

Étude qualitative sur le non-recours à la prime d'activité

Comprendre les situations de non-recours
grâce aux entrées et sorties de la prestation

Geste - Études et Conseils



Cécile Kula
Liane Desseigne
Pauline Joly

2020

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	3
SYNTHÈSE	5
1. Introduction contexte, objet et méthodologie de l'étude	14
1.1 La réduction du non-recours aux prestations : un enjeu persistant pour la Cnaf	14
1.2 Partis pris méthodologiques : étudier le non-recours par le prisme des entrants et sortants de la prime d'activité	15
1.3 Les investigations conduites dans le cadre de l'enquête qualitative	20
2. Analyse qualitative du non-recours	24
2.1 Une diversité de situations de non-recours à la prime d'activité et trois grandes catégories de parcours de non-recours	24
2.1.1 Des parcours d'allocataires de la prime d'activité à géométrie variable	24
2.1.2 Description des trois catégories de parcours de non-recours à la prime d'activité	25
2.2 Les facteurs explicatifs du non-recours : de nombreux freins pouvant agir sur le parcours des allocataires potentiels	38
2.2.1 Des freins liés à la connaissance, à la représentation et à l'accessibilité du dispositif	39
2.2.2 Des freins liés aux caractéristiques des allocataires potentiels et à leur comportement vis-à-vis de la prestation	58
2.2.3 Des freins liés aux représentations et aux expériences que les allocataires ont des « institutions »	66
2.3 Les facteurs de passage du non-recours au recours	73
2.3.1 La fin du non-recours : une évolution dépendante en partie de la vision qu'ont les allocataires de leur non-recours	73
2.3.2 Des éléments déclencheurs favorisant le passage du non-recours au recours	77
3. Conclusion et principaux enjeux relevés à partir du discours des allocataires	88
4. Annexes : les outils d'enquête	90
Annexe 1 : guide pour les personnes ayant bénéficié tardivement de la prime d'activité, dits allocataires « entrants »	90
Annexe 2 : guide à destination des personnes ayant perçu la prime d'activité mais n'en bénéficiant plus alors qu'elles y auraient droit dits allocataires « sortants »	94

**Annexe 3 : les comptes rendus des entretiens menés
avec les allocataires « entrants » dans la prime d'activité**
98

• <i>Entretien « entrant » n° 1</i>	98
• <i>Entretien « entrant » n° 2</i>	103
• <i>Entretien « entrant » n° 3</i>	106
• <i>Entretien « entrant » n° 4</i>	110
• <i>Entretien « entrant » n° 5</i>	114
• <i>Entretien « entrant » n° 6</i>	117
• <i>Entretien « entrant » n° 7</i>	120
• <i>Entretien « entrant » n° 8</i>	125
• <i>Entretien « entrant » n° 9</i>	127
• <i>Entretien « entrant » n° 10</i>	132
• <i>Entretien « entrant » n° 11</i>	136
• <i>Entretien « entrant » n° 12</i>	138
• <i>Entretien « entrant » n° 13</i>	141
• <i>Entretien « entrant » n° 14</i>	143
• <i>Entretien « entrant » n° 15</i>	147
• <i>Entretien « entrant » n° 16</i>	152
• <i>Entretien « entrant » n° 17</i>	155
• <i>Entretien « entrant » n° 18</i>	160
• <i>Entretien « entrant » n° 19</i>	163
• <i>Entretien « entrant » n° 20</i>	167
• <i>Entretien « entrant » n° 21</i>	171
• <i>Entretien « entrant » n° 22</i>	177
• <i>Entretien « entrant » n° 23</i>	181
• <i>Entretien « entrant » n° 24</i>	184
• <i>Entretien « entrant » n° 25</i>	189
• <i>Entretien « entrant » n° 26</i>	194

Annexe 4 : les comptes rendus d'allocataires « sortants » de la prime d'activité
202

• <i>Entretien « sortant » n° 1</i>	202
• <i>Entretien « sortant » n° 2</i>	205
• <i>Entretien « sortant » n° 3</i>	208
• <i>Entretien « sortant » n° 4</i>	210
• <i>Entretien « sortant » n° 5</i>	213
• <i>Entretien « sortant » n° 6</i>	216
• <i>Entretien « sortant » n° 7</i>	218
• <i>Entretien « sortant » n° 8</i>	222
• <i>Entretien « sortant » n° 9</i>	225
• <i>Entretien « sortant » n° 10</i>	229
• <i>Entretien « sortant » n° 11</i>	233
• <i>Entretien « sortant » n° 12</i>	236
• <i>Entretien « sortant » n° 13</i>	239
• <i>Entretien « sortant » n° 14</i>	242
• <i>Entretien « sortant » n° 15</i>	245

AVANT-PROPOS

La prime d'activité a remplacé, en 2016, le RSA activité et la prime pour l'emploi (PPE)¹. L'objectif visé par cette réforme était double : d'une part, après le constat mitigé de l'évaluation du RSA activité faisant apparaître un fort taux de non recours², et celui du saupoudrage préjudiciable à l'efficacité de la PPE jusqu'en 2008³, d'améliorer la quérabilité des dispositifs de soutien à l'emploi et aux revenus *via* l'aide sociale ; d'autre part, d'augmenter l'intérêt financier à la reprise d'emploi, la prime d'activité étant plus intéressée financièrement que le RSA activité⁴, intérêt financier encore accru par l'augmentation de la prime, suite à la crise des Gilets Jaunes⁵.

Pour ce faire, l'accès à la prime d'activité a été totalement dématérialisée, bien que l'on puisse également la demander par la voie classique du courrier ou du guichet. Son montant a par ailleurs été stabilisé durant un trimestre, de façon à éviter les effets d'indus, et de non-recours consécutifs éventuels, liés à un calcul mensuel. Elle a également été ouverte au moins de 25 ans disposant d'un revenu minimal d'activité.

Dans le cadre de cette réforme, outre le suivi régulier de la montée en charge de la prestation⁶, deux évaluations du recours à la prestation, l'une quantitative, menée en 2017 et 2018, auprès des entrants et sortants de la prestation, l'autre qualitative, ont été mises en place par la Cnaf, après celle, plus générale, menée conjointement avec la DGCS en 2017⁷.

Le présent dossier constitue donc le rapport de l'étude qualitative, menée auprès de 41 allocataires ayant connu un épisode de non-recours à la prime d'activité. Ces derniers ont été interrogés lors d'entretiens téléphoniques d'une durée moyenne d'une heure entre octobre 2018 et janvier 2019. L'échantillon interrogé tient compte de la diversité de situations au regard du type de non-recours, âge, sexe, situation familiale, montants moyens de prime d'activité perçus. Les allocataires ont été identifiés comme non recourants au dernier trimestre de l'année 2017, *via* l'enquête quantitative conduite par la Cnaf.

L'objectif était de cerner les différentes situations de non-recours à la prime d'activité :

- Les situations de demande tardive de la prime d'activité c'est-à-dire les personnes qui, bien qu'actuellement allocataires, ont fait leur demande tardivement alors qu'ils auraient pu la faire avant ;
- Les situations d'arrêt de perception de la prime d'activité, i.e. les personnes qui ne bénéficient plus de la prime d'activité alors qu'elles y sont éligibles.

¹ Loi n° 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi.

² Domingo P., Pucci M., 2012, Les non-recourants au RSA, *l'essentiel*, n° 124.

³ En 2008, le gel du barème de la PPE a recentré celle-ci sur les premiers déciles de revenu. Allègre G, Decoudré B. *Prime d'activité : quelle efficacité redistributive et incitative ?*, OFCE Policy Brief, 37, 2018.

⁴ Favrat A., Lignon V., Reduron V., Les effets redistributifs de la prime d'activité et l'impact du non-recours, *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 121, 2015.

⁵ Décret n° 2018-1197 du 21 décembre 2018 relatif à la revalorisation exceptionnelle de la prime d'activité (le montant maximal de la bonification individuelle est passé de 70 à 160 euros).

⁶ Au travers de la publication en ligne, *Prime d'activité conjoncture* de la Cnaf (Dser).

⁷ Drees et Dser, *Rapport d'évaluation de la prime d'activité*, 2017.



Outre les caractéristiques constantes du non-recours, bien connues et documentées, l'étude de l'équipe Geste apporte plusieurs informations nouvelles relativement au non-recours à cette prestation.

S'agissant des publics, l'ouverture aux jeunes adultes a pour conséquence un non-recours spécifique à cette catégorie peu familier des prestations sociales.

Les actifs non salariés connaissent aussi des problèmes d'accès à la prestation dus au mode spécifique de calcul de leur revenu (chiffre d'affaires), ce qui était déjà le cas avec le RSA activité, mais qui persistent avec la prime d'activité.

Concernant les causes et les leviers visant à améliorer le recours, l'étude indique que les causes originales propres à cette prestation relèvent d'une connaissance lacunaire du plafond assez haut de revenus éligibles, et que l'un des nouveaux vecteurs d'information, et donc d'accès à la prime se trouve désormais dans le monde professionnel, ce qui est logique étant donné la cible de la prestation.

Une étude qui complète donc utilement le panel d'éléments d'évaluation à la disposition des pouvoirs publics et des spécialistes quant à l'accès à cette prestation.

Nadia Kesteman

Chargée de recherche et d'évaluation

Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER)

de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)

Département de la recherche, des études et de la valorisation scientifique

nadia.kesteman@cnaf.fr

SYNTHÈSE

Nouvelle prestation et non minimum social, la prime d'activité remplace depuis le 1^{er} janvier 2016 les deux dispositifs existants **de soutien monétaire à l'activité des travailleurs modestes** : la prime pour l'emploi (PPE) et le volet « activité » du revenu de solidarité active (RSA).

Bien qu'une évaluation ait été conduite dans le courant de l'année 2016⁸ soulignant que cette nouvelle prestation présente une efficacité accrue par rapport aux deux dispositifs qu'elle remplace⁹, **le non-recours reste un enjeu social de premier plan**, dans un contexte de crise économique, et **une préoccupation majeure pour la Cnaf** depuis une quarantaine d'années.

Définition du non-recours et partis pris méthodologiques



Le non-recours – traduit de l'anglais « non take-up » et parfois mentionné comme « non-accès aux droits » – peut être défini en tant que **situation rencontrée « lorsqu'une personne ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation à laquelle elle a droit »**¹⁰. Pour l'appréhender, de nombreux travaux se sont attachés à construire des typologies soit au regard des situations qui y conduisent soit au regard leur intensité, de leur temporalité, ou encore de leur durée.

L'ensemble des travaux conduits s'accordent sur la complexité à mesurer le non-recours, le public cible pouvant ne pas être accessible à la quantification statistique. Ainsi le type de non-recours le plus facile à évaluer reste le non-recours des usagers déjà allocataires, ou connus des services des Caf car anciens allocataires. C'est pourquoi cette étude porte sur les entrants et sortants de la prime d'activité, car ceux-ci sont déjà immatriculés par la Cnaf. Cet axe méthodologique conduit à s'intéresser plus particulièrement aux situations d'allocataires ayant un temps perçu la prime d'activité mais ayant également connu un ou des épisodes de non-recours temporaire¹¹ et/ou permanent¹² et/ou frictionnel¹³. Au regard de l'enjeu méthodologique majeur d'identifier des situations de non-recours, cette étude s'appuie sur le croisement de deux sources :

- les allocataires ont ainsi été identifiés comme non-recourants au dernier trimestre de l'année 2017, *via l'enquête quantitative, mentionnée supra*, conduite par les services de la Cnaf¹⁴ en février 2018. Les services de la Cnaf nous ont ainsi transmis les fichiers de réponses de ces allocataires, nous permettant ainsi en amont des entretiens de disposer d'informations sur leur parcours dans la prime d'activité et sur leurs situations de « non-recours » potentiels (voir encadré ci-après).
- Par ailleurs, ces informations ont été consolidées à partir des entretiens conduits auprès des allocataires. Ainsi, pour chaque situation de non-recours préalablement repérée, nous avons cherché à l'objectiver à partir des déclarations et des représentations des allocataires.

⁸ Évaluation lancée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), réunissant également la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).

⁹ En décembre 2016, 2,58 millions de foyers bénéficiaient de la prime d'activité. La première évaluation de la prestation suggérait ainsi un taux de recours dépassant 70 % en moyenne par trimestre sur l'année 2016, selon la DREES.

¹⁰ Antoine MATH et Wim VAN OORSCHOT, 1996.

¹¹ Apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation.

¹² Apparaît quand une personne ne demande pas une prestation entre le moment où elle (re)devient éligible et le moment où elle ne l'est plus.

¹³ Délai entre le moment où la demande est faite et le moment où la prestation est effectivement perçue.

¹⁴ Cf. infra parties relatives aux investigations conduites.

Trois catégories de non-recours à la prime d'activité qui puisent leurs explications dans des facteurs divers

Les entretiens conduits indiquent qu'il existe **une très grande diversité de parcours dans la prestation** dans lesquels le ou les périodes de non-recours peuvent occuper une place plus ou moins importante. Au-delà de ce constat, notons que les allocataires interrogés ont des trajectoires de vie (personnelle et professionnelle) très différentes.

En étudiant **le moment auquel le non-recours** intervient (soit à l'entrée, pendant le parcours, et à la sortie de la prestation), il est possible de dégager trois grands types de **parcours** de non-recours pouvant être plus ou moins caractéristiques chez certains profils d'allocataires. Notons que ces catégories sont non-exclusives : un même allocataire peut par exemple être catégorisé « entrant tardif » et aussi « sortant prématuré ».

Objectifs et méthodologie de l'étude



Cette étude qualitative a été conduite auprès de **41 allocataires** ayant connu un épisode de non-recours à la prime d'activité. Ces derniers ont été interrogés par le biais d'**entretiens téléphoniques** d'une durée moyenne d'une heure entre octobre 2018 et janvier 2019. L'objectif était de **qualifier** les différentes **situations de non-recours** à la prime d'activité qui avait pu être repérées par la Cnaf, à savoir :

- Les situations de demande tardive de la prime d'activité c'est-à-dire les personnes qui, bien qu'actuellement allocataires, ont fait leur demande tardivement alors qu'ils auraient pu la faire avant ;
- Les situations d'arrêt de perception de la prime d'activité, soit les personnes qui ne bénéficient plus de la prime d'activité alors qu'elles y sont éligibles.

Ainsi, cette étude vise à éclairer les processus qui mènent les allocataires de la prime d'activité à ces différentes situations de non-recours en identifiant **l'ensemble des freins pouvant agir sur leurs parcours**. Au travers de ces analyses, il s'agit aussi de **repérer les facteurs de passage du non-recours au recours** à la prime d'activité.

Notons que l'échantillon de cette étude n'avait pas vocation à être représentatif mais à rendre compte de la diversité de situations au regard de plusieurs variables (type de non-recours, âge, sexe, situation familiale, montants moyens de prime d'activité perçus,...).

La catégorie n° 1 : les parcours marqués par une entrée tardive dans la prime d'activité

Il s'agit d'allocataires ayant fait leur demande de prime d'activité tardivement alors qu'ils auraient pu la faire avant. Dans cette catégorie, les parcours des allocataires sont particulièrement marqués par **des situations de « non-demande » initiales** de la prime d'activité.

Ces entrées peuvent être plus ou moins tardives à compter de l'éligibilité de l'allocataire : dans certains cas la période entre leur éligibilité et leur première demande de prime d'activité est d'un ou deux trimestres **quand pour la majorité cette période a dépassé une année** voire davantage.

Dans cette catégorie, le facteur le plus fréquent expliquant le non-recours est **celui de la méconnaissance de la prime d'activité et d'un manque d'information**. Ainsi, **le principal élément déclencheur du passage du non-recours au recours à la prime d'activité** pour ces allocataires est celui d'une information par l'entourage (personnel ou professionnel).



En termes de profil sociodémographique, cette catégorie de non-recours est particulièrement repérée chez les :

- **les moins de 30 ans ;**
- **les foyers isolés ;**
- **les actifs travaillant à temps plein** avec une certaine stabilité de statut d'emploi et de ressources au cours de leur parcours dans la prime d'activité.

L'isolement et la jeunesse des allocataires entrés tardivement dans la prime d'activité peut avoir participé à ce non-recours notamment du fait d'une moindre expérience du système des aides sociales.

La catégorie n° 2 : les parcours marqués par des allers-retours dans la prime d'activité

Des allocataires peuvent être en situation de non-recours après avoir bénéficié de la prime d'activité, opérant des mouvements d'entrée et de sorties répétés au fil de leur parcours dans la prestation alors même qu'ils y sont éligibles. Dans cette catégorie, les parcours des allocataires sont particulièrement marqués par **des phénomènes « d'allers-retours » dans la prestation**. Leurs situations de non-recours peuvent être soit épisodiques soit répétitives.

- **Les non-recours épisodiques** se caractérisent par un **parcours relativement stable** dans la prime d'activité, **marqué par un voire deux épisodes de non-recours de courte durée** et de **faible récurrence**.
- **Les non-recours répétitifs** se caractérisent par des **parcours plus « chaotiques » dans la prime d'activité**, marqués par **plus de deux épisodes de non-recours** (de plus longue durée et plus forte récurrence).

Les facteurs explicatifs du non-recours ne sont pas les mêmes entre ces deux groupes d'allocataires : pour les répétitifs c'est davantage une représentation erronée de leur éligibilité qui joue¹⁵ alors que pour les épisodiques ce sont davantage les modalités de fonctionnement de la prestation¹⁶. Néanmoins, **le principal élément déclencheur** du passage du non-recours au recours à la prime d'activité **est commun à l'ensemble des allocataires** : des **changements de situations professionnelles et/ou personnelles entraînent une nouvelle appréhension de leurs besoins** (pour 10 allocataires sur 21).



En termes de profil sociodémographique, cette catégorie de non-recours est particulièrement repérée chez :

- **d'anciens bénéficiaires du RSA activité** étant issus de la bascule du RSA activité vers la prime d'activité, ce qui peut induire une mauvaise appréhension du fonctionnement de la prime d'activité.
- **d'allocataires ayant connu des changements de situation familiale et/ou professionnelle** (séparations/divorces, départ d'un enfant, déménagement, ou encore situations d'emploi chaotiques ou ressources particulièrement fluctuantes) qui peuvent avoir pour conséquence une vision plus complexe de leur éligibilité à la prime d'activité.

Néanmoins, notons un point de différenciation entre les allocataires ayant vécus des situations de non-recours épisodiques et répétitifs quant à **leurs situations professionnelles** au moment où le non-recours intervient dans leur parcours : les allocataires ayant connus **des non-recours épisodiques** sont tous **des actifs** alors que les allocataires ayant connus des **non-recours répétitifs** ont quant à eux connus des **situations d'inactivité ou d'arrêt maladie**.

¹⁵ Soit majoritairement une difficulté à s'estimer éligible à la prime d'activité.

¹⁶ Soit la dématérialisation des démarches perçues comme complexes ou encore le système de déclaration trimestrielle des ressources (DTR) qui donne lieu à des erreurs, etc...

La catégorie n° 3 : les parcours marqués par des sorties prématurées de la prime d'activité

Cette troisième et dernière catégorie concerne des allocataires qui ne bénéficient plus de la prime d'activité alors qu'ils y sont éligibles. Les entretiens conduits montrent que ces sorties prématurées de la prestation interviennent plus ou moins rapidement dans le parcours des allocataires dans la prestation. Pour certains allocataires, la **période entre leur entrée et leur sortie de la prime d'activité se limite à un ou deux trimestres quand pour d'autres cette période peut dépasser une année voire davantage.**

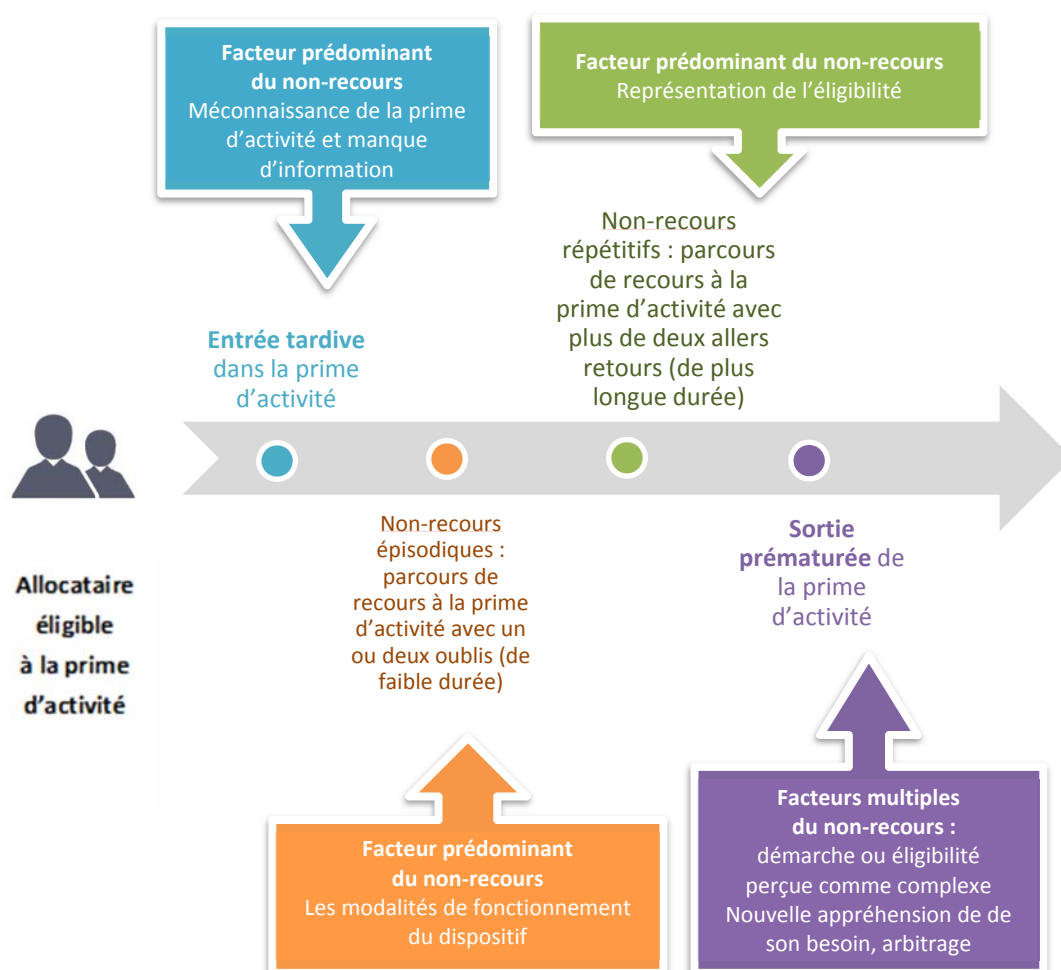
Dans cette catégorie, **les facteurs les plus fréquents du non-recours sont multiples** (mauvaise représentation de leur éligibilité, démarches de demande de la prime d'activité perçue comme particulièrement complexe, non perception de sa situation et/ou de son besoin...).



En termes de profil sociodémographique, cette catégorie est notamment le fait :

- **D'allocataires ayant perçu en moyenne des montants de prime d'activité de moins de 150 euros ;**
- **D'actifs travaillant à temps plein mais** ayant connu pendant la période de recours à la prestation des évolutions de leur statut d'emploi et de leurs ressources.

Ces deux caractéristiques peuvent conduire à une évolution de l'appréhension du besoin et de l'utilité de la prime d'activité et in fine à une sortie prématurée de la prestation, alors que ces allocataires y sont *a priori* encore éligibles. La catégorie de non-recours à la prime d'activité connue par un allocataire s'explique par des facteurs plus ou moins prégnants (voir schéma ci-dessous), que la présente étude s'est attachée à analyser.



Les facteurs explicatifs du non-recours à la prime d'activité : de nombreux freins pouvant agir sur le parcours des allocataires, qui constituent autant de leviers possibles pour y pallier

Les entretiens conduits dans le cadre de cette étude signalent trois principaux **facteurs explicatifs du non-recours** à la prime d'activité appelant en parallèle **un examen attentif des leviers** favorisant le recours à cette prestation.

Freins liés à la connaissance, la représentation et l'accessibilité de la prestation

En premier lieu, les investigations conduites montrent qu'il existe des **facteurs de non-recours liés au dispositif et à son fonctionnement**, essentiellement de trois ordres.

- Une **méconnaissance de la prime d'activité** qui concerne plus particulièrement les entrants tardifs dans la prestation. Il peut s'agir d'une ignorance concernant l'existence même de la prestation, ou d'une connaissance insuffisamment précise concernant son public cible pour que l'allocataire potentiel se sente concerné et engage des démarches de recherche d'informations supplémentaires (concernant son éligibilité notamment).
- Dans les propos de ces entrants tardifs, **l'information « institutionnelle » potentiellement délivrée par les Caf est très peu identifiée comme étant à l'origine de la demande de prime d'activité**. Au-delà de cette faible identification d'une première information délivrée par les Caf, cela questionne aussi le rôle que pourraient jouer certains acteurs en contact direct de potentiels allocataires. Notons que l'environnement personnel (famille, amis ou connaissances) mais aussi l'environnement professionnel (collègues, employeurs, CFA s'agissant des apprentis,...) ou encore celui de tiers accompagnateurs (professionnels du travail social des Caf, des Conseils départementaux...) semblent eux jouer un rôle décisif pour ces allocataires entrants tardifs dans l'accès à un premier niveau d'information sur la prime d'activité.
- Une **représentation erronée de l'éligibilité à la prime d'activité** qui renvoie à une mauvaise appréhension du public ciblé par la prestation, ou à une représentation de soi et de sa propre situation qui conduit l'allocataire potentiel à se croire inéligible, et à ne pas engager de démarches de demande (avant une première entrée dans la prestation, ou au cours du parcours). Plusieurs situations sont particulièrement susceptibles de produire des confusions : la transition vers l'âge adulte avec une sortie ou non du foyer fiscal familial ; le statut d'étudiant ayant une activité professionnelle ou en contrat d'apprentissage ; un niveau de ressources jugé « trop élevé » ; des expériences passées négatives relatives à des prestations gérées par la Caf (non éligibilité, indus ou refus de prestation).



« Il faudrait que les gens sachent plus ce dont [sic] ils ont droit. (...) Ils se disent « vu que je suis pas inscrite à la Caf et que j'ai pas d'enfants, j'ai pas le droit. »

Sophie, une allocataire de la prime d'activité âgée de 47 ans.



Après avoir perçu une première fois la prime d'activité, certains allocataires, du fait d'un changement de situation (personnelle ou professionnelle), auto-évaluent l'arrêt de leur éligibilité. Certains allocataires sont plus fréquemment soumis à des doutes quant à leur éligibilité du fait de situations (personnelles et ou professionnelles) particulièrement complexes et/ou fluctuantes.



« Moi j'y connais rien, c'est mon fils qui fait mais ça a l'air simple (...) Des fois je me ramène chez mon fils avec je ne sais combien de fiches de paye...c'est tout une histoire à chaque fois pour être sûre que j'oublie rien »

Dominique, une allocataire de la prime d'activité, âgée de 50 ans.



- Une **complexité perçue de la prime d'activité**, qui renvoie aux difficultés liées au fonctionnement de la prestation. S'agissant de la prime d'activité, nous nous intéressons en particulier aux aspects de son fonctionnement qui la distinguent au regard d'autres prestations, en particulier le RSA activité : dématérialisation intégrale des démarches, trimestrialité de l'aide et des déclarations, mode de calcul de la prime d'activité. Les risques de non-recours liés à ce fonctionnement ont été anticipés par la Cnaf, qui a prévu plusieurs outils destinés à faciliter le parcours des allocataires dans la prime d'activité. Pour autant leur utilité et leur rôle facilitant est apprécié de manière variable par les allocataires interrogés.



« Pour ceux qui ont internet c'est bien, moi je suis obligé de demander à mon frère. » (...) « s'il n'y avait pas mon frère je ne sais pas il y a peut-être une borne ou alors j'attendrais un courrier pour faire la démarche papier. »

Thierry, un allocataire de la prime d'activité, âgée de 43 ans



La **dématérialisation des démarches** constitue un frein pour des allocataires peu à l'aise avec les outils numériques et/ou qui ne disposent pas d'équipement informatique à leur domicile. Faire appel à un tiers pour réaliser les démarches en ligne (entourage projet ou accompagnateurs sociaux) peut entraîner des difficultés notamment lorsque les rappels des démarches ne parviennent pas au bon interlocuteur. La trimestrialité de l'aide, et le système de déclaration trimestrielle des ressources (DTR), est plutôt bien comprise par des enquêtés qui identifient l'intérêt d'une périodicité permettant d'adapter le niveau de l'aide aux changements de leur situation.

En revanche, l'**oubli de DTR** peut conduire des allocataires à s'installer dans des situations durables de non-recours lorsqu'ils ont une mauvaise appréhension de ce mode de fonctionnement. La variation trimestrielle du montant de prime d'activité et son caractère figé peuvent conduire au non-recours pour des allocataires dont la situation professionnelle est marquée par la fluctuation de leurs revenus (temps partiels, intérim, changements fréquents...) qui y voient une modalité trop complexe. **Enfin le mode de calcul de la prestation** peut donner lieu à un non-recours du fait d'une mauvaise appréciation de l'éligibilité mais aussi d'erreurs de déclaration dans les DTR, ou d'une lassitude des allocataires au regard de la complexité qu'ils perçoivent dans ce calcul.



« Etant étudiant, avec une rémunération, je ne m'étais pas posé la question de savoir si oui ou non j'avais le droit à une aide. (...) Je me suis dit que c'était pour les faibles revenus, mais qu'il y aurait d'autres conditions que je ne remplissais pas. »

Alban, un allocataire de la prime d'activité âgé de 22 ans.



Au vu de **l'importance de la méconnaissance de la prestation**, l'étude souligne un **enjeu majeur en matière d'accès à un premier niveau d'information pour les allocataires**, mais également d'identification d'intermédiaires pouvant délivrer une information pertinente. En ce sens, les investigations conduites auprès des allocataires mettent à jour le rôle clé de l'environnement personnel (famille, amis ou connaissances) mais aussi de l'environnement professionnel ou encore celui de tiers accompagnateurs (travailleurs sociaux...). À ce titre, si l'information *via* les médias semble jouer un rôle de premier niveau d'information pour les recourants à la prime d'activité, elle n'apparaît pas décisive ou suffisante pour déboucher sur un recours à la prestation et est souvent complétée par les conseils d'une tierce personne. Notons, que **le rôle joué par l'environnement professionnel** représente un levier majeur et spécifique à la prime d'activité, du fait de son objectif (encourager l'activité en soutenant le pouvoir d'achat des travailleurs modestes).

Au regard de l'existence, chez nombre d'allocataires, d'une méconnaissance de la prestation mais également de mauvaises représentations de leur éligibilité, **des actions de communication ciblées gagneraient à être engagées en particulier en direction des certains publics** (à l'image des jeunes actifs) **mais également avec l'appui de certains acteurs, à l'image des branches professionnelles repérées au fil des investigations**. Ces constats se trouvent renforcés par le fait que ces catégories d'allocataires, n'ayant pas toujours d'expérience du système des aides sociales, sont globalement moins en contact avec des professionnels du travail social.

Notons que **le simulateur de droits**, lorsqu'il est bien utilisé, **apparaît décisif dans l'accès à une information rapide et simple concernant l'éligibilité et le niveau de prime d'activité**. Si des outils ont été mis en place par la Cnaf pour lever les risques de non-recours liés au fonctionnement de la prime d'activité, **une attention doit être maintenue en direction des allocataires les plus précaires et/ou éloignées de l'usage des outils numériques**. L'étude montre que c'est pour ces derniers que le fonctionnement du dispositif est le plus discriminant, constat qui souligne notamment l'importance de **maintenir le processus de matérialisation des démarches** dans le cadre de la prime d'activité.

Freins liés aux caractéristiques des allocataires potentiels et à leur comportement vis-à-vis de la prestation

- S'agissant **des facteurs de non-recours liés aux caractéristiques des allocataires**, l'étude montre que les situations de non-recours concernent un panel relativement large d'allocataires. Néanmoins, certains profils d'allocataires semblent plus fortement touchés que les autres par une situation de non-recours : les jeunes actifs, les allocataires isolés et les plus précaires.
- Des entretiens conduits, **les moins de 30 ans** semblent davantage impactés par des situations de non-recours en amont de leur entrée dans la prestation et ce pour plusieurs raisons non exclusives : du fait d'un manque d'information, parce qu'ils ne se sentent pas concernés, ou encore parce qu'ils préfèrent se débrouiller par leurs propres moyens notamment pour certains qui viennent de quitter le domicile familial.
- **L'isolement** (notamment des plus de 45 ans, vivant seul(e)s, sans enfant), constitue un facteur aggravant les risques de non-recours prolongés aux prestations (au-delà de la prime d'activité). Les allocataires très isolés se caractérisent par un non-recours souvent prolongé à la prime d'activité, car ils rencontrent moins souvent que les autres des leviers, pendant leur parcours, pouvant les conduire à passer du non-recours au recours (avis ou information extérieur, changement de situation familiale...).
- Des entretiens conduits, il ressort que **les allocataires les plus précaires** sont particulièrement représentés dans la catégorie des parcours marqués par des allers-retours dans la prime d'activité du fait d'un cumul de difficultés matérielles, sociales et financières qui font de la prestation une énième contrainte administrative. L'importance des phénomènes d'allers-retours dans la prestation permet d'éclairer en quoi les changements de situations des

allocataires peuvent aussi bien être source de non-recours qu'inversement être des éléments déclencheurs de recours à la prestation.

- Par ailleurs, l'étude rend compte du **libre choix des allocataires** qui peuvent opérer des arbitrages ou encore exprimer des désintérêts, des désaccords ou des impossibilités, qu'il convient de garder à l'esprit pour comprendre la demande sociale.
- Des bénéficiaires potentiels ne sollicitent pas ou plus la prestation du fait **d'un calcul coût-bénéfice** motivé par un raisonnement rationnel plus ou moins éclairé : une inutilité ou illégitimité perçue au regard des besoins ; une inutilité perçue au regard du montant de la prestation ; une inutilité perçue au regard de l'anticipation d'une amélioration à venir ou d'une incertitude de la situation ou encore un arbitrage motivé par les risques perçus en particulier d'indus.



« Je travaille comme une dingue et il faudrait en plus que j'aie demandé de l'aide. Non, c'est bon moi je préfère rester tranquille chez moi et ne rien demander à personne ».

Anne-Marie, une allocataire de la prime d'activité, âgée de 37 ans.



Le non-recours volontaire lié à un cadre de valeurs intervient quand les allocataires ne souhaitent pas s'identifier au public ciblé par une prestation car ils y associent une image sociale dévalorisante (cas moins prégnant que pour d'autres prestations sociales) ou lorsque les allocataires estiment que la demande d'aide confirme aux yeux des autres une situation vécue comme stigmatisante. Le coût psychologique (premier cas) et/ou social (deuxième cas), est trop fort au regard de l'intérêt de la prestation.

Ces différents constats montrent, ici encore, la pertinence d'engager des **campagnes d'informations ciblées** afin que les allocataires concernés soient en mesure d'appréhender leur éligibilité au gré de ces changements. Un autre enjeu relevé est celui de maintenir une appréhension fine des représentations des allocataires sur la prestation mais également de leurs choix et arbitrages par le biais d'enquêtes et d'études régulières, notamment au regard de l'évolution du public ciblé par la prestation, « les travailleurs modestes ».



« Moi je veux être tranquille. Je veux avoir de compte à rendre à personne. C'est pas moi qui vais aller chercher quelque chose. Ma mère le faisait pour moi, j'ai pas d'avis de si c'est bien ou pas bien. Si il y avait un problème c'est elle qui s'est occupait et pas moi ». (...) « Dans la vie, moi je me débrouille tout seul. »

William, allocataire de la prime d'activité âgé de 32 ans



Freins liés aux représentations et aux expériences que les allocataires ont des institutions

Les freins et facteurs de non-recours liés à « l'institution », soit dans le cas présent aux Caf voire aux institutions de manière plus générale, relèvent à la fois des représentations et/ou d'expériences vécues et de leur interprétation.

- Les représentations du système d'aide sociale peuvent être un facteur de non-recours intermédiaire pour des allocataires de la prime d'activité dans le sens où certains **allocataires** sont **réticents à se « remettre » ou « dépendre du « système » »**.



« C'est très bien [la prime d'activité], mais les gens comme moi ne devraient pas en avoir besoin. Ça devrait être pour les jeunes en situation précaire, les sans-abris, les personnes âgées qui n'ont pas à manger 3 fois par jour, les gens qui n'ont pas d'emploi fixe. Moi, j'ai un emploi fixe. C'est triste de pas pouvoir subvenir à ses besoins en ayant un emploi fixe (...) »

Christine, une allocataire de la prime d'activité, âgée de 40 ans



- Le cas de ces allocataires est davantage marqué dans les « sortants prématurés » et chez des allocataires considérant avoir des ressources matérielles suffisantes pour « s'en sortir ». Dans certains cas, ces allocataires peuvent s'en remettre prioritairement aux solidarités familiales, même lorsque leur entourage familial dispose également de ressources modestes.
- Le non-recours né parfois d'**expériences vécues des allocataires avec les Caf ou d'autres professionnels du travail social**.



« J'avais des questions à poser car, mon mari étant toujours artisan, je ne savais pas si on pouvait vraiment la percevoir. J'ai appelé plusieurs fois la Caf et on m'a donné deux réponses différentes. Une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte les revenus de mon mari et une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte le chiffre d'affaire de son entreprise » (...) « Du coup on avait une crainte qu'on nous la donne et qu'on nous dise après qu'on n'y a pas droit, et qu'il faille rembourser. »

Yvette, une allocataire de la prime d'activité âgée de 56 ans



Plusieurs allocataires sont en situations de non-recours du fait d'un déficit d'orientation vers la prestation, ils décrivent des expériences d'information erronée ou ambiguë (et donc générant une mauvaise appréhension de la prestation) concernant la prime d'activité, ou leur éligibilité à cette prestation.

Certains allocataires ont connu des arrêts d'éligibilité ou épisodes de non-recours bien identifiés, mais dont ils ne comprennent pas la raison, et pour lesquelles ils ne sont pas parvenus à obtenir d'éclaircissements de la part de l'institution.

Le non-recours peut aussi être consécutif d'une expérience négative avec la Caf dans le cadre d'une gestion jugée inadéquate de la situation : sentiment d'un manque de considération, d'un manque de prise en compte contextualisée de la situation, ou d'une aggravation d'une situation déjà difficile, notamment en lien avec le risque d'indus.

Au regard des principales nouveautés introduites à la création de la prime d'activité¹⁷ et de ces évolutions récentes¹⁸, l'enjeu de maintenir **une communication et un niveau d'appropriation** suffisante de l'ensemble des **notions et règles d'attribution** de cette prestation en direction **des professionnels du travail social** apparaît plus que jamais d'actualité.



« J'en ai marre ! Normalement c'est tous les trimestres, et là je n'ai pas reçu la prime d'activité pour ce trimestre et on me demande quand même mes fiches de paie, à quoi ça sert ? Vous me demandez, ok, mais donnez-moi quelque chose alors. (...) Maintenant je ne les donne plus [les bulletins de salaire] ! »

Valérie, une allocataire de la prime d'activité âgée de 24 ans



Ce constat se trouve renforcé par le fait que ces derniers représentent **un point de passage central de l'accès aux droits** et peuvent jouer **un rôle clé** autant en matière d'information sur la prestation, de prise de conscience de l'éligibilité des allocataires potentiels que d'accompagnement dans la démarche de demande de prime d'activité.

¹⁷ Notamment l'intégration de l'effet figé, composition d'un montant forfaitaire et d'un bonus, ouverture aux jeunes actifs...

¹⁸ cf. décret n° 2018-1197 du 21 décembre 2018 relatif à la revalorisation exceptionnelle de la prime d'activité.

1. INTRODUCTION, CONTEXTE, OBJET ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

1.1 La réduction du non-recours aux prestations : un enjeu persistant pour la Cnaf

La prime d'activité : une prestation et des démarches simplifiées pour palier au non-recours

La prime d'activité remplace, depuis le 1^{er} janvier 2016, la prime pour l'emploi (PPE) et le volet « activité » du revenu de solidarité active (RSA).

Sa création a été prévue dans le cadre du **Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**, adopté lors du Comité interministériel de lutte contre les exclusions du 21 janvier 2013, avec l'objectif de **soutenir le pouvoir d'achat des travailleurs modestes et de les inciter à se maintenir dans l'emploi ou à reprendre une activité**.

En outre, la réforme de la prime d'activité s'est inscrite dans **une démarche de simplification afin de palier le non-recours important qui caractérisait le RSA activité** et, plus largement, d'apporter une réponse efficace aux critiques récurrentes mettant en cause la complexité du système de protection sociale.

Moins d'un an après son lancement, des travaux d'évaluation ont été lancés par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), réunissant également la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf). Les résultats de cette évaluation indiquent notamment :

- **Une montée en charge rapide** de cette nouvelle prestation attestant de son succès auprès d'un large public. Ainsi l'évaluation souligne **un taux de recours plus important que celui du RSA activité¹⁹** ;
- Un ciblage sur les foyers modestes permettant d'**agir efficacement contre la pauvreté** ;
- **Des effets sur l'emploi encore peu perceptibles** après seulement 18 mois de mise en place ;
- **Une simplification de la prestation et des démarches**, réussie et plébiscitée par les bénéficiaires.

Bien que l'évaluation conduite courant 2016-2017 souligne que la prime d'activité présente une efficacité accrue par rapport aux deux dispositifs qu'elle remplace²⁰, **le non-recours reste un enjeu social de premier plan**, dans un contexte de crise économique, et **une préoccupation majeure pour la Cnaf** depuis une quarantaine d'années.

Le lancement d'une enquête quantitative sur les entrants et les sortants de la prime d'activité...

En mai 2017, la Cnaf a lancé une enquête quantitative trimestrielle auprès d'allocataires de la prime d'activité afin de **déceler les potentiels motifs de non-recours à cette nouvelle prestation**.

¹⁹ Selon la DREES, taux dépassant 70 % en moyenne par trimestre sur l'année 2016. Références de l'étude DREES.

²⁰ Notamment au regard de son taux de recours.

Cette enquête est réalisée auprès d'un échantillon d'allocataires de la prime d'activité afin d'améliorer **la connaissance de ce public et des mécanismes à l'origine des entrées et des sorties dans cette nouvelle prestation.**

Pour chaque enquête, **3 000 allocataires sont interrogés** : 1 000 allocataires qui perçoivent la prime d'activité un mois donné et ne la percevaient pas le mois précédent (« entrants ») et 2 000 allocataires qui ne perçoivent plus de prime d'activité un mois donné mais la percevaient le mois précédent (« sortants »).

L'objectif est de **mieux appréhender les trajectoires professionnelles et familiales des allocataires.** Il s'agit notamment de savoir quels sont les changements professionnels qui conduisent à l'entrée et/ou à la sortie de la prestation, en recueillant des informations sur les caractéristiques d'emploi des allocataires de la prime d'activité (emploi à temps partiel ou à temps plein, type de contrat...).

L'un des enjeux est également de déterminer si les anciens allocataires n'ont plus droit à la prime d'activité ou s'ils sont en situation de non-recours.

...complétée par une enquête qualitative pour qualifier les processus et les facteurs conduisant au non-recours

Cette enquête quantitative est complétée par une enquête qualitative sur le non-recours à la prime d'activité, objet de la présente étude.

Cette étude qualitative, a pour objectif de qualifier les différentes situations de non-recours à la prime d'activité, c'est-à-dire :

- ➔ **Les situations de demande tardive de la prime d'activité** c'est-à-dire les personnes qui, bien qu'actuellement allocataires, ont fait leur demande tardivement alors qu'elles auraient pu la faire avant ;
- ➔ **Les situations d'arrêt de perception de la prime d'activité**, soit les personnes qui ne bénéficient plus de la prime d'activité alors qu'elles y sont éligibles.

Il s'agit ainsi **d'éclairer les processus qui mènent à ces différentes situations de non-recours** en identifiant **l'ensemble des freins pouvant agir sur le parcours des allocataires potentiels** (manque de connaissance des procédures existantes, complexité des démarches administratives, image de la prestation et de ses apports, ou encore effets des inégalités sociales et culturelles ...).

Au-delà de ces analyses, la présente étude a également pour objectif de **repérer les facteurs de passage du non-recours au recours à la prime d'activité.**

1.2 Partis pris méthodologiques : étudier le non-recours par le prisme des entrants et sortants de la prime d'activité

La définition du non-recours

Le non-recours – traduit de l'anglais « non take-up » et parfois mentionné comme « non-accès aux droits »²¹ – peut être défini en tant que **situation rencontrée « lorsqu'une personne ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation à laquelle elle a droit »**²².

²¹ Le terme de « non-accès aux droits » cherche à élargir le champ du non-recours *via* une perspective moins responsabilisante pour les usagers. Il est notamment utilisé dans le rapport d'Aline ARCHIMBAUD (2013) sur l'accès aux droits des personnes démunies.

²² Antoine MATH et Wim VAN OORSCHOT, 1996.

Il est de plus en plus mobilisé en tant qu'objet d'étude des politiques publiques ayant trait aux minima sociaux. Cette notion permet en effet d'interroger l'effectivité et la pertinence des dispositifs (notamment leur sens pour les publics usagers et non-usagers). Envisagée comme enjeu de gestion, l'étude du non-recours est un moyen d'explicitier l'« invisible » de des politiques sociales²³. Quelles qu'en soient les causes, **le non-recours soulève des implications politiques tant en interne (gouvernance et mise en œuvre de la politique) que dans son impact sur les publics.**

De multiples situations de non-recours à différencier

Les travaux les plus récents²⁴ relatifs au non-recours aux prestations sociales présentent les différentes typologies utilisées dans la littérature pour appréhender cet objet.

Les premiers travaux sur le non-recours, à l'initiative de la Cnaf, (Math & Van Orschoot, 1996) définissent quatre types de non-recours au regard des situations qui y conduisent :

- **primaire** (l'utilisateur n'a pas fait la demande),
- **secondaire** (l'utilisateur a fait la demande mais elle n'a pas abouti),
- **partiel** (prestation perçue à un montant inférieur à celui potentiellement dû)
- **total** (l'utilisateur a fait la demande mais la prestation n'est pas servie).

Les auteurs proposent également une distinction entre les durées de non-recours : **temporaire** (délai entre le moment où l'utilisateur est éligible et celui où il demande la prestation), **permanent** (délai entre le moment où l'utilisateur devient éligible et celui où il ne l'est plus, la demande n'ayant pas été faite) et **frictionnel** (délai entre le moment où la demande est faite et le moment où la prestation est effectivement perçue).

Les **catégories administratives de la Cnaf relatives à la perception**²⁵ d'une prestation sont également éclairantes quant à l'appréhension de situations de non-recours, même si les situations ci-dessous ne présument pas que l'allocataire était éligible dans les périodes de non perception :

- Allocataire absent : l'allocataire ne bénéficie de la prestation durant aucun mois de l'année ;
- Allocataire entrant : l'allocataire ne bénéficie pas de la prestation en début d'année mais en dispose à la fin ;
- Allocataire sortant : l'allocataire bénéficie de la prestation en début d'année mais n'en dispose plus à la fin ;
- Allocataire passant : l'allocataire ne dispose de la prestation ni en début ni en fin d'année mais en dispose au moins un mois en cours d'année.

Ainsi, même si la situation de l'allocataire reste inchangée, son entrée, sa sortie ou son passage dans la prestation peut éventuellement révéler des situations de non-recours trouvant leur origine dans des facteurs explicatifs différents.

Une difficile mesure du phénomène de non-recours qui invite à s'intéresser à la mesure de la durée du non-recours

Concernant **la mesure du non-recours**, les travaux existants soulignent la complexité de l'exercice, le public cible pouvant ne pas être accessible à la quantification statistique. Le type de non-recours le plus facile à évaluer reste ainsi **le non-recours des usagers déjà allocataires, ou connus des services des Caf car anciens allocataires**²⁶. Nombreuses sont les enquêtes et évaluations portant sur les personnes actuellement ou précédemment allocataires d'une prestation Caf.

²³ Nadia OKBANI, Le non-recours au RSA activité, étude exploratoire en Gironde, *Dossier d'étude*, n° 164, Cnaf, 2013.

²⁴ Dont Kesteman, « le fondement des politiques d'accès aux droits dans la branche famille du régime général : le non-recours aux prestations », *Regards*, n° 46, septembre 2014.

²⁵ N'est pas présentée ici la situation de l'allocataire « présent », qui bénéficie de la prestation du début à la fin de l'année.

²⁶ Nadia Kesteman, « Historique des travaux conduits dans la Branche Famille », in *L'accès aux droits et le non-recours dans la branche Famille de la Sécurité Sociale*, *Dossier d'étude*, n° 173, 2014, Cnaf.

C'est pourquoi cette étude porte sur les **entrants et sortants de la prime d'activité**, car ceux-ci sont déjà **immatriculés par la Cnaf**.

Cet axe méthodologique conduit à s'intéresser plus particulièrement **aux situations d'allocataires ayant un temps perçu la prime d'activité mais ayant également connu un ou des épisodes de non-recours temporaire²⁷ et/ou permanent²⁸ et/ou frictionnel²⁹** : il s'agit en cela d'un **non-recours intermédiaire**. On s'intéresse donc en partie à des situations de non-recours sans savoir si par la suite l'individu engagera les démarches pour bénéficier de ces droits.

Au regard de l'enjeu méthodologique majeur d'identifier des situations de non-recours, cette étude s'appuie sur le croisement de deux sources :

- les allocataires ont ainsi été identifiés comme non recourants au dernier trimestre de l'année 2017 au regard des éléments portés à la connaissance de la Cnaf (versements de la prime d'activité et informations déclaratives des allocataires sur leur situation), *via* l'enquête quantitative, mentionnée *supra*, conduite par les services de la Cnaf³⁰ en février 2018. Les services de la Cnaf ont transmis les fichiers de réponses de ces allocataires, nous permettant, en amont des entretiens, de disposer d'informations sur leur parcours dans la prime d'activité et sur leurs situations de « non-recours » potentiels (voir encadré ci-après).
- Par ailleurs, ces informations ont été consolidées à travers les entretiens conduits auprès des allocataires. Ainsi, pour chaque situation de non-recours repérée, nous avons cherché à l'objectiver à partir des déclarations et des représentations de l'allocataire.

Un autre point central, influençant l'analyse qui suit, doit être relevé : la **situation de non-recours** des allocataires **est identifiée à un temps « t »** (soit au dernier trimestre de l'année 2017, *via* l'enquête quantitative, mentionnée *supra*).

Encadré présentant les situations et raisons de non-recours approchées dans le cadre de l'enquête quantitative

Selon la vague 1 de l'enquête quantitative auprès des entrants de la prime d'activité en janvier 2017³¹, plus d'un quart (28,8 %) déclaraient n'avoir connu aucun changement de situation au cours du dernier trimestre 2016, les situant de fait dans une situation de non-recours. La dernière vague de l'enquête quantitative (soit la 4^{ème} vague datant de février 2018 s'intéressant aux sortants et entrants d'octobre 2017) précise les raisons qui ont conduit les personnes à ne pas effectuer la demande de prime d'activité plus tôt :

- La non-connaissance : 57 %
- La non-demande : sentiment de ne pas y être éligible (21 %), sentiment que la démarche était plus compliquée (3 %), manque de temps (9 %).

Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas effectué votre demande de prime d'activité plus tôt ?	Fréquence	Proportion (%)
Vous ne connaissiez pas la prime d'activité avant	225	57 %
Vous ne pensiez pas y avoir droit	81	21 %
Vous pensiez que la démarche était plus compliquée	11	3 %
Vous n'avez pas eu le temps de vous en occuper	35	9 %
Autre	41	10 %
Total	393	100 %

Source, fichier transmis par la Cnaf, enquête entrants, février 2018.

²⁷ Apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation.

²⁸ Apparaît quand une personne ne demande pas une prestation entre le moment où elle (re)devient éligible et le moment où elle ne l'est plus.

²⁹ Délai entre le moment où la demande est faite et le moment où la prestation est effectivement perçue.

³⁰ Cf. *infra* parties relatives aux investigations conduites.

³¹ Cnaf, 2017-164, Danse, Note interne, *Résultats de l'enquête auprès des entrants dans la PPA en janvier 2017*.

Le traitement de l'enquête quantitative auprès des sortants indique que près de la moitié (48 %) ont oublié ou n'ont pas eu le temps d'effectuer leur déclaration trimestrielle de ressource. Plus d'un quart (28 %) ne l'ont pas faite pensant ne plus avoir de droits.

Pour quelles raisons n'avez-vous pas effectué votre déclaration trimestrielle de ressources ?	Fréquence	%
Le montant perçu est trop faible	10	6 %
Le simulateur Caf vous a indiqué que vous n'y aviez plus droit	2	1 %
Vous n'avez pas eu le temps	23	13 %
Vous avez oublié	60	35 %
Il y a eu un problème sur le site <i>Caf.fr</i>	3	2 %
Vous n'avez pas d'accès à internet	9	5 %
Vous n'étiez pas au courant	5	3 %
Vous pensiez ne plus avoir de droits	49	28 %
Vous trouvez la démarche trop compliquée	3	2 %
Autre raison	9	5 %
Total	173	100 %

Source, fichier Excel transmis par la Cnaf, enquête sortants, février 2018

Les quelques sortants qui disent ne pas effectuer leur déclaration trimestrielle de ressources pour bénéficier de leurs droits l'expliquent par (9 réponses) :

- Un montant trop faible du droit ;
- Une impossibilité/incapacité de faire la démarche (« vous n'aimez pas effectuer vos démarches administratives en ligne »/« vous ne savez pas comment faire ») ;
- Un refus volontaire actif (pas le besoin, ne souhaite pas profiter du système).

Ces différentes situations de non-recours ne présument pas d'une demande antérieure, ou, par la suite, d'une nouvelle demande de la prestation par les allocataires (voir *infra* les parcours des allocataires, partie 2.1). De ce fait :

- ➔ Pour les situations identifiées comme des « non-demandes » initiale de la prime d'activité³², certains allocataires ont pu percevoir la prime d'activité bien en amont de ce non-recours ;
- ➔ Et pour les situations identifiées comme des arrêts de perception de la prime d'activité³³, ces derniers ont pu depuis cette période d'identification, à nouveau recourir à la prestation (avec un non-recours temporaire éventuel).

Au regard de ce constat, le parti a donc été pris, dans la suite des analyses, de se « détacher » de ces deux « catégories » pour proposer une analyse englobant les différentes situations observées à l'échelle de l'ensemble de l'échantillon ciblé. L'approche qualitative de la présente étude permet d'éclairer les **parcours et trajectoires des allocataires** relevant du non-recours temporaire et/ou permanent et /ou frictionnel, et ainsi d'objectiver plus largement les différentes situations des allocataires et d'indiquer les facteurs explicatifs du non-recours, tout comme ceux favorisant le passage du non-recours au recours à la prime d'activité.

Les hypothèses et questionnements de l'étude

Au cours de la phase de cadrage de l'étude, une analyse de la littérature existante relative à la perception de la prime d'activité, et plus généralement à celle sur les questions d'accès aux droits et au non-recours, ainsi que la conduite d'entretiens de cadrage, ont permis d'élaborer de premières hypothèses sur **les éléments pouvant expliquer les situations de non-recours**.

³² Soit les personnes qui, bien qu'actuellement allocataires, ont fait leur demande tardivement alors qu'ils auraient pu la faire avant.

³³ Soit les personnes qui ne bénéficient plus de la prime d'activité alors qu'elles y sont éligibles.

En nous appuyant sur les travaux de Nadia Okbani³⁴, nous proposons différentes hypothèses qui renvoient à **trois types de freins**.

Les freins à l'accès aux droits liés à la connaissance, la représentation et l'accessibilité de la prestation

Thèmes	Hypothèses générales
La méconnaissance du fonctionnement de la prime d'activité et de son public	Hypothèse n° 1 : Un manque d'information du bénéficiaire peut freiner le processus de connaissance de son éligibilité.
La connaissance de l'éligibilité	Hypothèse n° 2 : La manière dont les allocataires appréhendent personnellement leur situation et leurs besoins peut avoir une influence sur leur sentiment d'éligibilité (par exemple, le fait que certains allocataires estiment que leur situation peut s'améliorer peut les conduire à avoir le sentiment de ne pas être éligibles à la PA à l'inverse de personnes anticipant une situation éventuellement durable).
	Hypothèse n° 3 : L'image sociale dévalorisante ou négative des allocataires à une prestation sociale (image de soi par rapport à la société, et identification à une catégorie de la population dont l'image sociale est jugée dévalorisante) peut représenter un frein à la connaissance de l'éligibilité à la Prime d'activité et donc à sa demande.
	Hypothèse n° 4 : La perception de l'éligibilité ou les démarches de demande de la PA peuvent se révéler particulièrement complexes du fait de certains contextes familiaux ou professionnels.
Le fonctionnement du dispositif	Hypothèse n° 5 : L'éligibilité peut devenir manifeste suite à un élément déclencheur relatif à un événement ou une dégradation de la situation financière, conduisant à un sentiment de besoin, ou à une prescription par un proche ou une information institutionnelle.
	Hypothèse n° 6 : Les modalités de fonctionnement du dispositif (dématérialisation des démarches, système de déclaration trimestrielle de revenus, mode de calcul de la prestation) peuvent limiter la demande ou l'aboutissement des démarches du public.
	Hypothèse n° 7 : En fonction des expériences précédentes, des statuts spécifiques et des situations de vie, les allocataires perçoivent les démarches administratives dématérialisées de demande auprès de la Caf comme trop complexes.

³⁴ Okbani N., 2013, « Les travailleurs pauvres face au RSA activité, un rendez-vous manqué ? », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, p. 34-55.

Les freins liés aux caractéristiques des allocataires et leur comportement vis-à-vis de la prestation

Thèmes	Hypothèses générales
Le sentiment d'utilité de la prime d'activité	Hypothèse n° 8 : En fonction de leur situation financière (et en particulier de la perception d'autres aides de la Caf) et de sa stabilité, de leur expérience, de leurs identités, de leurs représentations et de leur milieu social, certains allocataires ne perçoivent pas l'intérêt d'ouvrir leur droit à la prime d'activité.
Les arbitrages des usagers	Hypothèse n° 9 : Certains allocataires peuvent opérer un arbitrage en fonction de la représentation de leur situation, du montant de la prime d'activité face au coût perçu de la demande, lié d'une part à l'image sociale véhiculée par la prestation, et d'autre part aux démarches à effectuer et aux risques perçus (indu).

Les freins liés aux représentations et aux expériences des allocataires aux institutions

Thèmes	Hypothèses générales
Le degré d'information et de communication sur le dispositif	Hypothèse n° 10 : Les campagnes d'information et de communication sur la prime d'activité, ainsi que les acteurs sociaux au contact des allocataires, leur délivrent une information pertinente et claire qui leur permet d'avoir pleinement connaissance de leurs droits.
Les spécificités territoriales dans la gestion de la prime d'activité	Hypothèse n° 11 : Les conditions de réponses aux interrogations et aux réclamations des allocataires influencent le degré de recours à la prime d'activité, d'autant plus qu'il s'agit d'une prestation dématérialisée.
Le rapport à la Caf	Hypothèse n° 12 : De mauvaises expériences (rupture de processus d'instruction, déficit de médiation et d'accompagnement ...) avec la Caf peuvent freiner la démarche de renseignement, de demande, mais également de maintien dans la prime d'activité.

1.3 Les investigations conduites dans le cadre de l'enquête qualitative

Un panel de 41 allocataires répondants aux critères identifiés comme discriminants

La présente étude a ciblé **41 allocataires ayant connu un épisode de non-recours à la prime d'activité**.

L'échantillon de l'étude qualitative a été constitué à partir de l'échantillon de **250 personnes** ayant répondu à la 4^{ème} vague³⁵ de l'enquête quantitative trimestrielle sur la prime d'activité menée par la Cnaf (soit **100 sortants et 150 entrants**). Notons que ces allocataires ont été identifiés comme « potentiellement » en situation de non-recours puisqu'ils ne bénéficiaient pas (pour les entrants) ou plus (pour les sortants) de la prime d'activité en octobre 2017 alors qu'ils sont déclarés (au cours de l'enquête conduite en février 2018) ne pas avoir connu de changement de situation professionnelle ou personnelle au trimestre précédent l'extraction des données de l'enquête quantitative (soit entre juillet et septembre 2017). Comme précisé précédemment, ces différentes situations de non-recours

³⁵ Conduite en février 2018.

(entrants et sortants) ne présument pas de demande antérieure ou de nouvelle demande, par la suite, des allocataires.

Dans les échantillons transmis par la Cnaf et dans la prestation dans son ensemble, la répartition des allocataires est la suivante :

		Entrants % (effectif)	Sortants % (effectif)	Bénéficiaire de la PA ³⁶
Sexe	Homme (1)	37% (56)	44% (44)	41%
	Femme (2)	63% (94)	56% (56)	59%
Âge	Moins de 30 ans	44% (66)	57% (57)	18-24 ans : 15,5%
	De 30 à 45 ans	33% (50)	28% (28)	
	Plus de 45 ans	23% (34)	15% (15)	
Situation familiale (Q17*Q18)	Hommes isolés ³⁷	28% (42)	42% (42)	25%
	Femmes isolées avec personnes à charge	21% (32)	10% (10)	21%
	Femmes isolées sans personnes à charge	25% (37)	38% (38)	28%
	En couple	26% (39)	10% (10)	26%

Dans le cadre de la présente étude, cet échantillon n'avait pas vocation à être représentatif. L'objectif est plutôt de chercher à **représenter la diversité des situations**, afin de déterminer si les facteurs explicatifs d'une situation sont liés au profil et au parcours de l'allocataire ou au contraire peuvent concerner un public plus large.

En ce sens, **la construction de l'échantillon s'est appuyée sur une recherche de diversité de plusieurs variables :**

- **3 critères discriminants** : type de non-recours, âge, sexe.
- **et des critères complémentaires** : motifs énoncés de non-recours, situation familiale, montants moyens de prime d'activité, et allocataires ayant bénéficié du RSA activité.

Le tableau ci-après revient sur les critères du panel étudié (entre parenthèse figurent les objectifs donnés en phase de cadrage lorsqu'existe une différence entre l'objectif et le recrutement des enquêtés).

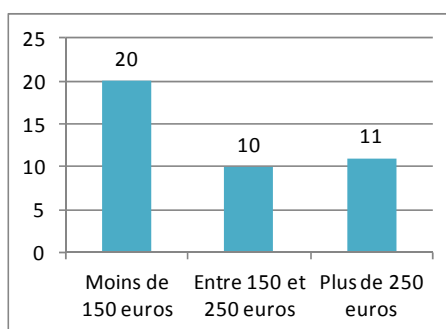
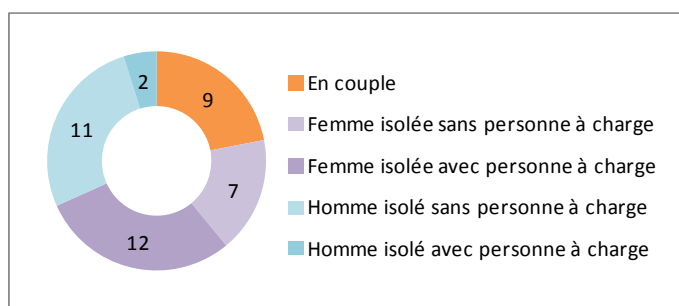
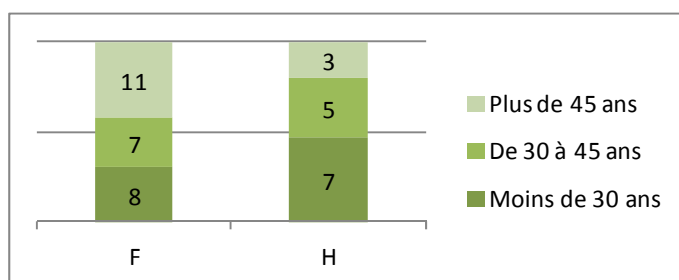
³⁶ Source : Evaluation datant décembre 2016.

³⁷ La quasi-totalité étant sans personne à charge.

Critère 1 : Type de non-recours	Critère 2 : Âge	Critère 3 : Le sexe
26 (25) allocataires en situation de « non-demande » initiale ou dits entrants	9 allocataires âgés de moins de 30 ans	18 (13) femmes
	7 allocataires âgés de 30 à 45 ans	
	10 (9) allocataires âgés de plus de 45 ans	8 (12) hommes
15 allocataires ayant connu un arrêt de perception de la prime d'activité	6 (5) allocataires âgés de moins de 30 ans	8 (7) femmes
	5 allocataires âgés de 30 à 45 ans	7 (8) hommes
	4 (5) allocataires âgés de plus de 45 ans	

Les caractéristiques des quarante-et-un allocataires de la prime d'activité interrogés dans le cadre de l'enquête qualitative

- 26 femmes, 15 hommes ;
- Un tiers de moins de 30 ans ;
- Des situations familiales diversifiées : une majorité de personnes isolées, dont près de la moitié avec des personnes à charge ;
- Des allocataires de prime d'activité à des montants plus ou moins élevés : pour moitié moins de 150 euros ;
- Près de la moitié des allocataires mentionne une variation de la PA de plus ou moins 50 euros dans leur parcours ;
- 7 allocataires issus de la bascule automatique du RSA Activité vers la Prime d'activité au 1^{er} janvier 2016 ;
- Au moment du non-recours, presque la totalité des foyers se déclarent comme étant toujours en activité (35). Les autres mentionnent des situations de recherche d'emploi, d'arrêt maladie ou de non-activité ;



Source : traitement enquête GESTE 2018-2019

- Seule la moitié des foyers concernés mentionnent une stabilité dans leur statut d'emploi (actif/en recherche d'emploi/inactif) ;
- 10 allocataires indiquent être à temps partiel ;
- Plus de la moitié des allocataires font état d'une variation de leurs ressources durant la période où ils ont été allocataires ou non-recourants à la prime d'activité ;
- 19 allocataires ont perçu pendant leur parcours une autre aide sociale : Aide Personnelle au Logement (pour 13 allocataires), Allocation Adulte Handicapé, prestations familiales (pour 6 allocataires), RSA socle, bourse, ...

Les investigations conduites : contexte, difficultés rencontrées et leviers

La phase d'enquête a été marquée par un bon accueil des allocataires et de ce fait un taux relativement élevé de réponses à nos sollicitations. Sur près de 250 appels téléphoniques passés, seul une dizaine de refus ont été essuyés par les membres de l'équipe.

Néanmoins, les modalités de prise de contacts ont dû évoluer au regard de ce qui avait été prévu au cours de la phase de cadrage.

Au lancement de l'enquête, l'équipe de mission annonçait, comme initialement prévu, un temps de passation de l'entretien équivalant à une heure. Plusieurs allocataires ont fait état de leur réticence à s'engager dans un entretien d'une telle durée. En réajustant, la présentation de **l'enquête** au cours de la prise de contact et en **présentant un temps de passation d'une demi-heure environ**, davantage d'allocataires ont été enclins à nous répondre et le plus souvent à poursuivre l'échange au-delà du temps indiqué.

Si le taux de réponse positive a été important, les membres de l'équipe ont dû néanmoins s'adapter aux contraintes horaires des allocataires de la prime d'activité. De nombreux entretiens ont ainsi été conduits en début de soirée ou sur l'heure du déjeuner pour s'adapter aux horaires de travail des allocataires.

Par ailleurs, les entretiens ont été conduits d'**octobre 2018 à janvier 2019**. La phase d'enquête a ainsi été marquée par **un mouvement social inédit** en France ayant abouti à des **annonces gouvernementales**. En effet, à la mi-décembre 2018, une importante revalorisation de la prime d'activité a été annoncée par le Gouvernement qui devrait être effective à compter de février 2019.

Si ces annonces n'ont en soi pas d'impact direct sur la situation de non-recours des allocataires interrogés (leur situation datant du dernier trimestre 2017), elles ont en revanche pu avoir **des conséquences sur la manière dont certains allocataires évoquent la prime d'activité**. Aussi, au cours des entretiens, les témoignages de certains allocataires ont-ils pu prendre une dimension politique qui aurait sans doute été absente si les investigations avaient été conduites dans un autre contexte.

En outre, on peut également faire l'hypothèse que ce contexte politique et médiatique a également été favorable à la conduite des entretiens dans la mesure où un certain nombre d'allocataires souhaitaient donner leur point de vue sur la prime d'activité.

Enfin, notons que les informations transmises par la Cnaf sur les allocataires, au-delà de leurs réponses à l'enquête quantitative, ont constitué des informations précieuses pour conduire ces entretiens. C'est plus particulièrement le cas **des périodes au cours desquelles les droits des allocataires ont été versés ou non, voire suspendus**, information qui a permis à nos équipes de retracer plus finement les parcours des allocataires dans la prime d'activité (notamment pour les allocataires n'ayant que des souvenirs vagues voire un discours confus quant à leur période de perception de la prime d'activité).

2. ANALYSE QUALITATIVE DU NON-RECOURS

Avertissement de lecture



Dans les développements à venir, Geste propose une analyse détaillée des entretiens qui ont été conduits auprès des allocataires ayant connu au moins un épisode de non-recours à la prime d'activité entre janvier 2016 et janvier 2018. Les principaux freins ou facteurs influençant les trajectoires ont ainsi été repérés à partir des entretiens conduits auprès des allocataires.

Quand cela est réalisable, les récurrences sont analysées (notamment quand elles sont très fortes ou très faibles), mais le lecteur doit avoir conscience qu'une quarantaine d'entretiens qualitatifs ne permet pas d'asseoir définitivement les constats. Le rapport prend le parti d'illustrer le propos, dans la mesure du possible, par des extraits anonymisés des entretiens conduits auprès des allocataires (voir encarts gris). Notons ici que les éléments présentés émanent des déclarations et des représentations des allocataires et n'ont ainsi pas vocation à donner à voir la manière dont la prime d'activité est mise en œuvre de manière effective.

2.1 Une diversité de situations de non-recours à la prime d'activité et trois grandes catégories de parcours de non-recours

Un des premiers axes de nos analyses est d'éclairer les **parcours des allocataires de la prime d'activité ayant connu au moins un épisode de non-recours à la prime d'activité** entre janvier 2016 et janvier 2019³⁸.

Il s'agit plus précisément ici de comprendre les **différentes situations de non-recours** à cette prestation et de les **analyser au regard des parcours des allocataires** dans la prestation mais aussi au-delà, dans leur vie personnelle et professionnelle.

2.1.1 Des parcours d'allocataires de la prime d'activité à géométrie variable

Les investigations conduites donnent tout d'abord à voir une grande **diversité de parcours dans la prime d'activité, et de situations de non-recours**.

Ce constat est congruent avec le principe ayant guidé la constitution de notre échantillon, celui d'une recherche de diversité des situations de non-recours, et non d'une représentativité.

Il est néanmoins notable que ce **caractère de diversité** reflète un nombre de dimensions caractérisables :

- **La durée de parcours dans la prestation :**

Les entretiens conduits auprès d'une quarantaine d'allocataires de la prime signalent **des parcours qui s'inscrivent dans la durée** (entre janvier 2016 et janvier 2019) mais aussi **dans des temporalités plus réduites** (de quelques mois). Les périodes de non-recours y occupent une place plus ou moins importante : pour certains le non-recours domine (parfois largement) par rapport aux situations de recours à la prime d'activité, quand inversement il peut s'agir d'épisodes plus anecdotiques, si on considère le parcours global dans la prestation.

³⁸ Situation dénommée dans ce rapport par l'expression « parcours dans la prestation ».

- **Les situations de non-recours**

Les allocataires peuvent être concernés par **une ou plusieurs situations de non-recours** : en amont de leur entrée dans la prestation, en aval de leur recours à la prime d'activité, et/ou au fil de leur parcours. Ce dernier type de non-recours prend ainsi la forme de mouvements d'allers-retours dans la prestation.

Les allocataires interrogés peuvent d'autre part avoir connu des situations de non-recours présentant des temporalités différentes. Parmi l'échantillon, on compte en grande majorité des non-recours **temporaires et permanents, les situations de non-recours frictionnels étant plus marginales**. Notons ici, que si certains parcours d'allocataires **ne sont impactés que par un seul de ces deux types de non-recours d'autres en revanche** peuvent les cumuler.

- **Les trajectoires de vie dans lesquels s'inscrivent les épisodes de non-recours**

Les allocataires interrogés se caractérisent par **des situations et des trajectoires de vie (personnelle et professionnelle) très différentes**. Ce constat trouve en partie une explication dans le public cible de la prime d'activité, soit celui des travailleurs modestes. Les investigations illustrent un panel très large à la fois :

- de **trajectoires professionnelles** : des étapes différentes dans le parcours professionnel (de la première insertion dans l'emploi à la fin de carrière), des situations plus ou moins stable et linéaires (ou au contraire décousues), des évolutions de statuts d'emploi (allant d'apprentis, aux actifs avec des parcours professionnel stable, aux allocataires ayant connu des allers-retours plus fréquents entre activité et inactivité), etc. ;
- et de **trajectoires de vie personnelle** : des situations d'isolement (social, familial) et de dépendances plus ou moins fortes (problème de santé,...), des fragilités financières plus ou moins marquées.

A l'aune de ces constats, une tentative de **catégorisation des parcours de non-recours** à la prime d'activité s'impose afin de mettre en évidence les diversités des situations de non-recours, tout en prenant en considération les caractéristiques sociodémographiques et professionnelles associées aux différents types de trajectoires.

L'analyse des entretiens conduits permet une catégorisation possible de ces différents parcours en trois types de parcours de non-recours à la prime d'activité.

2.1.2 Description des trois catégories de parcours de non-recours à la prime d'activité

Nous avons fait l'hypothèse dans la partie suivante de catégoriser les différents types de parcours de non-recours à la prime d'activité au regard du moment au cours duquel le non-recours intervient. Ce choix se justifie du fait des différenciations qui s'opèrent en termes de caractéristiques sociodémographiques et professionnelles entre les allocataires concernés par ces différentes situations de non-recours, à savoir par :

- **Des entrées tardives dans la prime d'activité** soit correspondant à la situation d'allocataires ayant fait leur demande de prime d'activité tardivement alors qu'ils auraient pu la faire avant. Dans cette catégorie, les parcours des allocataires sont ainsi particulièrement marqués par **des situations de « non-demande » initiales** de la prime d'activité.
- **Des situations de non-recours pendant le parcours de recours à la prime d'activité** soit des allocataires opérant des mouvements d'entrée et de sorties répétés au fil de leur parcours dans la prestation. Dans cette catégorie, les parcours des allocataires sont particulièrement marqués par **des phénomènes « d'aller-retour » dans la prestation**.
- **Des sorties prématurées** de la prime d'activité, soit des allocataires qui ne bénéficient plus de la prime d'activité alors qu'ils y sont éligibles. Dans cette catégorie, les parcours des

allocataires sont particulièrement marqués par **des situations d'arrêt de perception de la prime d'activité**.

Ces catégories sont non-exclusives : un même allocataire peut par exemple être catégorisé « entrant tardif » et aussi « sortant prématuré ». Les cas de « cumuls » significatifs sont précisés ci-après et leurs caractéristiques sont détaillées.

Les parcours marqués par une entrée tardive dans la prime d'activité (catégorie n° 1)

Cette première catégorie est composée de parcours marqués par une **entrée tardive** dans la prime d'activité. Les allocataires concernés ont ainsi connu une **situation de « non-demande » initiale de la prime d'activité**. Cette catégorie concerne **19 allocataires** de notre échantillon.

Les entretiens révèlent que ces entrées peuvent être plus ou moins tardives (à compter de l'éligibilité de l'allocataire). Pour certains allocataires, la **période entre leur éligibilité et leur première demande de prime d'activité a pu être d'un ou deux trimestres** :



Un allocataire ayant connu une entrée tardive de cinq mois dans la prime d'activité (*entretien n°E21*³⁹)

Anne est âgée de 47 ans et vit aujourd'hui seule avec deux enfants à charge, sans contact avec leur père. Bien qu'elle ait étudié jusqu'à un niveau master 2 (en mathématiques), elle a été contrainte du fait de « gros problèmes familiaux » de prendre rapidement son indépendance. Elle a alors passé un CAP de coiffure en 1 an et a donc exercé toute sa carrière comme coiffeuse, soit plus de trente ans. Elle a d'abord été salariée, puis a tenu à plusieurs reprises des salons, suivant ses déménagements successifs. Aujourd'hui, Anne est en CDI dans un salon de coiffure, étant volontairement passée à un temps partiel de 24h hebdomadaires « *pour souffler un peu* ».

Anne bénéficie de la prime d'activité depuis mai 2016. Elle explique qu'avant cela, elle ne connaissait pas l'existence de cette prestation (ni avant cela l'existence du RSA activité ou la Prime pour l'emploi).

Elle attribue cette méconnaissance de la prime d'activité au fait qu'il ne s'agissait pas alors d'une « question prioritaire » pour elle. En 2016, elle se trouvait en pleine procédure de licenciement avec une de ses salariées, venait de s'implanter dans un nouveau territoire qu'elle connaissait peu et devait gérer par ailleurs ses enfants alors adolescents : « *vous êtes accaparé par tout ça, avec la tête dans le guidon* ».

Par ailleurs, notons que son cas est particulier dans la mesure où Anne a été un temps sous le statut de travailleur indépendant. De ce fait, le montant potentiel de ces droits (qu'il s'agisse du RSA activité, de la PPE, puis de la prime d'activité) est basé sur ces résultats comptables.

Elle regrette en ce sens que son comptable, qui avait un regard global sur la situation de son entreprise, et donc sur sa situation personnelle, n'ait pas su la conseiller sur ce type d'aide. C'est finalement au travers de la publication d'une amie sur un réseau social qu'elle a été alertée, et a décidé de faire des recherches : « *je crois que c'est sur des réseaux sociaux. Une amie a parlé de la prime d'activité qui allait augmenter. J'ai donc regardé ça d'un peu plus près* ».



³⁹ Cette situation est également présente dans les entretiens n° E9, E13, E17, E23 S1, S3, S7, S15.

Au moment de sa première demande, Anne percevait déjà les APL et les allocations familiales, et avait donc accès au site de la Caf. Le fonctionnement de celui-ci lui a paru très simple. *« C'est tout simple, j'ai regardé si j'y avais droit, les démarches sont simples. »* Aussi n'a-t-elle pas rencontré de frein à sa demande en dehors de l'accès au premier niveau d'information, qui explique son entrée tardive dans la prestation. *« Quand vous savez sur quel site aller, il n'y a pas de problème. Le tout c'est d'avoir la bonne info. »*

Après cette situation de non-recours à l'entrée dans la prime d'activité, Anne n'a connu aucune autre situation de non-recours, et l'a perçue sans interruption depuis mai 2016.

Le cas d'Anne est par ailleurs cité dans la partie 2.2.1 du présent rapport.

Pour d'autres allocataires, la **période entre leur éligibilité et leur première demande de prime d'activité a dépassé une année** voire davantage :



Un allocataire ayant connu une entrée tardive dans la prime d'activité de plus d'un an alors qu'il était éligible (*entretien n°E11⁴⁰*)

Jeffrey a 22 ans, et vit aujourd'hui seul. Après avoir obtenu son baccalauréat professionnel en restauration, il travaille 2 ans et demi comme chef de rang. Souhaitant changer de secteur, il accepte une mission sur un poste d'opérateur machine en usine, pendant 3 ans, en CDI intérimaire, *via* une agence d'emploi. Lorsque cette usine est délocalisée, en 2018, l'agence d'emploi lui propose un poste en contrat d'intérim dans une fabrique de produits chimique. Il travaille sur ce poste depuis septembre 2018.

Jeffrey a commencé à percevoir la prime d'activité en octobre 2017, à hauteur d'une trentaine d'euros, voire jusqu'à une quarantaine d'euros selon les périodes. Il explique ne pas avoir fait de demande plus tôt, car il n'avait aucune idée de son éligibilité à cette aide. En effet, Jeffrey avait perçu les APL l'année de ses 17 ans, mais avait cessé de les percevoir à ses 18 ans. Par conséquent, il en a conclu qu'il n'avait plus droit à aucune aide.

C'est une discussion avec son entourage professionnel qui l'a amené à s'interroger sur son éligibilité potentielle. Il explique : *« Je savais pas que je pouvais toucher cette aide. Je ne touchais rien du tout nulle part, alors... Un collègue m'en a parlé, et après j'en ai parlé à ma maman, et on s'est dit que c'était ok »*. C'est donc le fait de ne pas être éligible à d'autres prestations sociales qui l'a amené à croire qu'il ne faisait pas partie du public cible de la prime d'activité.

Mise à part cette entrée tardive dans la prestation, Jeffrey n'a ensuite jamais connu de période de non-recours.



⁴⁰ Cette situation est également présente dans les entretiens n° E3, E5, E6, E7, E8, E10, E11, E16, E18, E20, E22, E23, E25, S4, S5, S11, S14.

Les 19 allocataires de cette catégorie ont des **suites de parcours dans la prime d'activité différentes** :

- Pour **8 d'entre eux**, il se caractérise **par une situation stable de recours à la prime d'activité**. Ces allocataires n'ont ainsi connu aucun autre épisode de non-recours à la prime d'activité (jusqu'à date de la réalisation des investigations).
- En revanche, **10 autres allocataires ont connu au moins un autre épisode de non-recours dans la suite de leur parcours dans la prestation**. Parmi ces allocataires :
 - ➔ 4 d'entre eux connaîtront des phénomènes « d'aller-retour » dans la prestation. Parmi ces derniers, 3 d'entre eux ont connu un à deux épisodes de non-recours et un seul en a connu plus de deux,
 - ➔ Pour 7 d'entre eux ce non-recours se soldera par une sortie prématurée de la prestation.



Une allocataire ayant connu une entrée tardive dans la prestation, suivie d'un aller-retour dans la prime d'activité (*entretien n°E12⁴¹*)

Clara est âgée 21 ans, et vit avec son conjoint. Après un baccalauréat professionnel Accompagnement, soins et services à la personne, obtenu en 2015, elle a commencé à travailler, d'abord comme auxiliaire de vie sociale (AVS) pendant 2 ans. Cette première expérience s'est mal passée, et elle a alors occupé un poste d'hôtesse de caisse en CDD pendant 9 mois, avant de retrouver un CDI d'AVS dans une association. Elle occupe ce poste depuis plus d'un an, en temps partiel qu'elle décrit comme « *imposé* ». Son compagnon est quant à lui en recherche d'emploi.

C'est par l'intermédiaire de sa tante que Clara a connu la prime d'activité, alors qu'elle commençait à travailler. Elle effectue une simulation et réalise ensuite sa première demande. Son entrée tardive dans la prime d'activité n'est que d'un mois. L'explication la plus probable est que Clara a effectué sa déclaration trimestrielle de ressources en janvier 2016, mais avec un léger retard ayant différé le premier versement.

Clara a bénéficié de la prime d'activité de février 2016 jusqu'en mars 2017. Elle avait commencé en contrat d'hôtesse de caisse en novembre 2016, et elle explique que sa déclaration de ressources ne la rendait pas éligible à la prime d'activité.

Lorsqu'elle reprend une activité d'auxiliaire de vie sociale à temps partiel en août 2017, Clara explique avoir attendu octobre 2017 pour réaliser une nouvelle demande de prime d'activité afin de disposer de 3 bulletins de salaires attestant de son nouveau niveau de ressources. A cette époque, sa situation personnelle avait évolué puisqu'elle vivait dorénavant avec son conjoint.

Clara explique par la suite avoir arrêté de déclarer ses ressources car elle ne disposait pas des documents justificatifs nécessaires concernant la situation de son conjoint, en recherche d'emploi : « *j'ai arrêté car je n'arrivais pas à suivre, à chaque fois j'ai besoin de transmettre des documents sur la situation de mon conjoint que j'héberge gratuitement et ça demande des justificatifs.* » Ces retards de déclaration, liés à une incompréhension de la prestation ont entraîné plusieurs situations d'aller-retour dans la prestation.

⁴¹ Cette situation est également présente dans les entretiens n° S5, E4, E16, E17.

Par ailleurs, Clara est au moment de l'entretien dans une situation de « trop perçu » entraînant une suspension de ses droits à la prime d'activité et qu'elle peine à résoudre. *« J'ai touché la prime d'activité 3 ou 4 mois et la dernière fois je n'avais pas joint les justificatifs de mon conjoint. J'ai reçu un courrier où on me demande un remboursement comme si j'avais eu un trop perçu. J'ai demandé à pouvoir les contacter mais pour l'instant je n'ai eu que des lettres où on me demande de payer 200 €. »* Clara a communiqué les documents manquants à la Caf mais n'a pas pu avoir de contact avec un interlocuteur comme elle le souhaitait pour trouver une solution. Elle explique ne pas pouvoir payer la somme attendue.



Dans cette catégorie, le facteur le plus fréquent expliquant le non-recours est celui de la méconnaissance de la prime d'activité et d'un manque d'information, qui concerne 15 allocataires (cf. partie 2.2 relative aux facteurs explicatifs du non-recours).

Concernant leurs caractéristiques sociodémographiques et professionnelles, dans cette catégorie de parcours, on compte :

- **une majorité de femmes** (12 femmes contre 7 hommes), qui ont majoritairement plus de 30 ans voire plus de 45 ans. Du côté des hommes, il s'agit majoritairement de jeunes hommes, âgés de moins de 30 ans,
- **Une représentation importante des moins de 30 ans** (8 allocataires sur 19),
- davantage de **foyers isolés** (16 allocataires sur 19),
- majoritairement des **actifs travaillant à temps plein** et ayant connu pendant la période de leur parcours à la prestation une certaine stabilité de leur statut d'emploi et leur ressource.

A une large majorité, à l'évocation de leur non-recours, ces allocataires **ressentent leur non-recours et savent l'expliquer** (c'est le cas de 17 d'entre eux).

Enfin **le principal élément déclencheur du passage du non-recours au recours à la prime d'activité** pour ces allocataires est celui d'une information par l'entourage (personnel ou professionnel), cité par 13 d'entre eux.

En synthèse

Catégorie 1 : des parcours marqués par une entrée tardive dans la prime



Les parcours marqués par des allers-retours dans la prime d'activité (catégorie 2)

Cette seconde catégorie regroupe des parcours marqués par des « allers-retours » dans la prime d'activité. Elle concerne **21 allocataires** de notre échantillon. Dans ces parcours, on distingue deux situations distinctes : des non-recours épisodiques et des non-recours répétitifs.

La première situation, les non-recours épisodiques, est celle de **parcours relativement stables** dans la prime d'activité, pouvant être **marqués par un voire deux épisodes de non-recours**. Ce premier groupe concerne 15 allocataires de notre échantillon. Ces non-recours se caractérisent majoritairement par leur **courte durée** (en moyenne un trimestre) et par leur **relative faible récurrence** (une à deux fois dans le parcours d'ensemble). Dans ce groupe, certains allocataires peuvent également cumuler ces phénomènes d'allers-retours avec des entrées tardives (pour 4 d'entre eux) et des sorties prématurées (c'est le cas pour 3 d'entre eux). Le **facteur de non-recours alors le plus fréquemment cité** (par 7 allocataires) **est celui des modalités de fonctionnement du dispositif** (dématérialisation des démarches, système de déclaration trimestrielle de revenus, mode de calcul de la prestation) limitant la demande ou l'aboutissement de leurs démarches (cf. *partie suivante relative aux facteurs explicatifs du non-recours*).



Un allocataire au non-recours épisodique dû à la trimestrialité de la déclaration de ressource (*entretien n° S3⁴²*)

Agé de 30 ans, Damien est diplômé d'un CAP cuisine et d'un BEP hôtellerie. Il a commencé à travailler dès la fin de ses études en 2006 dans une confiserie en CDI temps plein où il est toujours salarié. Soigné pour un cancer à partir de décembre 2017, il a été en arrêt maladie et a repris son activité à mi-temps thérapeutique en octobre 2018. Il est célibataire sans enfant.

Damien a eu connaissance de la prime d'activité « aux informations ». À l'époque il en avait discuté avec ses collègues et en a fait la demande dès janvier 2016, il y voyait une possibilité de compléter son salaire. Il a trouvé la démarche facile, d'autant plus qu'il ne compte que son salaire comme ressource et qu'il vit seul. Questionné sur la dématérialisation de la démarche et le fonctionnement de la prime d'activité, Damien répond qu'il ne s'est pas posé la question de savoir si cela « *était bien ou pas* ». En ce sens Damien « *fait avec* », il ne semble pas avoir pour habitude de questionner les modalités des aides car en mobilise peu. De la même manière, il dit ne pas avoir d'avis sur la trimestrialisation de la prime d'activité, bien que ce mode de renseignement soit peu en adéquation avec sa réalité professionnelle : « *ma prime d'activité a un poil diminué sur la période, mais pas énormément, car mon salaire a un peu augmenté de 10 ou 15€ par mois.* ». En septembre 2017, Damien oublie de réaliser sa déclaration de ressources, ce qui le mène à une situation de non-recours vis-à-vis de la prime d'activité puisque sa situation est restée inchangée : « *j'ai oublié de la faire. On avait des rendez-vous dans tous les sens à cette période, car c'est le début de la saison, on travaille beaucoup.* ». Cet oubli a eu lieu dans une période professionnelle dense et très mobilisatrice pour lui. L'analyse de son dossier, montre qu'il avait déjà connu une situation de non-recours de 3 mois entre janvier et mars 2017, mais interrogé sur ce sujet, Damien n'en avait pas souvenir. Damien bénéficie toujours de la prime d'activité, pour un montant de 50€. Cette prestation lui permet notamment de « *faire un plein de la voiture dans le mois* ».



La **seconde situation**, les non-recours répétitifs, est celle de **parcours plus « chaotiques » dans la prime d'activité**, pouvant être marqués par **plus de deux épisodes de non-recours**. Ce groupe concerne 6 allocataires de notre échantillon. Ces non-recours se caractérisent soit par leur durée (plus d'un trimestre), soit par leur plus forte récurrence (plus de deux fois dans le parcours d'ensemble). Dans ce groupe, certains allocataires peuvent également cumuler ces phénomènes d'allers-retours avec des entrées tardives (pour 1 d'entre eux) et des sorties prématurées (c'est le cas pour 3 d'entre eux). **Le facteur le plus fréquent du non-recours répétitif est celui relevant de la perception de leur éligibilité**. Ainsi, pour 4 allocataires, des changements de vie personnelle et/ou professionnelle (fréquents ou non) influencent leur perception de leur éligibilité et/ou rendent complexes les démarches de recours à la prime d'activité (*cf. partie 2.2 relative aux facteurs explicatifs du non-recours*).

⁴² Cette situation est également présente dans les entretiens n° S1, S3, S2, S10, S12, S13, S15, S5, E1, E3, E4, E12, E15, E16, E24.



Une allocataire dont le parcours dans la prime d'activité est marqué par plusieurs allers-retours répétés et dont le non-recours est lié à une méconnaissance de la prime d'activité (entretien n° S15⁴³)

Anne-Marie est âgée de 37 ans et vit seule. Après l'obtention de son baccalauréat en 2000, elle a obtenu en 2004 un brevet professionnel pour devenir préparatrice en pharmacie. A l'issue de l'obtention de son diplôme, elle décide de s'inscrire une année dans une agence d'emploi afin dit-elle de travailler rapidement et payer son permis de conduire. Au bout de quelques missions de manutention, elle finit par décrocher une mission de 6 mois dans une pharmacie en tant que préparatrice. A l'issue de cette mission, elle y sera embauchée en CDI et y travaillera jusqu'en 2013.

A compter de cette date, Anne-Marie indique qu'elle « *ne se retrouvait plus dans son travail, dans son métier* ». Elle négocie avec son employeur une rupture conventionnelle et entame une reconversion. Accompagnée par Pôle emploi, elle reprend des études pour obtenir le Diplôme d'Etat d'Aide Soignant et mener à bien son projet de reconversion. Elle obtient son diplôme en fin d'année 2014 et s'inscrit dans une agence d'emploi dans le domaine du paramédical.

A partir de cette date et jusqu'en mars 2018, Anne-Marie enchaînera des missions de courte durée dans différentes maisons de retraite et en hôpital psychiatrique. De cette période elle décrit : « *une vraie galère. Je faisais ce que je voulais faire mais j'étais une vraie roue de secours ou plutôt un mouchoir, qu'on prend et qu'on jette quand on n'en veut plus* ».

C'est au cours de cette période qu'Anne-Marie a connu et a fait sa première demande de prime d'activité. Elle se souvient en avoir entendu parlé pour la première fois à la télévision et avoir fait des recherches sur internet : « *A cette époque je gagnais pas beaucoup. En tous cas les fins de mois, c'était pas guinguette. Je me suis dit que ça pouvait m'aider un peu.* »

Au cours du dernier trimestre 2016, Anne-Marie effectue une mission de six mois dans un hôpital psychiatrique à temps plein. A la fin de ce trimestre elle explique ne pas avoir fait sa déclaration de ressources pour les raisons suivantes : « *Je faisais pas mal d'heures supplémentaires. Comme je touchais pas grand-chose (de prime d'activité), je me suis dit que j'y avais pas droit. J'ai peut-être eu tort mais ça me fatiguait d'avance de faire toutes les démarches pour qu'on me dise à la fin, bah non vous aviez pas le droit* ».

Néanmoins le trimestre suivant, soit le premier trimestre 2017, ayant reçu un mail de la Caf et ayant fait moins d'heures supplémentaires, Anne-Marie fera à nouveau une demande de prime d'activité. Le trimestre suivant, ayant pris une nouvelle mission d'intérim à temps plein avec un volume important d'heures supplémentaires, Anne-Marie ne fera pas à nouveau sa déclaration trimestrielle de ressource pour les mêmes raisons que la première fois. Elle réitéra à nouveau la même démarche en fin d'année 2017 pour y recourir ensuite à nouveau. Enfin, en mars 2018, ayant été embauchée en CDI dans un hôpital psychiatrique, Anne-Marie décidera de ne plus renouveler ces démarches de déclaration trimestrielle de ressources dans le cadre de la prime d'activité pensant qu'elle n'y aurait pas le droit : « *Vu ce que je touche ce n'est pas la peine d'essayer, c'est sûr je n'y ai pas le droit* ».

⁴³ Cette situation est également présente dans les entretiens n° S7, S9, E5, E19.

Notons qu'Anne-Marie vit seule et n'a pas d'enfant à charge. Elle est actuellement en CDI, travaille à temps plein et est rémunérée au SMIC. Selon ses dires, elle est donc potentiellement éligible à la prime d'activité. Confrontée à cette éventualité, Anne-Marie n'envisage pas néanmoins de faire les démarches pour la percevoir à nouveau. Selon elle, le rapport « coût investissement » n'en vaut pas la peine (notons que le dernier montant de prime d'activité perçue par Anne-Marie était d'une quarantaine d'euros) : *« moi je travaille comme une dingue et il faudrait en plus que j'aie demandé de l'aide. Non, c'est bon moi je préfère rester tranquille chez moi et ne rien demander à personne ».*



Concernant leurs caractéristiques sociodémographiques et professionnelles, c'est parmi cette catégorie que l'on compte le plus **d'allocataires ayant bénéficié du RSA activité** et étant issus de la bascule du RSA activité vers la prime d'activité. C'est le cas de 6 allocataires de cette catégorie.

Autre point commun aux allocataires dont le parcours est marqué par des allers-retours dans la prestation, ils ont généralement connu des changements de situation familiale et/ou professionnelle ayant eu des conséquences sur leur perception de la prime d'activité. Les allocataires de cette catégorie mentionnent ainsi des évolutions au sein de leur foyer (séparations/divorces, départ d'un enfant, déménagement, ou encore situations d'emploi chaotiques ou ressources particulièrement fluctuantes).



Un allocataire au non-recours répétitif du fait de ressources particulièrement fluctuantes (*entretien n° S7*)

Sofiane a 26 ans, et vit chez sa mère, sans enfant à charge. Suite à une expérience d'intérim, il est embauché en 2015 en CDI sur un poste de monteur dans une entreprise de fabrication de coffrets électriques. Bien qu'à temps plein, Sofiane connaît de fortes variations de salaire liées à la fluctuation du carnet de commande de l'usine dans laquelle il travaille.

Il a connu la prime d'activité en juillet 2016, par l'intermédiaire de collègues, lors d'une discussion sur leurs variations de salaire. Pour eux, il s'agit d'un moyen de palier la baisse de revenus ponctuelle suivant une diminution d'activité. *« Moi je leur disais qu'il y avait des mois où je trouvais que mon salaire était bas. Un de mes collègues m'a dit : « mais tu sais qu'ici beaucoup de gars touchent la prime d'activité » (...) Mes collègues m'ont juste expliqué que les mois où on touchait à peine le smic on pouvait demander la prime d'activité et que ça faisait un peu complément de revenu. »*

En ce qui concerne le mode de calcul de la prime d'activité, il explique avoir une vision « en gros » du mode de calcul. Cette représentation de Sofiane se base sur un calcul qu'il déduit assez facilement de sa propre expérience : *« je connais pas exactement le calcul mais je sais en gros que quand je touche en dessous de 1300 euros, j'ai droit à une trentaine ou une cinquantaine d'euros. Mais quand je fais des heures sup alors là je sais que je ne vais rien toucher ».*

Le premier épisode de non-recours de Sofiane est lié à un manque d'information. En effet ce dernier n'avait pas connaissance de l'existence de la prime d'activité. C'est lorsque ces collègues de travail l'ont informé de son existence que ce dernier a engagé les démarches nécessaires pour la percevoir.

Les deux épisodes de non-recours suivants sont en revanche expliqués par Sofiane par des oublis de sa part mais dont il a du mal à se remémorer les conditions exactes. A l'évocation de ces deux périodes, Sofiane indique : *« C'est possible que j'aie oublié de faire les déclarations une ou deux fois, je me souviens plus très bien. Je suis un peu tête en l'air. »* Néanmoins, l'entretien conduit avec Sofiane éclaire également un autre facteur explicatif de ces deux périodes de non-recours : la variation de ses revenus. En effet, Sofiane, du fait de l'activité fluctuante de l'usine dans laquelle il travaille, peut avoir certains mois des revenus qui le rendent inéligible à la prime d'activité. Ainsi ces deux périodes de non-recours ont été précédées par des périodes d'inéligibilité à la prestation. Sofiane explique : *« je sais qu'une fois je me suis connecté mais qu'on m'a dit que je ne pouvais pas la toucher (la prime d'activité). À ce moment on travaillait pas mal. J'étais à plus de 40h/semaine. Du coup après j'ai zappé, j'ai plus pensé. »*



Par ailleurs, si une majorité d'allocataires de cette catégorie **ressentent leur non-recours et savent l'expliquer**, ils sont une part plus importante que dans les autres catégories, **à ne pas percevoir avec précision leur non-recours, voire à ne pas être en mesure d'expliquer comment tel changement a pu avoir tel effet sur leurs droits à la prime d'activité**. C'est particulièrement le cas lorsque plusieurs changements se sont succédés dans la vie des allocataires.

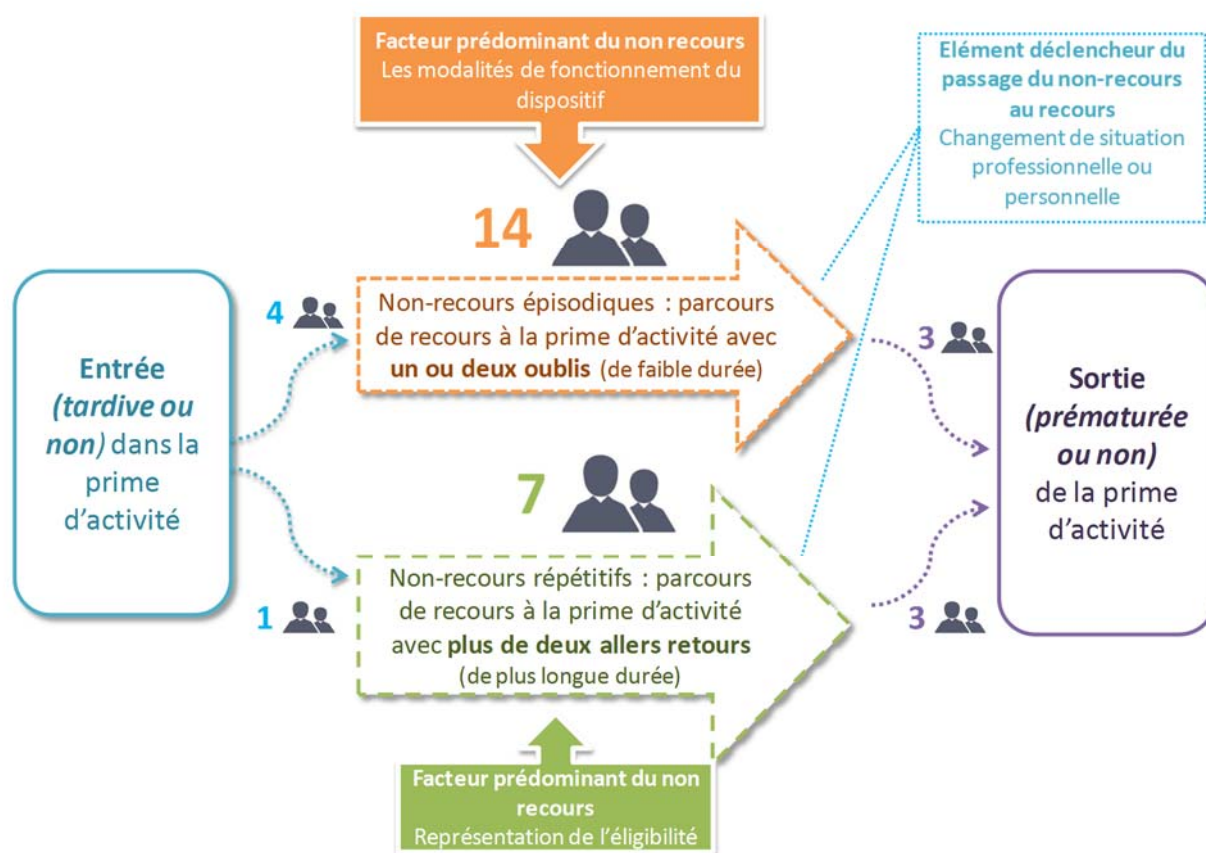
Néanmoins, les deux groupes de cette catégorie ne sont pas dans les mêmes situations, **notamment professionnelles, au moment où le non-recours intervient dans leur parcours**. En effet **le groupe des non-recours épisodiques est exclusivement composé d'actifs** travaillant à temps plein ou à temps partiel quand **dans le second, le non-recours répétitifs, les allocataires sont davantage inactifs ou en arrêt maladie**.

Autre point de différenciation entre ces deux groupes : pour les non-recours épisodiques, on compte **une majorité de femmes (10 sur 15) et d'allocataires isolés (12 sur 15)**. Dans le second, les non-recours répétitifs, le nombre d'allocataires étant plus réduit (soit 6 allocataires), il est plus délicat de dégager un type de profil même si on compte davantage d'allocataires âgés de moins de 30 ans (3 allocataires sur 6) et étant isolés (4 allocataires sur 6).

Enfin **le principal élément déclencheur du passage du non-recours au recours à la prime d'activité**, le plus fréquemment cité par les allocataires de cette catégorie, est celui **d'un changement de situation professionnelle ou personnelle qui peut entraîner une nouvelle appréhension du besoin** (cité par 7 allocataires sur 15 pour le non-recours épisodique et 3 allocataires sur 6 pour les non-recours répétitifs).

En synthèse :

Catégorie 2 : Les parcours marqués par des allers retours dans la prime d'activité



Les parcours marqués par des sorties prématurées de la prime d'activité (catégorie 3)

Cette troisième et dernière catégorie est composée de parcours marqués par une sortie prématurée de la prime d'activité. Ces situations d'arrêt de perception de la prime d'activité, (alors que les allocataires y sont éligibles) concerne **17 allocataires** de notre échantillon.

Les entretiens indiquent que ces sorties peuvent intervenir plus ou moins rapidement dans le parcours des allocataires dans la prestation.

Pour certains allocataires, la **période entre leur entrée et leur sortie de la prime d'activité se limite à un ou deux trimestres**.

Pour d'autres allocataires, cette période peut **dépasser une année voir davantage**.



Une allocataire au parcours long entre son entrée et sa sortie prématurée de la prime d'activité (*entretien n° S9⁴⁴*)

Josiane a 50 ans, après avoir renoncé à sa carrière de moniteur de ski suite à un grave accident de voiture, a validé un CAP Vente. Elle a par la suite travaillé pendant plusieurs années comme vendeuse, avant d'appuyer son époux au sein d'un magasin de réparation et vente de motos dans lequel elle était comptable. La maladie de son époux, le rendant incapable de travailler, a conduit Josiane à s'orienter vers le métier d'auxiliaire de vie qu'elle a exercée pendant 12 ans au sein de la même structure. Depuis 2017, Josiane est en arrêt maladie pour d'importants problèmes cardiaques et est en incapacité de travailler. Elle est divorcée depuis plusieurs années, mère de deux enfants, son dernier vit encore avec elle.

Josiane a pris connaissance de la prime d'activité par une de ses amies qui l'a convaincue de faire ses démarches, ce qu'elle voyait comme un moyen d'améliorer sa situation financière : *« j'étais divorcée et j'avais les enfants qui étaient encore à l'école...je m'en sortais pas. J'avais vraiment besoin qu'on m'aide »*. Alors qu'elle percevait les allocations familiales, Josiane indique que, du fait de son statut d'actif, elle n'avait auparavant jamais pensé qu'elle pouvait bénéficier d'autres aides délivrées par la Caf : *« Pour moi, les aides de la Caf c'est pour les gens qui ne travaillent pas ou qui ont de gros problème. Dans ma vie, je me suis toujours débrouillée toute seule et j'ai toujours travaillé »*.

Le parcours de Josiane dans la prime d'activité prend fin en octobre 2017, après avoir perçu la prime d'activité pendant un an et 9 mois sans interruption. A compter de cette date, elle n'a plus jamais perçu la prime d'activité. Deux éléments expliquent, cette sortie prématurée. En effet dans un premier temps, Josiane a oublié d'effectuer sa déclaration trimestrielle de ressources. Cet oubli s'explique en partie par une détérioration de la santé de Josiane : *« à ce moment, je n'allais pas très bien. J'avais des problèmes au cœur. Les médecins m'ont fait passer un tas d'examen pour trouver où était mon problème (...). J'avais la tête ailleurs et j'ai oublié de faire la déclaration »*.

Puis, lorsqu'elle s'est rappelée cette échéance, passé un mois, Josiane explique ne pas avoir fait les démarches car elle pensait ne plus être éligible du fait de deux changements de situation. D'une part dans le courant du mois de novembre, le plus jeune de ses fils a trouvé un emploi, puis durant le mois de décembre Josiane a été mise en arrêt maladie par son médecin car ses problèmes cardiaques l'empêchaient de plus en plus de travailler : *« A la fin de l'année, tout s'est enchaîné, mon fils a trouvé un job et moi j'ai été arrêtée car ça devenait vraiment trop dur pour moi de faire des efforts et de me déplacer. Du coup avec tout ça, je pensais que je n'avais plus droit à la prime d'activité. Mais je n'ai rien demandé à personne. »*



⁴⁴ Cette situation est également présente dans les entretiens n° S8, S13, E6, E7, E18.

Les 17 allocataires de cette catégorie ont pu connaître des **parcours dans la prime d'activité différents**. Ainsi pour :

- **pour 7 d'entre eux**, avant cette sortie prématurée, **leur parcours est marqué par une entrée tardive dans la prestation**.
- **5 d'entre eux ont connus avant des phénomènes « d'allers-retours » dans la prestation**. Parmi ces allocataires, 3 d'entre eux ont connu un à deux épisodes de non-recours et deux en a connu plus de deux.
- **Et enfin 3 d'entre eux n'ont connu aucun autre non-recours avant cette sortie prématurée**, leur parcours en amont de leur non-recours n'ayant subi aucune interruption.

Dans cette catégorie, les facteurs les plus fréquents du non-recours sont multiples. Ainsi, pour 12 allocataires, c'est une perception de leur éligibilité ou leurs démarches de demande de la prime d'activité qui s'est révélée particulièrement complexe du fait de certains contextes familiaux ou professionnels (suite à un événement personnel ou à une dégradation de leur situation financière). Pour 6 allocataires, c'est un événement extérieur dans leur vie personnelle (maladie, dépression, etc...) qui les a freinés dans le processus de recours à la prime d'activité. Et enfin pour 5 d'entre eux, c'est la manière dont ils ont appréhendé personnellement leur situation et leur besoin qui a influé sur leur sentiment d'éligibilité à la prime d'activité (*cf. partie suivante relative aux facteurs explicatifs du non-recours*).

Concernant leurs caractéristiques sociodémographiques et professionnelles, parmi cette catégorie, on compte **autant de femmes que d'hommes** (respectivement 9 contre 8).

Par ailleurs, on compte également davantage **d'allocataires ayant perçu en moyenne des montants de prime d'activité de moins de 150 euros** (soit 11 allocataires sur 17).

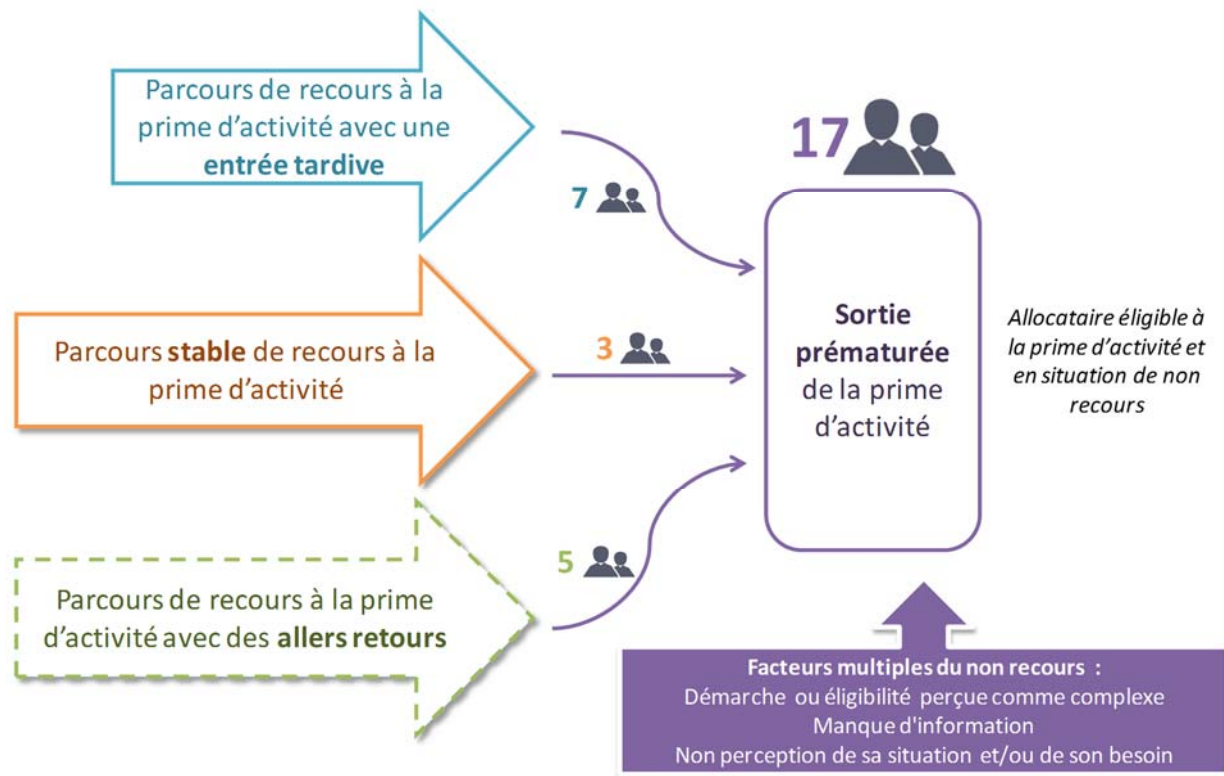
D'un point de vue professionnel, les allocataires de cette catégorie sont majoritairement des **actifs travaillant à temps plein mais** et ayant connu pendant la période de leur parcours à la prestation des évolutions de leur statut d'emploi et de leurs ressources, et de manière plus marginale des salariés à temps partiel.

Dans une très grande majorité, à l'évocation de leur non-recours, ces allocataires **ressentent leur non-recours et savent l'expliquer** (c'est le cas de 10 d'entre eux) mais on compte également une part non négligeable (7 allocataires) n'ayant **pas compris la cause de leur non-recours ou ayant du mal à l'identifier, voire ne l'identifiant pas du tout**.

Enfin, c'est dans cette catégorie qu'on compte **le plus d'allocataires « actifs » (volontaires) dans leur non-recours** (7 allocataires) ou **n'ayant pas de réaction face à leur non-recours** (pour 5 d'entre eux).

En synthèse

Catégorie 3 : Les parcours marqués par des sorties prématurées de la prestation



2.2 Les facteurs explicatifs du non-recours : de nombreux freins pouvant agir sur le parcours des allocataires potentiels

Comme indiqué dans la première partie, le choix a été fait dans la présente étude, d'analyser **les facteurs du non-recours intermédiaire** à partir de la typologie proposée par Nadia Obkani⁴⁵. Ce choix a été fait car cette dernière permet d'explicitier « *l'imputation de la cause du non-recours* », en distinguant trois **grands types** :

1. **Le non-recours lié au dispositif** soit des facteurs de non-recours pouvant être imputés à la structure et/ou au fonctionnement du dispositif lui-même ;
2. **Le non-recours lié aux allocataires** soit des facteurs de non-recours pouvant être imputés aux situations et/ou aux stratégies des allocataires potentiels ;
3. **Le non-recours lié à l'institution** soit des facteurs de non-recours pouvant être imputés à la communication, gouvernance, et/ou au rapport à l'institution

Les entretiens qualitatifs révèlent que **le non-recours lié au dispositif est très largement prépondérant** s'agissant de la prime d'activité, puisque 37 des 41 entretiens réalisés illustrent des situations de non-recours qui renvoient au dispositif lui-même.

⁴⁵ Obkani N., 2013, « Les travailleurs pauvres face au RSA activité, un rendez-vous manqué ? », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, p. 34-55.

Le **non-recours lié aux allocataires** est décrit dans une moindre mesure, et transparaît dans 12 des entretiens réalisés.

Enfin, le **non-recours lié à l'institution**, qui renvoie ici principalement au rapport que les allocataires entretiennent avec la Caf, et à leurs représentations du système de protection sociale, est identifiable dans 7 entretiens.

Toutefois, cette répartition est à prendre avec certaines précautions, notamment pour les raisons suivantes :

- les facteurs de non-recours liés au fonctionnement du dispositif sont plus facilement objectivables au travers des propos tenus par les enquêtés, qui s'expriment en général volontiers sur les aspects relevant du fonctionnement de la prestation (lorsqu'ils en ont une visibilité suffisante) ;
- les personnes contactées dont le non-recours renvoie plutôt aux causes 2 et 3 peuvent se montrer plus réticentes à se prêter à l'exercice de l'entretien (en particulier lorsqu'ils se situent dans une posture de conflit vis-à-vis de l'institution), ou à délivrer des informations d'ordre plus personnel ;
- dans le cadre de la présente étude ont été interrogés des allocataires ayant perçu pendant au moins 1 trimestre la prime d'activité. Les personnes les plus éloignées de ce type de prestation, du fait de leur situation personnelle et/ou rapports à l'institution sont de ce fait probablement moins représentées.

Ci-après sont développés les **facteurs explicatifs du non-recours, structurés à partir des trois grands types de non-recours**, et détaillés sur la base des hypothèses formulées en amont des investigations, et ayant guidé la réalisation des entretiens.

2.2.1 Des freins liés à la connaissance, à la représentation et à l'accessibilité du dispositif

Les facteurs de non-recours liés au dispositif sont les plus facilement détectables, et aussi ceux sur lesquels il est plus facile d'identifier des leviers afin de lever les freins au recours. S'agissant de la prime d'activité, les principaux facteurs de non-recours liés au fonctionnement du dispositif sont les suivants :

- la méconnaissance de la prime d'activité (existence, public ciblé), concerne en particulier les entrants tardifs dans la prestation. Il peut s'agir d'une ignorance concernant l'existence même de la prestation, ou d'une connaissance insuffisamment précise concernant le public ciblé pour que l'allocataire potentiel se sente concerné et engage la démarche de rechercher des informations supplémentaires (concernant son éligibilité notamment),
- une mauvaise perception de l'éligibilité à la prime d'activité, renvoie à une mauvaise appréhension du public ciblé par la prestation, ou à une représentation de soi et de sa propre situation qui conduit l'allocataire potentiel à se croire inéligible, et à ne pas engager de démarches de demande (avant une première entrée dans la prestation, ou au cours du parcours),
- une complexité perçue du fonctionnement de la prime d'activité, renvoie aux difficultés liées au fonctionnement de la prestation. S'agissant de la prime d'activité, nous nous intéressons en particulier aux aspects de son fonctionnement qui la distinguent au regard d'autres prestations, en particulier le RSA activité : dématérialisation intégrale des démarches, trimestrialité de l'aide et des déclarations, mode de calcul de la prime d'activité.

Les entretiens signalent ainsi l'importance des enjeux à la fois d'accès à un premier niveau d'information permettant aux personnes d'identifier leur éligibilité, mais aussi de compréhension des critères d'éligibilité et du fonctionnement de la prime, que ce soit à l'entrée dans la prestation ou durant toute la durée du parcours dans la prime d'activité.

La méconnaissance du fonctionnement de la prime d'activité et de son public

La méconnaissance de la prime d'activité (existence de l'aide, public ciblé et conditions d'éligibilité) constitue essentiellement un facteur de non-recours avant une première entrée dans la prime d'activité, cité presque systématiquement par les allocataires étant entrés tardivement dans la prestation au regard de leur éligibilité.

Cette méconnaissance se manifeste de plusieurs façons (non exclusives) :

- **Une méconnaissance de l'existence même de la prime d'activité**, associée souvent à une connaissance limitée du fonctionnement du système de protection sociale, et à une méconnaissance préalable de la prime pour l'emploi et du RSA activité⁴⁶. Au-delà d'une méconnaissance même de la prime d'activité, une « mauvaise » perception du public ciblé peut conduire de potentiels allocataires qui en ont eu connaissance à ne pas se sentir d'emblée concernés. Les allocataires s'étant trouvés dans cette situation avant leur entrée dans la prime d'activité relèvent de deux situations distinctes : certains ne sont allocataires d'aucune prestation sociale et ne se sont de ce fait pas intéressés à la question, d'autres perçoivent (ou ont perçu par le passé) des prestations sociales (prestations familiales, aides au logement notamment) sans que cela les ait incités à tester leurs droits sur d'autres types d'aides.



Exemple d'une allocataire percevant les allocations familiales et les APL mais ayant tardé à identifier la prime d'activité (*entretien n°E25*)

Sophie a 47 ans, et vit seule suite à deux divorces. Mère de quatre enfants, ces derniers ont quitté le domicile familial. Elle réalise la quasi-intégralité de son parcours professionnel sous la forme de missions d'intérim et de CDD, et ce pendant environ 28 ans.

Elle connaît une entrée tardive dans la prime d'activité (octobre 2017), principalement du fait d'un manque d'information quant aux publics auxquels elle s'adresse. Si aujourd'hui Sophie a une vision objective de son non-recours à l'entrée dans la prestation, elle a mis du temps à percevoir son éligibilité. Elle avait alors déjà entendu parler de la prime d'activité, mais **considérait initialement que ses revenus étaient trop élevés et que la prime d'activité « était pour les gens au SMIC. Quand on compte toutes les primes réunies on a plus d'un SMIC donc je me disais que moi la prime d'activité j'y avais pas droit. »**

Au moment de sa première demande, elle avait déjà bénéficié de prestations familiales (ayant encore un enfant à charge) ainsi que des APL « comme tout le monde ». Pour elle, le recours à ces allocations semble évident et largement assimilé dans la population, au contraire de la prime d'activité.

⁴⁶ Cette situation est présente dans les entretiens n° E5, E6, E14, E16, E20, E21, E23, E25, S5 et S8.

Le fait de percevoir ces allocations et le manque de visibilité sur les publics visés ont fait qu'elle n'a pas cherché plus tôt à estimer ses droits. *« Avant, je restais sur les basiques, quand j'avais mes enfants : les allocations [prestations familiales], les APL. J'ai pas cherché plus. Il y a peut-être des choses que j'ai loupées, des choses que je ne connaissais pas. Je farfouille pas pour avoir plus d'aides. Je me suis dit, mon fils est en garde alternée, je pense pas que je vais avoir droit à d'autres aides »*

Une des raisons de son entrée tardive dans la prime d'activité est liée à une **difficulté à identifier la Caf comme interlocuteur sur les questions d'aide aux travailleurs modestes**. L'élément déclencheur du recours à la prime d'activité a été pour Sophie de réaliser que des personnes de son entourage percevaient cette prestation avec des ressources semblables. Elle considère toutefois qu'un grand nombre de personnes ont le même manque de visibilité sur l'action de la Caf. *« Il faudrait que les gens sachent plus ce dont [sic] ils ont droit. Certaines personnes ont des lacunes sur ce dont [sic] ils ont droit, c'est peut-être pour ça qu'il se passe ce qu'il se passe en ce moment [mouvement des gilets jaunes]. Il y a besoin de ces coups de pouces, mais tout le monde ne les connaît pas. Ils se disent « vu que je suis pas inscrite à la Caf et que j'ai pas d'enfants, j'ai pas le droit. »*



- **Une absence d'identification du passage du RSA activité à la prime d'activité** pour les allocataires issus de la bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité⁴⁷. Après le premier trimestre de 2016, ces allocataires n'ayant pas eu connaissance ou ne s'étant pas rendu compte de la bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité ne font pas leur déclaration trimestrielle de ressources (DTR), et cessent donc de percevoir la prime d'activité le trimestre suivant. Lorsqu'ils s'aperçoivent de l'interruption de l'aide (ce qui n'est pas systématique), certains en tirent une conclusion erronée (non éligibilité au RSA activité, suppression complète de l'aide) et peuvent entrer de ce fait dans une situation de non-recours parfois durable.

Les entretiens révèlent de manière générale une lecture très confuse de la transition du RSA activité vers la prime d'activité. Ainsi, y compris parmi les allocataires n'ayant pas connu d'épisode de non-recours après le premier trimestre de prime d'activité car ils ont réalisé correctement leurs déclarations, des incompréhensions subsistent : des allocataires convaincus qu'ils perçoivent aujourd'hui à la fois le RSA activité et la prime d'activité, ou qui pensent toujours percevoir le RSA activité, etc.

⁴⁷ Cette situation est présente dans les entretiens n° E13, E15, E19, E26 et S10.



Une entrée dans la prime d'activité dès janvier 2016 du fait de la bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité, mais une non-poursuite des DTR (*entretien n°E15*)

Souhila est une femme de 41 ans, elle vit seule avec son fils de 17 ans. Elle est entrée dans la prime d'activité en janvier 2016 du fait de la bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité, mais n'en a pas conscience et en est sortie dès le deuxième trimestre. En effet, n'ayant pas compris cette transition, elle n'identifie pas avoir perçu la prime d'activité pendant le 1^{er} trimestre de 2016, et n'ayant pas réalisé sa DTR après le premier trimestre, elle a cessé de percevoir la prime d'activité. Lorsqu'elle a constaté qu'elle ne percevait plus ce qu'elle pensait être le RSA activité, Souhila en a déduit que cette prestation avait été supprimée et n'a pas cherché plus d'informations : *« Je pensais que c'était supprimé, comme j'ai pas eu d'information. Je n'ai pas cherché à comprendre pourquoi »*. Elle pense donc avoir commencé à percevoir la prime d'activité en janvier 2017, après qu'une conversation avec sa sœur l'ait informée de l'existence de cette prestation, et qu'elle en réalise la demande suite à l'utilisation du simulateur de droit, cette fois en connaissance de cause. Souhila estime aujourd'hui que la communication a été insuffisante, et elle communique aujourd'hui elle-même dans son entourage sur l'existence de cette prestation et sur ses critères d'éligibilité.

Un accomplissement des « nouvelles » démarches de demande de prime d'activité, mais une mauvaise compréhension du passage du RSA activité à la prime d'activité (*entretien n°E19*)

Clara, une femme de 32 ans vivant en couple avec 2 enfants à charge, a perçu la prime d'activité dès janvier 2016 du fait de la bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité. Elle n'a pas connu d'épisode de non-recours lié à cette transition, et a adapté ses démarches au fonctionnement de la prime d'activité. Toutefois, elle n'a pas une compréhension de ce transfert et pense que les deux aides coexistent aujourd'hui, mais qu'elle-même est maintenant éligible à la prime d'activité. A ce titre, elle exprime une certaine confusion liée à l'apparition de la prime d'activité (perçue comme une prestation supplémentaire) : *« on est perdus avec la prime d'activité. Sur internet c'est pas très clair. On fait une estimation de RSA activité, on voit le montant. En dessous on voit qu'on peut bénéficier de la prime d'activité »*.



Pour une partie de ces allocataires, entrant tardifs dans la prime d'activité, **c'est exclusivement le nonaccès à un premier niveau d'information qui explique le non-recours à la prime d'activité**, la recherche d'informations complémentaires n'ayant par la suite pas posé de difficultés. Ceux-ci n'ont en général pas engagé eux-mêmes de recherches actives concernant leurs droits et leur éligibilité à des aides, pour diverses raisons (*cf. infra* « la perception de son éligibilité » notamment). Ils disent ne pas avoir été destinataires d'une information « ciblée » confirmant leurs droits à cette aide ou n'ont peut-être pas compris ces informations (bascule du RSA activité vers la prime d'activité notamment).



L'accès à un premier niveau d'information comme frein principal au recours à la prime d'activité (*entretien n°E21*)

Anne est une femme de 47 ans, elle vit seule avec ses deux enfants à charge. Elle est entrée dans la prime d'activité en mai 2016 (entrante tardive), et n'a connu aucune autre situation de non-recours depuis qu'elle a commencé à percevoir la prime d'activité. Pour cette femme, c'est le nonaccès à un premier niveau d'information qui a constitué le frein unique au recours à la prime d'activité et explique son entrée tardive dans la prestation. En effet, après avoir eu connaissance de l'existence de cette prestation par une amie, Anne explique s'être renseignée facilement sur le site internet, avec des démarches facilitées par le fait qu'elle avait déjà un compte sur le site de la Caf. Le simulateur lui a permis de confirmer rapidement son éligibilité : *« C'est tout simple, j'ai regardé si j'y avais droit, les démarches sont simples »*. Pour Anne, la difficulté s'est donc posée en amont : connaître l'existence de l'aide, et savoir où obtenir de l'information pour mener les démarches nécessaires *« quand vous savez sur quel site aller, il n'y a pas de problème. Le tout c'est d'avoir la bonne info. Une fois que vous savez où vous devez aller, il n'y a plus de soucis. Une fois qu'on a bien le site, c'est en mémoire, les codes sont enregistrés dans l'ordinateur. C'est les nouvelles démarches qui sont compliquées »*. Après cela, Anne a eu un parcours stable dans la prime d'activité, et n'a pas rencontré de difficultés particulières dans la réalisation des DTR.



Dans les propos de ces entrants tardifs, **l'information « institutionnelle » potentiellement délivrée par les Caf est très peu identifiée comme étant à l'origine de la demande de prime d'activité**. Au-delà de cette faible identification d'une première information délivrée par les Caf, cela questionne aussi le rôle que pourraient jouer certains intermédiaires au contact direct de potentiels allocataires (par exemple les assistant(e)s de service social des Caf ou des Conseils départementaux, ou encore des employeurs ou des CFA s'agissant des apprentis, ...). À ce titre, certains allocataires mentionnent que leurs employeurs ont pu utiliser comme argument leur éligibilité à la prime d'activité au cours d'une négociation relative à leur niveau de rémunération.

**Une allocataire percevant les APL sans que cela ne l'ait amenée à s'informer sur d'autres aides possibles (*entretien n°E16*)**

Mariama, une allocataire de 22 ans, dit avoir perçu les APL dès qu'elle s'est installée dans son premier logement, car c'est le bailleur qui lui a indiqué qu'il fallait qu'elle en fasse la demande. Elle a donc réalisé les démarches sur le site de la Caf. Toutefois, cela ne l'a pas conduite à s'intéresser aux autres prestations sociales gérées par la Caf. Le fait de bénéficier d'une des aides de la Caf n'a donc pas constitué un levier pour aller vers d'autres aides potentielles, mieux découvrir la Caf et ses actions.

Quand la prime d'activité devient un argument utilisé par les employeurs dans les négociations salariales (*entretien n°E20*)

Catherine est une allocataire qui travaille aujourd'hui dans une résidence pour personnes âgées, à un poste de secrétaire administrative. Elle explique que la prime d'activité a été appropriée par son employeur, qui y voit un complément de revenu possible pour ses salariés, et joue en sa défaveur lorsqu'elle essaye de négocier une augmentation de salaire : *« Ma directrice m'a dit « je ne vais pas t'augmenter, car ça va être compensé par la hausse de la prime d'activité ». J'ai demandé à être augmentée en avril 2018, on m'a dit de ne pas m'attendre à des miracles, ça sera jamais plus de 20 euros ».*



Le non-recours lié à la méconnaissance de la prime d'activité constitue donc un enjeu important, qui se concentre en particulier sur l'accès à un premier niveau d'information, et l'identification d'intermédiaires pouvant délivrer une information efficace.

La représentation de son éligibilité

La représentation d'une inéligibilité à la prime d'activité constitue un facteur majeur du non-recours, mentionné dans 25 entretiens, et parfois ancré de manière profonde dans les représentations que les personnes ont de cette prestation. La difficulté à s'estimer éligible à la prime d'activité est particulièrement liée d'une part à la complexité du mode de calcul de la prestation, et au manque de visibilité perçu par les allocataires concernant les variables prises en compte, et leur poids respectif dans ce calcul. C'est aussi le fait de représentations subjectives que les personnes ont de leur propre situation, et qui les conduit à s'estimer ou non appartenir au public ciblé par la prime d'activité. Le non-recours lié à un sentiment d'inéligibilité s'observe à toutes les étapes du parcours dans la prime d'activité : avant la première entrée pour les entrants tardifs (cas majoritaire), et/ou après l'avoir perçue une première fois.

Avant la première entrée dans la prime d'activité, certains allocataires ont une connaissance de la prestation (à des degrés variables), mais n'identifient pas leur éligibilité⁴⁸. Ils ne s'informent donc pas davantage, ne testent pas leur éligibilité avec le simulateur de droits, et n'en font pas la demande. Ces entrants tardifs dans la prestation sont en général en mesure d'expliquer le raisonnement qui les a conduits à ce sentiment d'inéligibilité, et éclairent les situations pouvant être de nature à produire des confusions :

⁴⁸ Cette situation est présente dans les entretiens n° E1, E3, E5, E7, E18, E22, E25.

- **la transition vers l'âge adulte, et la sortie du foyer fiscal familial** : chez les jeunes de 18 à 25 ans, le processus de sortie progressive d'un lien de dépendance vis-à-vis du foyer familial peut être source de confusion concernant l'éligibilité à la prime d'activité. C'est le cas en particulier des jeunes sortant du foyer fiscal parental (apprentissage, premier emploi), tout en continuant à résider au sein du domicile parental, et qui continuent à bénéficier d'une prise en charge partielle ou complète (logement, courses alimentaires, etc.). Il peut donc exister des confusions entre les ressources prises en compte dans le calcul de la prime d'activité, et la réalité des ressources non issues d'un revenu d'activité (aide financière, hébergement, nourriture) dont bénéficie le jeune, qui entraîne un sentiment de non-éligibilité. Il se peut également qu'un jeune autonome financièrement, ne se considère pas éligible à la prime d'activité du fait de son rattachement au foyer fiscal parental et n'ait pas connaissance de sa possibilité d'en faire malgré tout la demande de manière individuelle.

Sur ce point, notons que les jeunes, sous réserve d'être âgés de plus de 18 ans, sont éligibles à titre individuel à la Prime d'activité. Dans ce cas, ils peuvent toujours être considérés à charge fiscale et sociale. Autre possibilité, les jeunes actifs ont la possibilité d'être pris en compte au titre des droits à la Prime d'activité de leurs parents.

S'agissant des étudiants salariés et des apprentis, ces derniers sont également éligibles à la Prime d'activité, à condition de justifier d'un montant minimal de rémunération. Ainsi, ils doivent au titre de chaque mois du trimestre de référence justifier d'une rémunération d'un montant au moins égal à 55 % du Smic brut, critère correspondant à la notion d'enfant à charge pour les prestations familiales (environ 900 €).

Notons que les entretiens conduits montrent que ces informations semblent mal connues tant du côté des allocataires que des agents des Caf qui peuvent dans certains cas induire en erreur les jeunes allocataires. En ce sens, il existe un enjeu important en termes de connaissance du fonctionnement de la prestation en direction des jeunes allocataires apprentis et/ou encore à charge fiscale et sociale des parents, mais également interne aux Caf.



Un allocataire freiné à l'entrée dans la prime d'activité par un manque d'information concernant les règles de la prestation en matière de rattachement fiscal à ses parents (*entretien n°E3*)

Pierre a 22 ans, et vit en colocation après qu'il ait rompu tout lien avec ses parents à sa majorité. A ce moment-là, il a commencé à travailler en CDI intérimaire au sein d'une agence d'emploi, puis depuis 2018 en CDI au sein d'une grande surface.

Lorsqu'il a quitté le foyer familial, Pierre a fait une demande d'APL auprès de la Caf, sur les conseils de son entourage. C'est à ce moment qu'il a appris l'existence de la prime d'activité, dont bénéficiait par ailleurs l'un de ses amis.

Bien qu'il ne fût plus soutenu financièrement par ses parents, Pierre était considéré comme rattaché à leur foyer fiscal. Cela ne l'a pas empêché de percevoir les APL, mais la prime d'activité a alors été versée à ses parents, qui ne la reversaient pas ensuite à Pierre. Selon l'entretien, c'est alors la Caf qui a rectifié cette situation en demandant à ses parents le remboursement des sommes indues, que Pierre a ensuite perçues rétroactivement au bout d'un semestre environ. Malgré la difficulté temporaire occasionnée, Pierre se dit satisfait de l'action de la Caf sur ce point particulier, qu'il a vue comme un « coup de pouce ».

Par la suite, Pierre a continué à déclarer ses ressources tous les trimestres, à l'exception d'un oubli ayant entraîné un non-recours d'un trimestre (de juillet à septembre 2017). « *J'ai sûrement oublié de faire la déclaration...* »



- **Le statut et la situation d'emploi** : en général, la prime d'activité est très bien identifiée comme étant une prestation ciblant les « actifs », à la différence du RSA activité dont l'appellation pouvait porter à confusion avec le RSA socle. Cette spécificité de la prime d'activité est donc bien identifiée, et certains y voient même un signe de distinction fort par rapport à d'autres prestations sociales (telles que les dits « minimas sociaux »). Toutefois, certains allocataires potentiels analysent de façon restrictive ce critère d'éligibilité, ce qui peut les conduire à se sentir illégitimes à solliciter cette prestation. Ce raisonnement se manifeste en particulier chez les jeunes de moins de 25 ans, en contrat d'apprentissage ou ayant une activité professionnelle en parallèle de leurs études, qui pensent être rattachés au statut « étudiant » aux yeux de la Caf, et de ce fait inéligibles à cette prestation⁴⁹. Une situation d'emploi jugée trop « stable » peut aussi conduire à l'auto-évaluation d'une inéligibilité : temps plein, CDI, etc. Certains identifient donc au-delà du statut d'actif ciblé par la prime d'activité, celui d'actif précaire, dont ils ne pensent pas faire partie.



Exemple d'un allocataire ayant mal perçu son éligibilité à la prime d'activité du fait de son statut d'étudiant en alternance (*entretien n°E5*)

A 24 ans, Alban est célibataire et vit aujourd'hui encore chez ses parents. Il obtient en 2018 un Diplôme de Comptabilité et de Gestion suite à une formation en alternance de deux ans.

Alors qu'il percevait des revenus liés à ses périodes d'alternance, dès 2016, il n'a fait sa première demande de prime d'activité qu'en octobre 2017. Ce n'est en effet que par la discussion avec un autre alternant de sa promotion qu'il a appris qu'il était possible pour les étudiants en alternance de demander la prime d'activité. Pour lui, le statut d'étudiant le rendait d'office inéligible à cette prestation. « *Étant étudiant, avec une rémunération, je ne m'étais pas posé la question de savoir si oui ou non j'avais le droit à une aide. (...) Je me suis dit que c'était pour les faibles revenus, mais qu'il y aurait d'autres conditions que je ne remplissais pas.* » Il indique par ailleurs que beaucoup de ses camarades avaient la même intuition que lui et ne percevaient pas leur éligibilité.

Il réalise alors une demande en ligne de prime d'activité et constate alors qu'il y est éligible.



- **Un niveau de ressources jugé « trop élevé »** : de nombreux « entrants tardifs » expliquent avoir été particulièrement surpris lorsqu'ils ont constaté leur éligibilité à la prime d'activité après avoir simulé leurs droits, sur les conseils de leur entourage ou environnement

⁴⁹ Voir les critères d'éligibilité mentionnés ci-avant (page 36) s'agissant des étudiants salariés et des apprentis.

professionnel en général. Ceux-ci estimaient que le niveau de leurs ressources était trop élevé pour qu'ils puissent prétendre à tout type d'aide (au-delà même de la prime d'activité), avec l'idée que les prestations sociales intégrant des critères de ressources s'adressent à des personnes en situation de plus grande précarité financière. Les allocataires ayant ce raisonnement illustrent deux types de situations. La première situation est celle de personnes éligibles mais dont le niveau de ressource induit effectivement un montant de prime d'activité plutôt faible (moins de 50 euros) qui ne constitue pas pour eux une ressource « essentielle ». La deuxième situation est celle d'allocataires qui sous-évaluent la situation de précarité financière dans laquelle ils se trouvent (avec une éligibilité à des montants pourtant élevés de prime d'activité), ou s'auto-censurent volontairement, en se référant pour cela à la situation fictive d'allocataires qui se trouveraient dans une situation encore plus difficile. Enfin, tous négligent dans leur raisonnement la prise en compte de la composition familiale dans le calcul de la prime d'activité (nombre de personnes à charge, situation d'emploi du compagnon, etc.). La référence utilisée est presque systématiquement (et souvent exclusivement) le niveau de rémunération, avec le SMIC perçu à tort comme constituant un seuil entre éligibilité/inéligibilité.



**Un niveau de rémunération jugé trop élevé, avec le seuil du SMIC
comme référence (*entretien n°E18*)**

Alice est une femme de 31 ans, elle vit seule avec un enfant à charge. Elle est entrée tardivement dans la prime d'activité (octobre 2017) au regard de son éligibilité, parce que compte-tenu d'un niveau de rémunération qu'elle juge « trop élevé », elle ne pensait pas être éligible à ce type de prestation. Elle explique ainsi le public qu'elle pensait être ciblée par cette aide : *« pour moi c'est destiné soit à des familles nombreuses, soit à des personnes au SMIC, ce qui n'est pas mon cas »*. Alice est entrée dans la prime d'activité car elle a fait des demandes de prestations familiales suite à la naissance de son fils (le CMG en particulier). Concernant cette aide, elle a identifié aisément son éligibilité, et estime en bénéficier de plein droit, puisqu'elle est délivrée, son montant étant certes fonction des revenus, à tout foyer ayant un enfant de moins de 6 ans gardé par une assistante maternelle ou à domicile par un(e) professionnel(le). Pour cette aide, Alice ne s'est donc posé aucune question au moment de la demande. En revanche, Alice n'a jamais fait de demande d'aide au regard des ressources de son foyer, car elle estimait être non-éligible : *« pour moi je gagne entre guillemets trop pour avoir des aides »*. Dans son parcours, elle ne s'est jamais trouvée dans une situation qui l'ait emmenée à se questionner sur ce type d'aide : *« je m'étais jamais intéressée aux aides car avant j'habitais chez mes parents. Puis je me suis mariée. On était deux. Lui avait un salaire normal, et moi un petit salaire, mais on était deux »*.



- **L'appréciation de l'éligibilité sur la base d'une expérience passée** : la non-éligibilité à d'autres prestations gérées par la Caf peut devenir pour les personnes qui en font l'expérience une

référence dont ils tirent le sentiment d'une inéligibilité à l'ensemble des aides gérées par la Caf. Cela concerne en particulier les personnes s'étant vu refuser le droit au RSA activité après une demande, mais aussi et de manière moins intuitive les APL ou les prestations familiales. En effet, certains allocataires interrogés disent associer la Caf avant tout aux prestations familiales, et avoir douté de leur éligibilité, car étant sans enfants et isolés, ils ne pensaient pas faire partie du public ciblé. Pour certains, le souvenir d'une expérience douloureuse de « refus » de prestation a pu susciter une forte réticence à toute nouvelle sollicitation (déception forte qu'ils ne souhaitent pas prendre le risque de revivre, sentiment d'avoir été maltraité par l'institution, arbitrage sur la base du temps déjà passé inutilement à solliciter une aide sans y avoir finalement droit, etc.). Les expériences passées peuvent donc susciter à la fois des raisonnements inexacts qui peuvent être levés par une communication efficace, mais aussi un rejet de l'institution ou un renoncement suite à une expérience vécue comme traumatisante, plus difficiles à désamorcer.



Une allocataire pour qui une expérience traumatisante du système de protection sociale a retardé le recours à la prime d'activité (*entretien n°E1*)

Yvette, 56 ans, vit aujourd'hui avec son mari et ses deux enfants. Originnaire de la région parisienne, elle a suivi son mari en 1999 pour s'installer dans les Vosges, quittant ainsi un emploi stable comme technicienne de paye pour une grande entreprise. A la suite de congés parentaux, elle travaille un temps comme agent territorial spécialisé des écoles maternelles (Atsem) puis effectue des ménages auprès de particulier. Ce travail, qu'elle exerce depuis une quinzaine d'années, est à temps partiel (50 heures par mois environ) et peu rémunéré, d'autant que son activité peut fortement varier. Son mari est quant à lui artisan mais tire de cette activité des revenus relativement faibles.

Bénéficiant des allocations familiales, elle a connu l'existence de la prime d'activité par le biais des informations délivrées par la Caf, et a pu effectuer sa première demande en février 2016. Toutefois, deux points ont pu rebuter Yvette au moment d'effectuer les démarches. D'abord, la forte réticence de son mari à solliciter les aides sociales, préférant s'en sortir par lui-même, malgré une situation financière difficilement tenable.

D'autre part, Yvette avait auparavant effectué une demande de RSA activité, mais l'assistante sociale auprès de qui elle s'était renseignée lui avait indiqué que son foyer n'était pas éligible. En effet, le chiffre d'affaire de l'entreprise de son mari empêchait le recours au RSA activité, bien qu'il soit insuffisant pour permettre à ce dernier de se verser un salaire. Cette réponse lui a alors paru d'autant plus froide et injuste que lorsqu'elle a cherché à démontrer à l'assistante sociale que leur situation était critique, il lui a été répondu que son mari n'avait qu'à déposer le bilan pour avoir droit à « plein de choses ».

Ce souvenir amer des demandes d'aides sociales a été traumatisant et a troublé sa perception des critères d'éligibilité à la prime d'activité. Lors de sa demande en 2016, elle est donc restée prudente, craignant de percevoir des sommes indues à rembourser ultérieurement. D'autant plus que les réponses apportées pouvaient différer d'un interlocuteur à l'autre. « J'avais des

questions à poser car, mon mari étant toujours artisan, je ne savais pas si on pouvait vraiment la percevoir. J'ai appelé plusieurs fois la Caf et on m'a donné deux réponses différentes. Une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte les revenus de mon mari et une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte le chiffre d'affaire de son entreprise » (...) « Du coup on avait une crainte qu'on nous la donne et qu'on nous dise après qu'on n'y a pas droit, et qu'il faille rembourser. »

Un non-recours lié à un sentiment d'inéligibilité issu d'une expérience de refus de RSA activité (*entretien n°E7*)

Christine est une femme de 40 ans, vivant seule avec une fille de 12 ans à charge. Depuis toujours, elle a le sentiment de vivre sur le fil, et a connu en particulier des périodes de grande précarité financière qui l'ont conduite à solliciter des aides d'urgence (banque alimentaire, aide d'urgence du Conseil départemental). Elle explique avoir vécu une expérience particulièrement douloureuse avec la Caf, quand elle s'est vu refuser le RSA activité d'une façon qu'elle a jugée particulièrement brutale : « *on m'a dit que j'étais trop riche, j'ai pleuré ce jour-là. Plus jamais je n'irai à la Caf. La manière dont on m'a reçue... Quand on s'est adressé à la Caf une fois, on est guéri ! Je me souviens, j'avais fait la queue au guichet, et on m'a reçu dans un petit bureau en verre...* ». Suite à cela, Christine en a naturellement conclu qu'elle ne serait pas (et plus jamais éligible) à une prestation similaire, telle que la prime d'activité. C'est finalement en utilisant le simulateur de droit pour une amie, qu'elle a entré ses propres informations par curiosité, constaté son éligibilité, et engagé les démarches de demandes d'aides.



Après avoir perçu une première fois la prime d'activité, certains allocataires, du fait d'un changement de situation (personnelle ou professionnelle), **auto-évaluent l'arrêt de leur éligibilité**⁵⁰. Ils ne réalisent donc pas leur DTR et ne testent pas non plus leur éligibilité dans le simulateur de droits. Si pour certains en effet, l'auto-évaluation opérée d'un arrêt de l'éligibilité peut s'avérer exacte, d'autres allocataires, en revanche, s'appuient sur une analyse erronée de l'impact de ce changement de situation. Ces derniers peuvent alors entrer dans une situation de non-recours durable si la stabilité de leur nouvelle situation ne justifie pas pour eux un réexamen de leur éligibilité à la prime d'activité.

Les changements de situation qui peuvent donner lieu à un non-recours sont de différentes natures (tous comme les critères pris en compte dans le calcul de la prime d'activité) :

- **Des changements de situation professionnelle** : en particulier, une variation du niveau de rémunération (à la hausse ou à la baisse) peut conduire à un non-recours quand l'allocataire en déduit qu'il se situe alors au-dessous/dessus du seuil d'éligibilité. De manière plus marginale, une évolution du statut d'emploi, avec l'accès à une situation perçue comme étant plus stable (CDI, temps plein) peut être perçue comme un passage de l'éligibilité à l'inéligibilité.

⁵⁰ Cette situation est présente dans les entretiens n° E6, S2, S6 et S9.



Exemple d'un allocataire ayant connu un épisode de non-recours lié à une auto-évaluation erronée de son éligibilité suite à une augmentation de revenus (*entretien n°E6*)

Louis a 22 ans et vit chez ses parents. Il occupe depuis 3 ans, sur plusieurs CDD, un poste d'agent d'accueil au ministère des armées.

Il a connu deux épisodes de non-recours.

Le premier, d'un mois environ, se situe en amont de sa première demande. Il est lié au fait que Louis ne connaissait pas la prime d'activité avant d'apprendre qu'un de ses collègues sur le même type de poste la percevait. Au vu d'un besoin limité, il ne s'était auparavant pas renseigné sur les prestations sociales auxquelles il pouvait avoir droit.

Le second est intervenu en janvier 2018, suite à une revalorisation de son salaire. Son salaire net ayant en effet augmenté de 90 €, il a estimé que cela le ferait sortir des seuils de la prestation et a donc arrêté de faire les déclarations de revenus. Il n'a pas non plus effectué de simulation afin de vérifier son éligibilité d'autant qu'il prévoit de changer prochainement de statut d'emploi (une titularisation comme fonctionnaire sur son poste).

Ce non-recours est accentué par le fait que Louis ne considère pas la prime d'activité comme décisive dans son parcours. *« Je ne peux pas me plaindre, je suis chez mes parents, je n'ai aucune charge. Ça me paie une soirée pour mon week-end. »*



- **Des évolutions de situation personnelle, de composition familiale**, notamment la mise en couple, l'entrée d'un compagnon en emploi dans le foyer fiscal, la diminution du nombre de personnes à charge, un déménagement, etc. Une fois encore, la sortie de personnes à charge du foyer fiscal peut donner lieu à des confusions : certains ne perçoivent pas en quoi cela peut donner lieu à une inéligibilité, d'autres continuent au contraire à renseigner les ressources de leurs enfants dans le simulateur de droits.
- **l'arrêt de l'éligibilité à d'autres prestations sociales** (APL, prestations familiales), peut conduire un allocataire à penser que cette inéligibilité à une autre prestation se transpose aussi sur toute autre aide gérée par les Caf.

À toutes les étapes du parcours dans la prime d'activité (c'est-à-dire y compris avant une première entrée dans la prestation), certains allocataires sont plus fréquemment soumis à des doutes quant à leur éligibilité du fait de situations (personnelles et ou professionnelles) particulièrement complexes et/ou fluctuantes. C'est le cas en particulier des personnes dont la situation d'emploi est peu stable (changements fréquents de postes, allers-retours entre activité et recherche d'emploi, temps partiels), qui passent fréquemment de l'éligibilité à l'inéligibilité, sont éligibles à des montants très variables de prime d'activité selon les DTR, et peuvent se trouver découragés par une anticipation de leurs droits qu'ils perçoivent à raison comme particulièrement complexe. D'autres allocataires, du fait d'une situation personnelle difficile (précarité forte et durable, accidents de la vie) peuvent se sentir dépassés par cette prestation dont le fonctionnement n'est pas si évident.



Exemple d'un allocataire demandant la prime d'activité de façon ponctuelle lorsque son activité et son salaire fluctuent (*entretien n° 57*)

Sofiane a 26 ans, et vit chez sa mère, sans enfants à charge. Suite à une expérience d'intérim, il est embauché en 2015 en CDI sur un poste de monteur dans une entreprise de fabrication de coffrets électriques. Bien qu'à temps plein, Sofiane connaît de fortes variations de salaire, en lien avec la fluctuation du carnet de commande de l'entreprise.

Il a connu la prime d'activité en juillet 2016, par l'intermédiaire de collègues, lors d'une discussion sur les variations de salaire. Pour eux, il s'agit d'un moyen de palier la baisse de revenus ponctuelle suivant une diminution d'activité. *« Moi je leur disais qu'il y avait des mois où je trouvais que mon salaire était bas. Un de mes collègues m'a dit : « mais tu sais qu'ici beaucoup de gars touchent la prime d'activité » (...) Mes collègues m'ont juste expliqué que les mois où on touchait à peine le smic on pouvait demander la prime d'activité et que ça faisait un peu complément de revenu. »*

Dans cette entreprise, la prime d'activité semble admise comme un passage normal lors des mois de baisse de revenus. *« À l'usine, presque tout le monde l'a... Du coup on n'a pas l'impression d'être différent des autres. »*



A ce titre, **le simulateur de droits joue un rôle important d'accès à une information rapide et simple concernant l'éligibilité et le niveau de prime d'activité**. Certains précisent que sans cela, dans le « doute » de leur éligibilité, ils n'auraient peut-être pas mené la démarche à son terme.

Toutefois, cela suppose que le simulateur soit bien utilisé, sans quoi il peut conduire à confirmer le sentiment erroné d'une inéligibilité et donner lieu à un non-recours prolongé.



Une entrée tardive dans la prime d'activité du fait d'une mauvaise utilisation du simulateur de droits (*entretien n°E24*)

Véra est une femme de 51 ans, vivant seule sans enfant à charge. Elle est entrée dans la prime d'activité en janvier 2016 et a connu deux périodes de non-recours, dont l'une, d'une durée de deux trimestres, est liée à une mauvaise utilisation de l'outil de simulation. En effet, Véra a mal évalué les ressources prises en compte dans le calcul de la prime d'activité, et a rentré dans le simulateur le revenu d'apprentissage de son fils, sorti récemment de son foyer fiscal. Le simulateur lui a renvoyé une non-éligibilité, qui se basait sur des informations incorrectes : « *le simulateur a constaté que je n'étais pas éligible. Comme je n'avais pas le droit, je n'ai pas fait la demande* ». Le fait d'avoir utilisé le simulateur en s'appuyant sur une mauvaise appréciation du mode de calcul de la prestation (composition du foyer fiscal), a conforté Véra dans le sentiment d'une non-éligibilité à la prime d'activité. Cette allocataire n'a toutefois pas le souvenir de l'élément déclencheur l'ayant amenée à en faire à nouveau la demande. Elle a par ailleurs connu un autre épisode de non-recours dont elle n'a cette fois pas le souvenir, et qui est probablement lié à un oubli de DTR.



L'auto-évaluation d'une inéligibilité par les allocataires conduit donc souvent à ne pas mener les démarches à termes, et constitue de ce fait un frein majeur au recours à la prime d'activité. Selon le type de processus qui conduisent un allocataire à conclure sur son inéligibilité, les solutions permettant de lever une situation de non-recours sont plus ou moins simples à mettre en œuvre, car relèvent pour certaines d'une communication ciblée, pour d'autres de représentations ancrées concernant le fonctionnement des prestations sociales et/ou la situation des personnes elles-mêmes.

Le fonctionnement du dispositif : calcul des droits, dématérialisation des démarches, trimestrialité des DTR

Les facteurs liés au **fonctionnement du dispositif** sont cités dans 14 des entretiens conduits, avec une attention portée en particulier sur les principes ayant présidé à la création de la prime d'activité soit : son mode de calcul de la prime d'activité, la dématérialisation intégrale des démarches, et la trimestrialité de la prestation et des DTR.

Si les risques de non-recours liés à ce fonctionnement ont été anticipés par la Cnaf, qui a prévu plusieurs outils destinés à faciliter le parcours des allocataires dans la prime d'activité (dématérialisation des démarches, simulateur de droits adapté à la prime d'activité, système de rappel des DTR), leur utilité et leur rôle facilitant est apprécié de manière variable par les allocataires interrogés.

Ainsi, pour une très large majorité des allocataires enquêtés, la dématérialisation des démarches, et en particulier le simulateur de droits, sont globalement très appréciés, et jugés à la fois efficaces et simples d'utilisation par leurs utilisateurs (cf. 2.3 « les facteurs de passage du non-recours au recours »). Pour ces allocataires, la dématérialisation intégrale des démarches constitue une chance de ne plus avoir besoin de solliciter un contact direct.

Néanmoins, quelques allocataires interrogés (5 parmi notre échantillon⁵¹) évoquent des démarches dématérialisées perçues comme complexes. Ce jugement s'exprime de manière variable chez ces allocataires.

Pour certains, plus que les démarches en ligne, c'est le contact direct (téléphonique ou physique) qui semble particulièrement source de difficultés, voire de lassitude (cf. « *des freins liés au rapport des allocataires à l'institution* ») : accès à une agence dans les territoires ruraux, obtention d'un rendez-vous en physique, d'une réponse pertinente aux questions posées, résolution des situations problématiques, etc.

Pour d'autres allocataires, la dématérialisation des démarches constitue un frein car ils sont peu à l'aise avec les outils numériques et/ou qui ne disposent pas d'équipement informatique à leur domicile. Ces derniers s'appuient parfois sur des personnes tierces de leur entourage proche (enfants, amis...), ou sur des interlocuteurs extérieurs (centre social par exemple), qui leur permettent de réaliser leurs démarches en ligne. Ce rôle de tiers pose parfois des difficultés, quand les rappels des démarches à faire ne parviennent pas à la « bonne personne » (celle en mesure de faire les DTR), ou quand le niveau de disponibilité du tiers peut être trop fluctuant pour assurer un suivi régulier. Les allocataires peu familiers des outils numériques peuvent aussi faire le choix de poursuivre les démarches sous format « papier » (c'est une possibilité laissée dans le cadre de cette prestation), mais les délais de traitement sont dans ce cas plus longs et les démarches sont finalement plus complexes. Il n'est pas exclu cependant que les personnes les plus éloignées du numérique, et pour lesquelles la dématérialisation constitue un frein difficile à lever, n'aient pas pu être touchées dans le cadre de cette étude.



Exemple d'un allocataire ne disposant pas d'accès à internet à son domicile, ce qui complique ses démarches de prime d'activité
(entretien n°S1)

Thierry est âgé de 43 ans et vit seul (suite à son divorce en 2016) sans personne à charge. Il travaille depuis 13 ans comme agent du service technique de sa commune, ayant été reconnu travailleur handicapé en 2010.

Ainsi, ayant été informé de l'existence de la prime d'activité par son frère, **il a pu bénéficier de cette prestation à partir mars 2016**. « *[Mon frère] m'a dit que je pouvais avoir la prime, vu que je ne touchais pas beaucoup de salaire.* »

Toutefois, la **demande et le suivi de son dossier de prime d'activité sont complexifiés par l'absence d'accès internet à son domicile**. Ayant fait le choix de ne pas avoir d'abonnement internet chez lui, Thierry a en effet effectué sa première demande de prime d'activité par courrier. Par la suite, c'est son frère qui effectue pour lui les déclarations trimestrielles de ressources, Thierry transmettant les informations à ce dernier. Ce système lui convient, faute de mieux. « *S'il n'y avait pas mon frère je ne sais pas il y a peut-être une borne ou alors j'attendrais un courrier pour faire la démarche papier.* »

Malgré la complexité de ce fonctionnement, Thierry a toujours perçu la prime d'activité depuis sa première demande début 2016, à l'exception d'un trimestre (d'octobre à décembre 2017).

⁵¹ Il s'agit des entretiens n°E10, E20, E22, E23 et E24

Sur ledit trimestre, le frère de Thierry avait **oublié de compléter la DTR, ce qui a entraîné une suspension du droit**. Ceci ne s'est par la suite jamais répété, et il semble que l'absence de prestation sur ce trimestre ne lui ait pas été très préjudiciable. Thierry affirme en effet ne pas avoir effectué de rappel de ses droits auprès de la Caf sur ce trimestre.

Outre cette période de non-recours ponctuel, l'entrée tardive de Thierry dans la prestation est due à une information tardive en partie liée à cette absence de connexion internet, puisqu'il a dû attendre d'être informé par son frère pour faire sa demande.

De surcroît, le fonctionnement dématérialisé des démarches de la Caf supposait à cette époque l'envoi des codes d'accès par courrier postal. Or, il est arrivé à son frère d'oublier les identifiants allocataires de Thierry et d'en demander de nouveaux. Dans l'attente du courrier correspondant, les démarches dématérialisées s'en sont donc trouvées d'autant plus ralenties.



La trimestrialité de l'aide, et le système de déclaration trimestrielle des ressources (DTR) est plutôt bien comprise : les enquêtés identifient bien l'intérêt d'une périodicité permettant d'adapter le niveau de l'aide aux changements de leur situation. Ce fonctionnement a été privilégié par la Cnaf dans la volonté d'adapter l'aide au plus près des besoins des allocataires, avec une pleine connaissance des facteurs de risques que cela impliquait en termes de non-recours (les oublis de DTR, les renoncements liés à une périodicité jugée trop forte ou à une variation importante du niveau de prime d'activité). Il est donc intéressant d'analyser ici la perception qu'en ont eue les personnes enquêtées :

- **la trimestrialité des DTR** constitue effectivement un facteur de non-recours⁵², qui a été toutefois largement atténué par la mise en place d'un système de rappels (cf. 2.3 « *les facteurs du passage du recours au non-recours* »). Les non-recours épisodiques (1 ou plusieurs trimestres) sont souvent liés à un oubli de DTR et peuvent donner lieu pour certains allocataires à un ou deux allers-retours dans la prime d'activité. Ces allocataires perçoivent généralement ces oublis, y remédient rapidement et dédramatisent très largement le fait de ne pas avoir perçu de prime d'activité sur certaines périodes (en dépit de montants parfois élevés, et donc d'un manque à gagner important). A noter que dans les entretiens conduits, ces cas sont très marginaux.

La situation devient plus problématique pour les personnes qui ne perçoivent pas ce non-recours (ils n'identifient pas l'arrêt de l'aide et/ou ne font pas le lien entre l'arrêt de l'aide et l'oubli des démarches) et s'y installent durablement. Les cas d'allocataires ayant eu des épisodes de non-recours (temporaires ou durables) sans en avoir le souvenir ou sans pouvoir l'expliquer, sont fréquents. En général, ils l'attribuent à un oubli de leur part. Cela renvoie davantage à des freins liés à la compréhension du dispositif à l'entrée dans la prime d'activité, et aux caractéristiques des allocataires (cf. « *des freins liés aux caractéristiques des allocataires potentiels et à leur comportement vis-à-vis du dispositif* »). Au-delà des risques d'oublis, la plupart des allocataires ne jugent pas trop contraignant de devoir renouveler leur DTR chaque trimestre, et jugent légitime cette exigence. Certains s'interrogent toutefois (ou s'agacent) de devoir renseigner des informations selon eux déjà détenues par les Caf. En revanche, certains allocataires, en particulier ceux ayant des droits élevés de prime d'activité, dépassés par une situation personnelle particulièrement complexe et par une précarité parfois très forte, peuvent se trouver débordés par le cumul de démarches administratives à réaliser, et s'installer dans un non-recours durable (en pleine conscience ou non) du fait de l'arrêt des

⁵² Cette situation est présente dans les entretiens n° E1, E5, E12, E20, S1, S3 et S13

DTR. Le non-recours lié à des oublis de DTR semble concerner dans une plus forte mesure les personnes les plus précaires, étant potentiellement éligibles à des montants importants de prime d'activité, et pour lesquels cette ressource pourrait être particulièrement décisive.

« Une allocataire comprenant mal l'utilité de la déclaration trimestrielle, et confuse quant aux informations dont dispose la Caf (*entretien n°E20*) »

Catherine a 54 ans, et vit seule. Elle a été mariée deux fois, et est aujourd'hui en instance d'un second divorce. Ses deux enfants ont quitté le foyer, et elle vit donc aujourd'hui seule.

Elle a d'abord été secrétaire pendant 24 ans, puis aide-soignante pendant 9 ans, avant de déménager et de revenir à un poste de secrétariat en EHPAD qu'elle occupe depuis 5 ans (effectuant par moment des astreintes comme aide-soignante).

N'ayant auparavant jamais perçu d'aides de la part de la Caf, hormis les allocations familiales, Catherine dit avoir eu peu de visibilité sur les aides existantes, « *je ne me suis pas renseignée sur les aides qui existaient.* » Aussi elle n'a découvert la prime d'activité qu'en octobre 2017, par l'intermédiaire de ses collègues.

Si la prime d'activité est pour elle un réel apport, notamment afin de participer au financement des études de ses filles, elle semble difficilement comprendre certains points de fonctionnement de la prestation. Par exemple, elle peine à comprendre pourquoi le montant de prime d'activité qu'elle perçoit a fortement diminué en 2018 (de 220 € à 31€). Elle attribue cette baisse au fait que sa fille cadette a quitté le foyer, mais regrette le manque d'explication de la part de la Caf. Elle apprécierait « *une explication, ou au moins une formule de politesse.* »

Catherine regrette un manque de réciprocité dans le degré d'exigence entre la Caf et ses allocataires, notamment du fait de la lenteur de l'administration pour changer son nom sur son dossier (étant encore inscrite au nom de son ex-mari). « *Un mois, j'avais oublié de mettre la pension. J'ai tout de suite envoyé un mail pour corriger quand je m'en suis rendu compte ! Mais mon nom, la Caf ne l'a pas encore corrigé malgré plusieurs demandes ! Tant pis...* »

Par ailleurs, Catherine semble confuse quant aux informations dont dispose la Caf, et considère notamment la déclaration trimestrielle de ressources comme superflue. Bien que cette démarche ne lui pose pas de problème particulier, elle considère que la Caf dispose d'ores et déjà des revenus salariés des allocataires, et donc qu'il ne devrait pas être nécessaire de les déclarer tous les trimestres. « *C'est pas compliqué, mais ils ont les informations des impôts, ils ont les salaires... Avec les prélèvements à la source ils ont tout !* »



- **les variations des montants de prime d'activité** : au global, les variations du montant perçu de prime d'activité sont acceptées et comprises par les allocataires, et le caractère « figé » de la prestation ne pose pas tellement de difficultés. En revanche, cela peut être vécu difficilement par les allocataires concernés par des variations importantes et/ou fréquentes

du niveau perçu de prime d'activité⁵³. Parmi les 41 personnes enquêtées, 18 ont connu des variations du montant de leur prime d'activité supérieure à 50 euros. Il peut s'agir d'une variation « ponctuelle » dans le parcours d'une personne dont la situation (professionnelle, familiale) change, et qui devient problématique uniquement si les implications sur la prime d'activité n'ont pas été anticipées ou si les allocataires n'ont pas compris le changement.

Toutefois, ces situations conduisent peu au non-recours, mais plutôt pour certains à un certain agacement vis-à-vis de l'institution. Pour d'autres allocataires en revanche, la variation du montant de prime d'activité est une constante dans leur parcours dans cette prestation, du fait d'une situation professionnelle se caractérisant par une fluctuation de leurs revenus (temps partiels, intérim, changements fréquents de situations professionnelles...). C'est davantage pour cette deuxième catégorie d'allocataires que la variation trimestrielle du montant de prime d'activité peut conduire au non-recours.

En effet, cela introduit le sentiment d'une plus grande complexité : anticipation des montants qui seront perçus, informations différentes à renseigner chaque trimestre, etc. Par ailleurs, l'aspect « figé » du montant perçu sur un trimestre, ainsi que le calcul sur la base de la situation au trimestre passé, peut conduire à une déconnexion importante entre le montant de prime d'activité perçu et les besoins réels à court-terme. En général, ces allocataires suivent plutôt de près leur dossier « prime d'activité », et voient davantage que les autres un intérêt à réaliser des DTR de manière suivie afin de rapprocher le montant perçu de la réalité de leur situation. Certains toutefois sont davantage dans une posture de renoncement, face à une situation qui devient trop complexe.

⁵³ Cette situation est présente dans les entretiens n° S2, S10 et E16.



Exemple d'une allocataire pour qui les variations de montants de prime d'activité sont difficiles à gérer et peu adaptés à sa situation réelle
(entretien n°E16)

A 22 ans, Mariama a connu un parcours marqué de nombreuses difficultés. Originnaire de Mayotte, elle est « envoyée » en métropole par ses parents à l'âge de 16 ans. Elle se retrouve sans repères, et arrive trop tard pour s'inscrire dans un CAP Petite Enfance, qui était son objectif initial. Elle effectue alors des stages dans le cadre de l'accompagnement d'une Mission générale d'insertion, mais préfère rentrer à Mayotte au bout d'un an. Mariama effectue alors un Service Civique, puis cherche un travail, ce qui s'est avéré très compliqué. Elle se marie à l'âge de 20 ans et revient alors en métropole, avec son mari.

Elle se forme au travers d'une école de la deuxième chance (remise à niveau en français, mathématiques et informatique), puis se remet à la recherche d'un emploi. Elle trouve en 2017 un emploi comme aide à domicile, en CDI à temps partiel (pour 600 à 800 euros par mois). Son compagnon enchaîne pour sa part les « petits boulots ».

Ce n'est qu'en octobre 2017 que Mariama commence à percevoir la prime d'activité. En effet, elle n'avait auparavant pas connaissance de l'existence de cette aide, avant que la famille de son mari ne la convainque de la demander. Elle y était a priori éligible plus tôt, mais elle n'a depuis plus connu de situation de non-recours.

Mariama est en effet très vigilante quant au suivi de son dossier de prime d'activité, et effectue systématiquement les déclarations trimestrielles. *« J'y pense toujours, j'ouvre mon compte de la Caf quand les 3 mois approchent. Comme mon mari n'est pas là, je dois lui demander les fiches de paie en avance. »*

Cependant, les revenus de son mari oscillent fortement, ce qui a pour conséquence de faire varier leur montant de prime d'activité. Or, le montant étant attribué pour trois mois en fonction du trimestre précédent, il arrive qu'il ne soit pas du tout adapté à leurs revenus. Il arrive par exemple que les revenus de son mari augmentent, ce qui diminue le montant de la prime d'activité versé alors que leurs revenus diminuent le trimestre suivant. Ce fonctionnement ne convient pas à Mariama et à son mari : *« Ça augmente et ça baisse. Ce n'est pas fixe. Quand je mets une fois 1200 euros mensuels, ils pensent [la Caf] qu'il est tout le temps payé comme ça. C'est pas du tout comme ça. Ça dépend des heures qu'il fait. »*

C'est pourquoi Mariama estime qu'il serait préférable que les déclarations de ressources puissent être actualisées chaque mois, afin d'ajuster le montant de prime d'activité au plus près des fluctuations de revenus. D'autant plus que cette aide est très importante pour elle, puisqu'elle lui permet d'assurer les dépenses du quotidien. *« Sans cette aide, je ne m'en sors pas. »*



Le mode de calcul de la prestation peut donner lieu à un non-recours du fait d'une mauvaise appréciation de l'éligibilité (cf. infra), mais aussi d'erreurs de déclaration dans les DTR, d'une lassitude des allocataires au regard de la complexité qu'ils perçoivent dans ce calcul, ou d'erreurs non comprises de DTR.

In fine, le fonctionnement de la prime d'activité comporte en soi des facteurs de risques de non-recours, levés pour partie par les outils mis en place par la Cnaf. Il ne pose pas tellement de difficultés (hors ponctuelles) pour les allocataires ayant une situation plutôt stable et une compréhension

générale des démarches à mener. Le fonctionnement du dispositif est en revanche beaucoup plus discriminant s'agissant des personnes les plus précaires et/ou éloignées de l'usage des outils numériques, qui sont les plus concernées par les situations de non-recours dites de « non-réception », c'est-à-dire d'abandon de la demande au regard de sa complexité, ou d'inattention aux procédures. Ce sont souvent aussi les allocataires éligibles aux montants les plus élevés de prime d'activité et pour lesquels cette prestation jouerait véritablement un rôle décisif.

2.2.2 Des freins liés aux caractéristiques des allocataires potentiels et à leur comportement vis-à-vis de la prestation

Le non-recours lié aux caractéristiques des allocataires et à leur comportement vis-à-vis de la prestation conduit à s'intéresser à l'influence de leurs identités, situations et logiques d'actions sur leur non-recours. Toutefois, une précaution méthodologique doit être posée en préalable à ces analyses au regard de l'échantillon de la présente étude, notamment par sa taille (41 allocataires) et par la surreprésentation de certains profils vis-à-vis des non recourants à la prime d'activité (femmes, plus de 30 ans). Dans la partie suivante, nous nous appuyons donc sur les entretiens conduits dans la cadre de la présente étude mais également sur les résultats de l'évaluation de la Prime d'Activité conduite en 2017 conjointement par la DREES, la DGCS et la Cnaf.

Les caractéristiques des allocataires et impact sur leur non-recours

En préalable : un bref aperçu du public recourant à la prime d'activité

En décembre 2017, la prime d'activité bénéficiait à 2,67 millions de foyers, comprenant les responsables de dossiers, leurs conjoints et les enfants et personnes à charge, pour un total de **5,44 millions de personnes concernées**.

Avec la fusion du RSA activité et de la prime pour l'emploi, la création de la prime d'activité a défini de nouveaux publics cibles. Elle a ainsi vocation à **lutter contre la pauvreté laborieuse et à inciter à l'activité**. Pour cela elle s'adresse en priorité aux ménages modestes ainsi qu'aux jeunes, et ce à l'échelle du foyer et non de l'individu.

Selon l'évaluation de la prime d'activité⁵⁴ conduite en 2017, les publics précaires ont effectivement été touchés par la prestation. Plus des deux tiers des foyers bénéficiaires de la prime d'activité ont un niveau de vie inférieur à celui de 70 % de la population générale. 64 % d'entre eux bénéficient par ailleurs d'autres aides de la Caf.

Si **le barème d'attribution de la prime d'activité est plus ciblé que celui de la prime pour l'emploi** (car prend en compte la composition familiale et les ressources perçues par l'ensemble des membres du foyer), il est **plus large que celui du RSA activité** (notamment du fait de l'inclusion des jeunes de moins de 25 ans et la création de bonus individuels ayant permis l'éligibilité de foyers aux revenus non-compatibles avec le RSA).

La Prime d'activité est par conséquent moins concentrée, en nombre de bénéficiaires, sur les très bas revenus⁵⁵, mais elle l'est tout de même sur les trois voire quatre premiers déciles de niveau de vie. De

⁵⁴ Rapport d'évaluation de la Prime d'Activité, DREES, DGCS, Cnaf, 2017.

⁵⁵ Rapport d'évaluation de la Prime d'Activité, DREES, DGCS, Cnaf, 2017.

plus, les foyers ayant un revenu supérieur à 1 000 € mensuel représentent 56 % des foyers bénéficiant de la PA en décembre 2016, contre 33 % des foyers bénéficiant du RSA en décembre 2015.

Tableau 5 : Ventilation des ménages bénéficiaires de la prime d'activité, du RSA activité ou de la prime pour l'emploi, par décile de niveau de vie

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
Prime d'activité	19%	27%	23%	14%	6%	4%	3%	2%	1%	1%
RSA activité	34%	30%	16%	8%	4%	2%	2%	2%	1%	1%
Prime pour l'emploi	9%	16%	20%	16%	13%	12%	7%	4%	2%	1%

Source : Rapport d'évaluation de la Prime d'Activité, DREES, DGCS, Cnaf, 2017.

Par ailleurs la première évaluation de la prime d'activité⁵⁶ et le suivi trimestriel de la prestation⁵⁷ indiquent, parmi le public recourant à la prime d'activité, une surreprésentation de certains profils :

- **Des femmes**, elles représentaient en décembre 2016, 59 % des adultes bénéficiaires de la prime d'activité ;
- **Des jeunes bénéficiaires** : 15,5 % des bénéficiaires de la prime d'activité sont âgés de 18 à 24 ans, ce qui représente 439 000 jeunes, soit une augmentation annuelle de 3,4 % (contre 8,3 % pour les 25 ans et plus). C'est sans compter par ailleurs les foyers où le conjoint du responsable de dossier a entre 18 et 24 ans, ce qui vient gonfler le chiffre précédent. Cependant les jeunes perçoivent en moyenne un montant de prime d'activité inférieur à la moyenne. Ils sont en effet moins susceptibles de bénéficier des bonus correspondant aux enfants à charge ou aux conjoints, et sont plus nombreux à avoir un niveau de ressource pour lequel le montant de la prime d'activité est faible (46 % des jeunes contre 38 % des bénéficiaires ont des revenus entre 1000 et 1500 €).
- **Des familles monoparentales** : 22,3 % des bénéficiaires de la prime d'activité en décembre 2017 sont des familles monoparentales (surreprésentées par rapport au recensement de la population de 2013 et même parmi les bénéficiaires d'une prestation légale, où ces familles ne représentent que 15,7 %) vivant avec au moins un enfant de moins de 24 ans. 60 % des monoparentales bénéficiant de la PA comptent un enfant à charge, et 30 % comptent deux enfants à charge.

Ces constats sont donc indispensables car ils éclairent les **situations économiques, sociales et familiales les plus représentées**.

Analyse des profils et caractéristiques des allocataires situation de non-recours intermédiaire

L'analyse des caractéristiques des allocataires conduit à dégager des profils qui semblent plus fortement touchés que les autres par une situation de non-recours intermédiaire. Bien que l'échantillon de 41 entretiens ne permette pas actuellement de formuler une analyse « consolidée », elle permet de dégager des principales tendances concernant des éléments de profils qui apparaissent être des facteurs « aggravants » selon les différentes catégories de non-recours intermédiaires identifiées dans la partie 2.1 à savoir :

- **Les jeunes**, s'ils sont présents dans l'ensemble des types de catégories, le sont particulièrement dans celle des parcours marqués par **une entrée tardive dans la prime**

⁵⁶ Rapport d'évaluation de la Prime d'Activité, DREES, DGCS, Cnaf, 2017.

⁵⁷ Prime d'activité Conjoncture, n° 8, Cnaf, mars 2018.

d'activité⁵⁸. Des entretiens conduits, les moins de 30 ans semblent davantage impactés par des situations de non-recours en amont de leur entrée dans la prestation et ce pour plusieurs raisons non exclusives : du fait d'un manque d'information, parce qu'ils ne se sentent pas concernés, ou encore parce qu'ils préfèrent se débrouiller par leurs propres moyens, notamment pour certains qui viennent de quitter le domicile familial. Dans les éléments de discours recueillis, le fait de recourir à la prime d'activité s'inscrit alors dans un souhait d'accéder à une situation plus stable ou encore de trouver une issue à une situation financière particulièrement fragile.

- **Les allocataires isolés** : dans la mesure où l'entourage proche constitue souvent le premier relais d'information concernant la prime d'activité (et aussi parfois un soutien dans la réalisation des démarches), les personnes les plus isolées sont aussi les moins susceptibles d'avoir accès à cette information et à ce soutien. Ici encore, si les personnes les plus isolées sont présentes dans l'ensemble des types de catégories, elles le sont particulièrement dans celles des parcours marqués par **une entrée tardive dans la prime d'activité** ou par **des allers-retours** dans la prime d'activité.

En outre, une situation d'isolement peut rendre les potentiels allocataires moins enclins à toute démarche extérieure à leur environnement proche, colorer ces démarches d'une complexité apparente plus importante, les enfermer dans une situation sans qu'ils ne perçoivent plus leurs besoins, etc. Ce constat a déjà été relevé dans plusieurs travaux sur le non-recours montrant généralement que les foyers ayant des enfants sont moins sujets au non-recours que les foyers isolés.

Notons donc l'isolement (notamment des plus de 45 ans, vivant seul(e)s, sans enfants), constitue un facteur aggravant les risques de non-recours prolongés aux prestations (au-delà de la prime d'activité)⁵⁹. S'agissant de la prime d'activité, les personnes très isolées se caractérisent par un non-recours souvent prolongé, car elles rencontrent dans une moins forte mesure que les autres des leviers, pendant leur parcours, pouvant les conduire à passer du non-recours au recours (avis ou information extérieur, changement de situation familiale...).

- **Les allocataires les plus précaires**⁶⁰ : sauf exceptions (des personnes très modestes mais plutôt « politisées » dans le sens où elles ont une conscience accrue de leurs droits), il apparaît que les personnes se trouvant dans des situations de plus grande précarité sont aussi celles qui sont les plus soumises au risque de ne pas recourir à leurs droits. Des entretiens conduits, il ressort que les allocataires les plus précaires sont particulièrement représentés dans la catégorie des parcours marqués par des allers-retours dans la prime d'activité.

Tout d'abord, pour des raisons matérielles : difficultés d'accès à un équipement informatique, éloignement géographique des services publics (dans les territoires ruraux notamment), plus grande difficulté à maîtriser ces démarches (numérique), etc. Ces personnes cumulent aussi toutes sortes de difficultés (sociales, financières), sont parfois prises dans d'autres dispositifs de politiques publiques (avec chacun un fonctionnement propre), et voient dans la prime d'activité une énième contrainte administrative dont ils doivent s'affranchir afin de bénéficier d'une aide. Il y a parmi les personnes interrogées des allocataires qui se disent complètement « dépassés » par la situation dans laquelle ils se trouvent, qui pour certains se trouvent dans un non-recours prolongé sans en avoir conscience (malgré une éligibilité à des montants élevés de prime d'activité qui pourraient être essentiels compte-tenu de leur situation) ou qui ont en quelque sorte renoncé du fait d'une certaine lassitude et d'une immense fatigue. Pour ceux-ci, le fonctionnement de la prestation est en effet très complexe et exigeant, car elle s'inscrit dans un contexte lui-même complexe.

⁵⁸ Cette situation est présente dans les entretiens n° E2, E3, E5, E6, E11, E16 et S8.

⁵⁹ Cette situation est présente dans les entretiens n° S13, E23 et E26.

⁶⁰ Cette situation est présente dans les entretiens n° S1, S9, E16, E17, E19, E25.

Par ailleurs, ces allocataires ont une plus forte propension à changer de situation, ce qui constitue un facteur important du non-recours intermédiaire puisque ces changements impliquent de plus grands risques d'erreurs de déclaration ou de traitement, ou bien des difficultés dans le suivi de l'offre à laquelle ils sont éligibles.

Notons qu'au regard de l'échantillon de la présente étude, il est difficile d'asseoir une analyse à partir des caractéristiques des allocataires dont le parcours est marqué par une sortie prématurée de la prime d'activité. Néanmoins, au regard des entretiens conduits, il semble que pour une partie de ces allocataires les facteurs de non-recours temporaire ou permanent soient davantage à aller chercher du côté de leurs comportements, voire de leurs arbitrages.

Le comportement des allocataires : les cas de non-recours volontaires

Si l'on se concentre sur les logiques d'action des allocataires⁶¹, les logiques de non-recours volontaire peuvent être de deux ordres : **volontaire actif ou non demande par choix** (calcul coûts-bénéfices et cadre de valeurs) et **passif** (éloignement de l'administration et refus des démarches).

On compte 8 allocataires dans l'échantillon qui se caractérisent par ce type de non-recours volontaire et la grande majorité d'entre eux sont davantage dans des logiques actives.

Un non-recours volontaire actif

Leurs motivations principales sont de deux natures : **un calcul coût-bénéfice** opéré à partir de différents critères (temps passé, montant de l'aide au regard des besoins, chances perçues d'une éligibilité, risques), et un choix lié à **un cadre de valeurs** (représentation de soi et de la prestation).

Le calcul coût-bénéfice constitue une posture active de non-recours, motivée par un raisonnement rationnel (plus ou moins éclairé) qui conduit les bénéficiaires potentiels à ne pas ou plus solliciter une prestation⁶². Parmi eux, certains généralisent cette posture à tout type d'aide, tandis que d'autres prennent en compte les spécificités de la prime d'activité. Plusieurs types de raisonnements, non exclusifs, sont convoqués par ces non-recourants :

- **Une inutilité ou illégitimité perçue au regard des besoins**, est le fait d'allocataires qui, bien qu'ils soient informés de leur éligibilité, ne demandent pas la prime d'activité car ils estiment ne pas en avoir « suffisamment » besoin. Ces allocataires s'imputent donc volontairement une partie de la responsabilité de l'institution, que constitue la définition du public éligible à une prestation, en y ajoutant des critères personnels et/ou plus restrictifs. Cet arbitrage s'opère soit dans l'absolu (« *je n'en ai pas vraiment besoin aujourd'hui, donc je ne fais pas la demande* »), soit comparativement à d'autres situations, réelles ou fictives (« *j'y ai droit, mais d'autres personnes en ont (sans doute) plus besoin que moi, donc je n'ai pas fait la demande* »). Dans le premier cas, il s'agit d'un rapport utilitaire à la prestation, perçue uniquement pour faire face à un besoin réel, évalué à court-terme : ces allocataires cessent donc de faire la demande de prime d'activité dès lors qu'ils ne perçoivent plus ce besoin, même s'ils ont conscience d'être toujours éligibles. Le deuxième cas, plus fréquent, désigne le fait de se référer à des publics qui seraient plus « nécessiteux », pour évaluer sa propre situation. Plusieurs types de publics, qui correspondent en général à des catégories médiatisées, sont fréquemment convoqués comme référence pour évaluer sa propre situation : « *les Smicards* », « *les jeunes précaires* », « *les personnes âgées avec de petites retraites* », « *les travailleurs pauvres* », etc. Ce type de propos reflète des postures très variées des allocataires vis-à-vis de

⁶¹ Les facteurs liés au non-recours involontaire (ou non demande par contrainte) ayant été traités dans la partie relative au dispositif.

⁶² Cette situation est présente dans les entretiens n° E6, E18, E22, S6 et S14.

l'évaluation de leur propre situation, dans la mesure où ce non-recours ne concerne pas un profil homogène d'allocataires, qui auraient effectivement moins de besoins que les autres. En effet, il s'observe y compris chez des allocataires éligibles à des montants de prime d'activité plutôt élevés. Cela traduit aussi un rapport spécifique à l'institution, et au caractère perçu comme légitime ou non de demander et percevoir une aide publique au regard de l'examen de sa propre situation (cf. « *des freins liés aux institutions et aux rapports des allocataires à l'institution* »). Ces allocataires semblent notamment penser que le budget alloué est limitatif, comme d'autres aides sociales, et que ce qui leur est versé ne le sera pas à d'autres.



Cesser une demande de prime d'activité pour que cette prestation bénéficie plus à ceux qui en ont plus besoin
(entretien n°S6)

Mélanie est une allocataire de 26 ans, seule sans enfant. Elle occupe un CDI à temps plein depuis 3 ans, et estime sa rémunération plutôt satisfaisante. Elle a touché la prime d'activité de manière continue de janvier 2016 à septembre 2017. Elle explique avoir cessé d'en faire la demande à partir d'octobre 2017 puisqu'elle avait perçu à partir du trimestre précédent une rémunération plus élevée : « *j'ai arrêté car je me suis dit que je n'y aurais pas droit. En fait je ne me suis même pas posée la question* ». Elle voit aussi dans ce geste la possibilité d'un transfert direct du montant non-perçu vers des allocataires qui en auraient plus besoin « *cette aide peut être versée à quelqu'un d'autre* ». Mélanie estime quant à elle en avoir suffisamment bénéficié : elle avait pour habitude de, « *mettre la prime pour l'emploi de côté pour l'utiliser toute l'année* » et cela lui a permis d'épargner et de s'accorder des loisirs : « *j'ai pu mettre de côté et donc me faire un peu plaisir et vivre un peu mieux* ».



- **Une inutilité perçue des démarches au regard du montant de la prestation**, concerne en général les personnes éligibles à des montants faibles de prime d'activité, et pour lesquelles celle-ci ne constitue pas une ressource absolument décisive. Cet arbitrage s'observe aussi sous forme conditionnelle, dans les propos de personnes qui précisent qu'en dessous d'un certain montant, elles ne réaliseraient probablement pas les démarches. Le seuil en dessous duquel les enquêtés arbitreraient sur le choix du non-recours est très variable d'une personne à un autre (bien qu'il se situe toujours en dessous de 50 euros), et correspond à la perception d'un montant qui ne serait pas essentiel dans le budget de leur foyer (bien que cette considération soit parfois très subjective).

Ainsi, si certains allocataires estiment qu'il « *n'existe pas de petit montant* » (en général ceux qui sont le plus dans le besoin), d'autres jugent qu'en dessous de 50 euros le calcul temps passé / montant perçu n'est pas suffisamment convainquant (et sont plutôt des personnes pour qui cet apport n'a pas de conséquence majeure sur leurs situations financières). Enfin, certains allocataires se disent incapables d'exprimer un avis sur le montant de prime d'activité qu'ils perçoivent (adéquation au regard de leur situation, valeur en termes de soutien public...). Ce sont en général des allocataires plutôt jeunes, peu habitués à ce type de prestation et étant peu soumis, ou de manière récente, à des responsabilités financières.



Un jeune allocataire n'ayant pas une perception de la « valeur » du montant de prime d'activité qu'il perçoit (*entretien n°E6*)

Louis est un jeune homme de 22 ans. Il vit toujours chez ses parents et n'est pas rattaché à leur foyer fiscal. Il est éligible à la prime d'activité depuis janvier 2016 mais ne l'a perçue qu'en février de la même année. Il perçoit un montant stable depuis son entrée dans la prime d'activité (entrecoupée de 2 épisodes de non-recours), mais ses propos témoignent d'un détachement vis-à-vis de cette aide non-décisive, et de la valeur associée au montant perçu : *« c'est toujours ça de pris, ça fait toujours plaisir d'avoir ça »*. La prime d'activité constitue pour lui un « bonus » lui permettant de financer des activités de loisirs : *« je ne peux pas me plaindre, je suis chez mes parents, je n'ai aucune charge. Ça me paie une soirée pour mon week-end »*.



- **Une inutilité perçue au regard de l'anticipation d'une amélioration à venir**, s'observe en général chez des allocataires qui voient dans la prime d'activité une situation transitoire (en début de parcours, ou face à une situation provisoirement précaire ou incertaine), et surtout pas une fin en soi, ou une ressource sur laquelle compter sur le long terme. Dès lors qu'ils anticipent une amélioration (accès à un nouvel emploi, promotion...) et avant même que leur inéligibilité ne soit effective ou confirmée, certains cessent de faire leurs déclarations de ressources ou ne font pas les démarches de demande de prime d'activité.
- **Une inutilité perçue au regard de l'incertitude de la situation** renvoie à l'anticipation de démarches complexes à mener, avec par ailleurs la sensation d'une éligibilité incertaine, qui conduit les allocataires potentiels à considérer que leurs chances de réussite sont trop faibles pour justifier l'effort de démarches perçues comme étant fastidieuses à mener.
- **Un arbitrage motivé par les risques perçus** est, s'agissant de la prime d'activité, essentiellement lié **aux risques d'indus et à la perspective de devoir rembourser une partie des prestations perçues**. Ce non-recours s'observe exclusivement chez des allocataires qui en ont déjà fait l'expérience par le passé (sur la prime d'activité ou autres prestations). Ce type d'expérience peut donner lieu à un non-recours actif pour deux motifs principaux. Tout d'abord, ces expériences peuvent être particulièrement traumatisantes pour ceux qui en font l'expérience : souvenir d'une violence symbolique (et matérielle) exercée par l'institution, dégradation de leur situation, démarches conflictuelles, etc. Ceux-ci préfèrent renoncer à une aide y compris importante, plutôt que de prendre le risque de se trouver à nouveau mis en défaut, et/ou ne souhaitent pas maintenir un lien avec l'institution qu'ils jugent en partie responsable de cette situation, ou qui n'a pas su les accompagner avec bienveillance dans les démarches à mener. Certains allocataires sortent par ailleurs de ces situations d'indus sans avoir finalement complètement compris ce qui les y avait conduits, ou en tout cas en ayant le sentiment (justifié ou non) que cela n'était pas complètement de leur ressort. Constatant que la situation peut leur échapper, même s'ils s'attachent à faire correctement leurs déclarations trimestrielles de ressources, ces allocataires potentiels jugent que le risque pris est trop important.

Le non-recours volontaire lié à un cadre de valeurs renvoie aux représentations de soi, en interaction avec les représentations symboliques associées à la prestation et au public qu'elle cible (cf. « des freins liés à l'institution et au rapport des allocataires éligibles à l'institution »). Le non-recours intervient alors quand les allocataires ne souhaitent pas s'identifier au public ciblé par une prestation, car ils y

associent une image sociale dévalorisante⁶³. Il y a alors un rapport dual entre la représentation de soi, et la représentation du public ciblé par la prestation. Pour d'autres, c'est davantage le regard extérieur (porté par la famille, l'entourage, les voisins) qui peut dissuader une démarche de sollicitation d'aide confirmant aux yeux des autres une situation vécue comme stigmatisante. Le coût psychologique (premier cas) et/ou social (deuxième cas), est trop fort au regard de l'intérêt de la prestation. S'agissant de la prime d'activité, les entretiens révèlent que l'aspect « stigmatisant » de cette prestation ressort dans une moins forte mesure que pour le RSA activité. En effet, une partie des allocataires identifient avant tout une prestation ciblant les actifs, donc les « travailleurs », en opposition à d'autres prestations sociales (le RSA activité notamment, associé à tort aux minimas sociaux). Certains se positionnent d'ailleurs en opposition symbolique vis-à-vis des allocataires d'autres prestations sociales, et voient dans la prime d'activité la « juste » rétribution du travail et des efforts accomplis par les travailleurs les plus modestes, ainsi que le rétablissement d'une certaine équité sociale. Toutefois, et avec un effet générationnel fort (qui concerne en particulier les plus de 45 ans) ou de milieu social, la prime d'activité reste associée pour certains aux minimas sociaux, ou au « RSA » entendu de manière plus générale. Par ailleurs, certains allocataires, lorsqu'ils travaillent à plein temps et perçoivent de faibles revenus qui les rendent éligibles à la prime d'activité, associent à cette éligibilité une dévalorisation qu'ils vivent dans le champ professionnel. Ils estiment alors cette éligibilité à la prime d'activité, qui joue le rôle de complément de revenu, anormale dans le sens où ils considèrent que le fait de travailler à temps plein devrait permettre de vivre décemment sans avoir besoin d'un complément de revenu.

Les allocataires qui ressentent toujours une forme de stigmatisation voient avant tout dans la prime d'activité une prestation sociale ciblant des personnes sur la base de critères de ressources. Ce sont en général les allocataires plus âgés, qui acceptent mal une forme de remise de soi à l'institution (du fait de leur âge ou d'une culture générationnelle), et continuent à voir un lien fort entre prime d'activité et « minimas sociaux ». La variable territoriale impacte aussi le rapport aux aides sociales, les personnes résidant en territoire rural semblent en effet craindre davantage une forme de stigmatisation. À ce titre, plusieurs voient dans la dématérialisation des démarches le moyen de protéger une certaine confidentialité quant à leur situation et aux aides qu'ils perçoivent.



Une allocataire qui exprime le sentiment de dévalorisation professionnelle que suscite chez elle le fait d'être éligible à la prime d'activité (*entretien n°E7*)

Christine est une femme de 40 ans. Elle travaille à temps plein depuis presque 20 ans pour le même employeur, et pourtant elle est éligible à la prime d'activité. Elle n'associe pas la prime d'activité à une prestation stigmatisante et dévalorisante en soi. Toutefois, elle dit ressentir une amertume profonde vis-à-vis de son employeur, qui ne lui propose pas des conditions salariales lui permettant de bien vivre de son travail, et de se projeter dans une évolution professionnelle. Selon elle, il est anormal que des personnes dans sa situation d'emploi (temps plein, avec une ancienneté importante), ait besoin de recourir à des prestations sociales s'appuyant sur des critères de ressources : *« c'est très bien [la prime d'activité], mais les gens comme moi ne devraient pas en avoir besoin. Ça devrait être pour les jeunes en situation précaire, les sans-abris, les personnes âgées qui n'ont pas à manger 3 fois par jour, les gens qui n'ont pas d'emploi fixe. Moi, j'ai un emploi fixe. C'est triste de pas pouvoir subvenir à ses besoins en ayant un emploi fixe, et en travaillant pour l'Etat ».*



⁶³ Cette situation est présente dans les entretiens n° E7 et E8.

Un non-recours volontaire passif

Le non-recours volontaire passif constitue une situation rencontrée de manière plus marginale parmi les allocataires interrogés, dans la mesure où les personnes concernées adoptent plutôt une posture de défiance vis-à-vis de l'institution, et de tout type de sollicitation de la part d'institutions. Néanmoins quelques cas ont pu être rencontrés et laissent percevoir une forme de découragement face à des incompréhensions liées aux procédures et/ou aux pratiques des Caf notamment⁶⁴.



Une non-poursuite des démarches suite à l'arrêt d'un accompagnement social (*entretien n°E23*)

Sandrine est une femme de 58 ans, vivant seule dans un territoire rural, sans enfant à charge. Elle se trouve dans une situation de fragilité et d'isolement importants suite à un licenciement qui a constitué une véritable rupture dans son parcours professionnel. Consciente d'un enfermement progressif dans la précarité, mais éloignée géographiquement des services publics (Pôle emploi, Caf), Sandrine s'est d'abord tournée vers le Centre social de sa commune et a bénéficié d'un accompagnement par une assistante sociale. Pendant toute la durée de cet accompagnement, elle a bénéficié de la prime d'activité car elle réalisait les DTR en ligne avec le soutien de l'assistante sociale.

Par la suite, elle a cessé de se rendre au Centre social, et a dans le même temps abandonné toute démarche : elle ne dispose pas d'équipement informatique à domicile, et se trouve en quelque sorte dépassée à la fois par ces démarches, et par sa propre situation. Elle se dit consciente du manque à gagner, mais n'exprime pas le projet de refaire seule une demande de prime d'activité. Sandrine a aussi abandonné les démarches de demande d'APL : *« c'est tellement galère. Déjà je n'arrive pas à louer d'une façon normale [non-déclaré, avec des résidences sur des périodes courtes], puisque je n'ai pas de fiche de paie. L'été il faut partir car ils louent à la semaine. Là par exemple je vais devoir partir en février »*. Elle a aussi renoncé à toute autre démarche, notamment auprès de Pôle emploi *« je n'ai pas de voiture, en vélo c'est dangereux, et sinon c'est le bus mais il faut prendre 2 bus différents »*.

In fine, Sandrine a aujourd'hui complètement renoncé à toute forme d'aide extérieure, et se trouve aujourd'hui dans une situation d'isolement de plus en plus grande.



⁶⁴ Cette situation est présente dans les entretiens n° E10, E17 et E23.

2.2.3 Des freins liés aux représentations et aux expériences que les allocataires ont des « institutions »

Les freins et facteurs de non-recours liés à « l'institution », soit dans le cas présent aux Caf, voire aux institutions de manière plus générale peuvent relever à la fois des représentations et/ou d'expériences vécues et de leur interprétation.

Concernant la prime d'activité, les allocataires convoquent plusieurs échelles d'analyse lorsqu'ils se réfèrent à l'« institution » : le système d'aide sociale en général (avec de manière sous-jacente l'idée de justice sociale plus ou moins garantie par ce système), les Caf (dans le cadre des interactions qu'ils ont pu avoir dans le cadre de leur recours à la prime d'activité mais également dans le cadre d'autres prestations sociales) ou encore d'autres professionnels de l'accompagnement (social ou non : travailleur social, conseillers Pôle emploi, Mission locale,...).

Le non-recours lié aux représentations des allocataires : un non-recours lié à une réticence de se « remettre », de dépendre du « système »

Il s'agit ici d'analyser comment les représentations du système de l'aide sociale peut être un facteur de non-recours intermédiaire pour des allocataires de la prime d'activité⁶⁵.

En préalable, il faut relever que les propos tenus par les allocataires illustrent différents types de rapports aux institutions intervenant dans le champ de l'aide sociale, la démarche de demande d'aide pouvant parfois être considérée comme étant une forme de « remise de soi », de dépendance aux institutions, au système.

Ainsi, certains allocataires voient dans la prime d'activité un droit, destiné à rétablir une équité en faveur des travailleurs les plus modestes, et qui renvoie à une intervention légitime des pouvoirs publics. La prime d'activité est même perçue par certains en opposition à d'autres aides sociales, comme étant une aide apportant « enfin » un soutien aux travailleurs les plus modestes, et rétablirait une certaine forme de justice sociale.



Une prestation perçue comme une juste compensation de la contribution sociale des travailleurs modestes (*entretien n°E24*)

Véra, une allocataire ayant perçu des montants variables de prime d'activité, mais toujours supérieurs à 150 euros, estime qu'il s'agit d'une juste rétribution du travail et de la contribution financière (impôts, taxes) des travailleurs modestes : « *Même pour 50 euros je ferais la demande. J'ai toujours payé les impôts, les taxes. C'est pour ça que l'Etat me donne...* ».



À l'inverse, le fait de faire appel à une institution en vue de solliciter une aide n'est pas une démarche facile et évidente pour d'autres allocataires, qui y voient une démarche de dernier recours.

Pour certains allocataires, le geste de demande auprès d'un acteur institutionnel, que ce soit la Caf ou un autre acteur du champ de l'aide sociale renvoie soit à un sentiment de honte ou d'une action volontaire de ne pas dépendre du « système ». Ces derniers adoptent plutôt comme posture de chercher à « *s'en sortir tous seuls* » plutôt que de faire appel à une aide extérieure.

⁶⁵ Cette situation est présente dans les entretiens n° S8, E8, E16, E19 et E24.

Le cas de ces allocataires est davantage marqué dans les « sortants » prématurés et chez des allocataires considérant avoir des ressources matérielles suffisantes pour « s'en sortir ».

Dans certains cas (du fait de leur identité ou culture), ces allocataires peuvent s'en remettre prioritairement aux solidarités familiales, même lorsque leur entourage familial dispose également de ressources modestes. C'est en général plus caractéristique chez des allocataires de plus de 45 ans, et/ou vivant en milieu rural, et/ou originaire des DROM et/ou issus de l'immigration. Notons, que de nombreux travaux conduits sur le non-recours ont largement relevés une forte prégnance de la stigmatisation et de la défiance vis-à-vis de l'institution pour ces catégories d'allocataires.



Un allocataire pour qui la sollicitation d'aide auprès d'institutions publiques constitue une solution de dernier recours en cas de situation d'urgence (*entretien n°E8*)

A 32 ans, Karim est marié et père de trois enfants. Titulaire d'un diplôme de niveau bac + 5 en informatique, il a trouvé aisément du travail en tant qu'architecte de réseaux informatiques.

Karim exprime le refus d'une dépendance à une aide extérieure, en particulier accordée par les pouvoirs publics. A propos des différentes prestations existantes, il affirme : *« je ne connais pas, et je m'en fous, ça m'intéresse pas. »*

Fin 2017, il subit un grave accident de la route duquel il est sorti partiellement paralysé, avec de fortes incertitudes concernant ses possibilités de rétablissement. C'est à cette période que Karim a effectué sa demande de prime d'activité, car il a estimé qu'il s'agissait d'une situation d'urgence. Après une récupération de ses capacités physiques, Karim a pu reprendre son emploi, et n'a pas renouvelé sa demande de prime d'activité. Pour lui, il n'est pas justifié de solliciter une aide extérieure s'il ne se trouve pas dans une situation de nécessité expresse, et il dit préférer *« s'en sortir tout seul. »*

Sa représentation des prestations sociales est celle d'une aide temporaire et ponctuelle, liée à des besoins urgents et non durables, qu'il n'associe pas à une évaluation de son éligibilité : *« Tout simplement je suis dans le besoin, et que je peux être bénéficiaire, alors je vais le débloquent. Quand je suis pas dans le besoin, je vais pas chercher. Si je suis dans le besoin, je vais chercher les aides, c'est tout. »*

Une jeune femme originaire de Mayotte, privilégiant avant tout les solidarités familiales, malgré les ressources modestes de sa famille (*entretien n°E16*)

Mariama est une jeune femme de 22 ans, originaire de Mayotte, ayant connu plusieurs épisodes de migrations entre Mayotte et la Métropole, tout comme une partie de ses frères et sœurs.

Lorsqu'elle est dans le besoin, le premier réflexe de Mariama est de s'en remettre avant tout aux solidarités familiales, malgré les ressources modestes de son entourage. Elle a elle-même hébergé chez elle, dans un studio de 27m² qu'elle occupe avec son compagnon, sa petite sœur quand celle-ci est arrivée en France, et envoie régulièrement de l'argent à sa mère pour l'aider dans les dépenses alimentaires.

Elle explique que ce fonctionnement est en partie liée à un sentiment d'illégitimité, car elle ressent une représentation négative associée aux personnes bénéficiant d'aides, en particulier lorsqu'elles sont issues de territoires d'Outre-mer, et parle des « *Français d'ici qui ont une bonne situation et qui nous disent « vous ne travaillez pas, vous prenez toutes les aides de l'Etat »* ».

Une allocataire qui exprime une réticence à percevoir des aides de la part des institutions publiques (*entretien n°E19*)

Clara, une allocataire de 32 ans vivant en couple avec 2 enfants à charge explique qu'il lui a fallu du temps avant d'accepter l'idée de solliciter des aides financières auprès d'institutions publiques, démarche qu'elle perçoit comme dévalorisante. Elle a toujours préféré s'appuyer sur la solidarité familiale, en l'occurrence celle de ses parents. Ce sont finalement ses parents, eux aussi dotés de ressources modestes, qui l'ont convaincue de faire des demandes : « *J'étais dans ma fierté, je ne voulais pas demander l'aumône. J'ai vu mes parents galérer. Je demande à mes parents car ils travaillent. Ma mère m'a quand-même dit de faire des demandes* ».

Clara a le sentiment que le fait de percevoir des aides renvoie une image négative, que cela peut susciter de fortes critiques et jugements dans son quartier : « *J'aime pas faire pitié même si on est dans la galère* ». C'est pour cela par exemple qu'elle a attendu autant qu'elle le pouvait avant de solliciter de l'aide auprès des « restos du cœur ». Elle ajoute que c'est plus facile, car moins visible, quand les démarches peuvent se faire sur internet, comme c'est le cas pour la prime d'activité.



Globalement, il est notable que dans les représentations et les discours recueillis, il est rare que les allocataires fassent état de représentations négatives visant tout particulièrement les Caf. Les discours et critiques de ces allocataires portent davantage sur le système de l'aide sociale ou sur son fonctionnement de manière générale et expriment par leur non-recours le souhait de ne pas dépendre d'une prestation sociale, voir du « système » plus globalement.

Le non-recours lié à des expériences vécues des allocataires aux Caf voire avec d'autres professionnels du travail social

Il s'agit ici d'examiner comment des expériences antérieures vécues avec la Caf (en lien direct ou non avec la prime d'activité) ou avec d'autres professionnels de l'accompagnement (social ou non), peuvent avoir pour conséquence directe ou indirecte un non-recours intermédiaire. Les situations détaillées ci-après sont celles qui ont été décrites par les allocataires enquêtées (sans qu'elles aient toujours conscience du lien entre ces expériences et leur non-recours à la prestation)⁶⁶ :

⁶⁶ Cette situation est présente dans les entretiens n° E1, E10, E12, E15, E17, S14.

- **Le non-recours lié à un déficit d'orientation de l'institution vers les prestations**

Plusieurs allocataires ont été au contact d'institutions (Caf, assistants sociaux de Conseils départementaux, etc.) car leur situation de précarité (parfois très forte) justifiait la mise en place d'un accompagnement social. Les professionnels de l'accompagnement social ont pu alors constituer des relais majeurs vers les prestations sociales.

Toutefois, plusieurs allocataires décrivent aussi des expériences d'information erronée ou ambiguë (et donc générant une mauvaise appréhension de la prestation) concernant la prime d'activité, ou leur éligibilité à cette prestation. Transmise par une personne dont la parole est jugée incontestable du fait de son statut professionnel, ces « fausses » informations peuvent conduire les allocataires potentiels à des situations de non-recours prolongées, en particulier chez les entrants tardifs.



Un doute sur son éligibilité à la prime d'activité induit par une information délivrée sur le RSA activité par une assistante sociale
(Entretien n°E1)

Yvette est âgée de 56 ans. Elle explique qu'avant de faire la demande de la prime d'activité en 2016, elle avait fait une demande pour percevoir le RSA activité mais que l'assistante sociale qui l'accompagnait lui avait expliqué qu'elle ne pouvait y avoir droit même lorsque son mari avait de faibles revenus et qu'elle n'avait pas de travail.

De cette expérience, Yvette explique que cela a créé un doute sur son éligibilité à la prime d'activité. « *J'avais des questions à poser car, mon mari étant toujours artisan, je ne savais pas si on pouvait vraiment la percevoir. J'ai appelé plusieurs fois la Caf et on m'a donné deux réponses différentes. Une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte les revenus de mon mari et une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte le chiffre d'affaire de son entreprise* » (...) « *Du coup on avait une crainte qu'on nous la donne et qu'on nous dise après qu'on n'y a pas droit, et qu'il faille rembourser.* »



- **Le non-recours lié à un déficit d'éclaircissements par l'institution des raisons liées à l'arrêt de l'éligibilité ou au non-recours**

Certains allocataires ont connu des arrêts d'éligibilité ou épisodes de non-recours bien identifiés, mais dont ils ne comprennent pas la raison, et pour lesquelles ils ne sont pas parvenus à obtenir d'éclaircissements de la part de l'institution. Pour ceux-ci, cette incompréhension peut donner lieu à un sentiment de lassitude, de renoncement face à la prestation, voire de rejet de l'institution qui n'a pas été capable d'apporter les réponses attendues. Certains allocataires manifestent leur agacement face à ce qu'ils perçoivent comme un manque de réciprocité dans les services rendus par la Caf, au regard de l'exigence de l'institution vis-à-vis des allocataires. Il s'agit donc ici en quelque sorte d'un déficit de médiation de l'institution face aux difficultés rencontrées par les allocataires.



Un abandon des démarches pour percevoir la prime d'activité face à une incompréhension (Entretien n°E10)

Née en Haïti, Valérie est aujourd'hui âgée de 28 ans. Elle a poursuivi sa scolarité jusqu'à 15 ans en Haïti, étant allée jusqu'en 3^{ème}. Elle est ensuite venue s'installer en France (tout de suite en région parisienne), à l'âge de 16 ans.

En amont de sa première demande de prime d'activité, Valérie était employée comme serveuse dans la clinique psychiatrique où elle travaille toujours actuellement.

Ayant des difficultés avec l'informatique, Valérie n'effectue pas les démarches en ligne. Par ailleurs, les appels à la Caf étant payants, elle règle toujours ses démarches par courrier, qu'elle dépose elle-même à la Caf, car celle-ci n'est pas très loin de son domicile.

Depuis la fin de l'année 2017, Valérie rencontre des blocages dans le traitement de son dossier de prime d'activité. *« La dernière fois, ils m'ont demandé les fiches de paie. Je les dépose dans leur boîte aux lettres et ils me les demandent à nouveau. Ça me saoule ! Je leur mets toujours dans leur boîte aux lettres mais j'ai l'impression qu'ils ne les reçoivent pas, mon dossier n'est pas traité. »*

Ayant des difficultés financières, Valérie est allée voir l'assistante sociale de la ville où elle réside. Celle-ci lui a alors demandé de refaire une demande de prime d'activité, ce qu'elles ont fait ensemble. *« L'assistante sociale a même mis un petit mot d'explication dans l'enveloppe. »* Mais la Caf lui demande à nouveau les documents deux semaines plus tard. *« Maintenant je ne les donne plus ! »*

Aujourd'hui, Valérie ne bénéficie plus de la prime d'activité et ce depuis janvier 2018. Et bien qu'elle n'en ait pas bénéficié de l'année 2018, la Caf continue de lui demander des pièces justificatives. *« J'en ai marre ! Normalement c'est tous les trimestres, et là je n'ai pas reçu la prime d'activité pour ce trimestre et on me demande quand même mes fiches de paie, à quoi ça sert ? Vous me demandez, ok, mais donnez-moi quelque chose alors. »*

Afin de régler son problème de prime d'activité, Valérie a voulu prendre rendez-vous avec la Caf, mais il n'y avait plus de place. Elle a ensuite eu son enfant et n'a donc pas eu le temps de reprendre contact avec la Caf.

« Je suis motivée d'habitude, mais quand il n'y a pas de résultats je lâche l'affaire. Quand je reprendrai mon activité je ne devrais pas avoir besoin de l'aide de l'assistante sociale. » Selon elle, on ne lui a pas expliqué du tout pourquoi elle ne l'a pas perçue. Lassée, Valérie affirme désormais ouvrir les courriers de la Caf et les jeter presque tout de suite.



- **Le non-recours consécutif d'une expérience négative avec la Caf dans le cadre de la prime d'activité**

Le non-recours est parfois la conséquence directe d'une expérience négative, voire traumatisante, vécue par certains allocataires avec la Caf.

Au travers des entretiens conduits, c'est en général les indus ou procédures de recouvrement (liées parfois à d'autres prestations et à d'autres institutions), qui ressortent comme pouvant conduire à une sortie volontaire prématurée et prolongée de la prestation.



**Une allocataire ayant vécu une expérience d'indus
dans le cadre de la prime d'activité, source de sa sortie volontaire
de la prestation (*entretien n°S14*)**

Louise est âgée de 30 ans. Elle est diplômée d'un Master 2 en sociologie du sport, diplôme qu'elle obtenu en 2011. Après l'obtention de son diplôme, Louise a travaillé pendant 4 ans au sein d'une association sportive de Canoë kayak.

C'est au cours de cette période qu'elle fait la connaissance de son compagnon, lui, est cadre dans une grande enseigne de sport. Son conjoint se voit proposer des mutations régulièrement. Dans le courant de l'année 2015, on lui propose un poste de responsable en Bretagne.

Louise pose alors sa démission pour suivre son compagnon. Ils déménagent la même année en Bretagne.

En arrivant en Bretagne, Louise se met à la recherche d'un emploi, elle explique : *« J'aime pas rester sans rien faire. Au début j'ai cherché à faire ce que je faisais avant. Mais en Bretagne, le canoë Kayak c'est pas le sport le plus répandu. Du coup pour trouver vite un boulot j'ai été déposé de cv dans les boutiques de prêt à porter du centre ville. J'ai vite trouvé »*. Louise trouve un premier poste en CDD à temps plein dans une enseigne de prêt à porter. Un an plus tard, son CDD prend fin, elle se met à nouveau à la recherche d'un emploi toujours en tant que vendeuse de prêt à porter, au bout de quelques jours de recherche, elle décroche un CDI à 30 h : *« c'était mieux que rien et ça me laissait du temps pour chercher à côté des opportunités dans les associations sportives »*.

Elle occupera ce poste pendant deux ans et demi, avant de donner naissance à sa fille en juillet 2018.

Louise a connu et a fait sa première demande de prime d'activité en janvier 2017. A cette époque, elle était vendeuse dans une enseigne de prêt à porter et en CDI à 30 h et vivait avec son conjoint.

Le parcours de Louise dans la prime d'activité a été marqué par deux épisodes de non-recours.

Le premier est intervenu en janvier 2018. Louise se souvient : *« J'ai oublié de faire la déclaration. J'y ai plus pensé. Je me suis rendue compte de ça et j'ai fait les déclarations en retard et j'ai touché à nouveau la prime d'activité pendant »*.

Suite à cet oubli, Louise indique avoir reçu un courrier de rappel de la Caf, ce dernier a été déterminant dans la suite de son parcours : *« après ça j'ai reçu un courrier de la Caf et là ça a été la descente aux enfers »*.

En effet, Louise indique qu'en lisant attentivement le courrier de la Caf, elle prend alors connaissance que pour la Caf, elle est considérée comme une femme isolée sans enfant à charge.

Venant tout juste de se pacser elle s'empresse de prévenir la Caf de son changement de situation, en mentionnant qu'elle vit avec son compagnon depuis plusieurs années : *« J'ai refait les déclarations avant mon pacs, quand j'ai vu ça je me suis dit qu'il y avait un problème alors j'ai contacté la Caf pour les prévenir. Delà, on m'a donnée un rendez-vous et j'ai été à la Caf. Ça a été très vite. Dans les 5 jours, j'ai été reçu par quelqu'un de la Caf qui m'a dit que je devais leur rembourser 900 euros »*.

Face à cette nouvelle, Louise explique : *« ça m'a complètement refroidi. En fait je me suis rendu compte que depuis le début il y avait une erreur dans mon dossier. Pour moi, comme on n'était pas pacsés, je n'avais pas à dire à la Caf ce que gagnais mon compagnon. J'ai pas vraiment eu plus d'explication sur le pourquoi du comment. Mais à partir de là, on a remboursé et puis voilà. Moi je ne veux plus avoir affaire à la Caf. Ça m'a vacciné ».*

A partir d'avril 2018, Louise n'a plus perçu la prime d'activité.



Ces procédures sont dans certains cas « inévitables » et directement liées aux règles de fonctionnement des différentes prestations. Toutefois, l'institution est parfois responsable de la manière dont les allocataires vivent et perçoivent ces événements, avec un rôle qui se joue à différentes étapes : traitement d'une situation, information et médiation auprès de l'allocataire, traitement symbolique de ce type de situation, accompagnement sur la résolution de situations, etc.

Ainsi, au-delà d'une situation objectivement difficile, certains allocataires disent avoir fait l'expérience d'une véritable violence (matérielle du fait de la privation parfois brutale d'une aide essentielle, et psychologique) dans la relation avec la Caf :

- **Le sentiment d'un manque de considération face à une situation symboliquement difficile**, avec une approche vécue par les allocataires comme étant plus répressive que compréhensive, qui peut susciter chez eux un sentiment de honte, de dévalorisation symbolique, ou de stigmatisation : *« Je suis pas quelqu'un de malhonnête »* ;
- **Un manque de prise en compte contextualisée de la situation des allocataires**, pour lesquels ce type de procédure peut se poser à un moment où ils cumulent par ailleurs d'autres difficultés importantes. Pour ceux-ci, le traitement systématisé peut avoir pour conséquence un enfermement durable dans une situation de précarité, quand un accompagnement individualisé et un séquençage des procédures aurait peut-être pu faciliter une sortie de crise.
- **l'aggravation d'une situation déjà difficile**, perçue en particulier par des allocataires éligibles à des montants élevés de prime d'activité, qui se trouvent dans la situation de devoir rembourser l'institution, alors qu'ils ont adapté leurs dépenses à un budget auquel ils intégraient cette ressource. Ainsi, certains allocataires expliquent qu'avant la prime d'activité, ils vivaient effectivement difficilement et modestement, mais que devoir rembourser une somme dépensée et intégrée à leurs habitudes de consommation constitue finalement une aggravation de leur situation initiale.

2.3 Les facteurs de passage du non-recours au recours

Au-delà de la compréhension des facteurs du non-recours, la présente étude permet d'interroger **les conditions qui permettent la levée de cette situation** (2.3.2). Elle invite au préalable à questionner la **posture que les allocataires ont vis-à-vis de leur situation** de non-recours qui façonne leur implication dans l'évolution de cette situation (2.3.1).

2.3.1 La fin du non-recours : une évolution dépendante en partie de la vision qu'ont les allocataires de leur non-recours

Les allocataires ayant connu une situation de non-recours vis-à-vis de la prime d'activité ont **une vision plus ou moins marquée de cette situation**. Si la méthodologie d'enquête nous permet de nous assurer que l'ensemble des personnes interrogées a bien connu une situation de non-recours intermédiaires, les entretiens indiquent que certains allocataires n'en ont pas toujours conscience.

A partir de travaux conduits par l'Odenore⁶⁷, il est possible de définir une échelle dans l'appréhension du non-recours :

- Les allocataires qui ressentent le non-recours et savent l'expliquer → cette situation a été repérée dans 26 entretiens conduits ;
- Les allocataires qui perçoivent le non-recours, mais sans en avoir compris la cause → cette situation a été repérée dans 5 entretiens conduits⁶⁸ ;
- Les allocataires qui peinent à identifier le non-recours au milieu d'allers-retours dans la prestation → cette situation a été repérée dans 4 entretiens conduits⁶⁹ ;
- Les allocataires qui ne repèrent pas leur non-recours → cette situation a été repérée dans 5 entretiens conduits⁷⁰.

Si la majorité des allocataires interrogés se retrouve sur une échelle élevée de perception du non-recours, cela peut en partie s'expliquer par les modalités d'enquête. En effet, les entretiens ont été conduits sur la base du volontariat. Ce qui laisse penser que les personnes ayant conscience de leur non-recours à la Prime d'Activité à une (ou plusieurs) période(s) ont pu plus facilement répondre plus facilement à notre sollicitation.

L'appréhension que les allocataires ont de leur situation de non-recours participe de l'attitude plus ou moins volontariste qu'ils peuvent adopter pour sortir de cette situation. Là où certains allocataires n'agissent pas, d'autres souhaitent mettre fin à cette situation, sachant qu'ils peuvent cumuler différentes postures au cours de leurs parcours dans la prestation.

Ainsi, de manière marginale, certains allocataires interrogés⁷¹ ont été dans **une situation de non-recours** dans leur parcours, **dont ils ne sont pas sortis**. Trois postures se distinguent :

- **Les allocataires qui n'ont pas de réaction face au non-recours** sont ceux qui ne repèrent souvent pas ou difficilement les périodes de non-recours à la prime d'activité⁷² ;

⁶⁷ ODENORE, « Vivre en situation de non-recours », étude menée dans le cadre du programme de recherche « Accès aux droits et non-recours » de la Cnaf, juillet 2017.

⁶⁸ Cette situation est présente dans les entretiens n°S9, E4, E9, E10 et E24.

⁶⁹ Cette situation est présente dans les entretiens n°S10, S11, S12 et E15.

⁷⁰ Cette situation est présente dans les entretiens n°S8, E7, E19, E22 et E23.

⁷¹ Et plus particulièrement dans les allocataires dont le parcours est marqué par une sortie prématurée.

⁷² Cette situation est notamment présente dans les entretiens n° S8, E7, E19, E22 et E23.



Une allocataire ayant peu de visibilité sur son non-recours, et ne cherchant pas ainsi à le résoudre (*entretien n°E22*)

Monique est âgée de 46 ans, et vit seule avec la plus jeune de ses quatre enfants. Elle est par ailleurs divorcée depuis 2014.

Ayant interrompu ses études à la naissance de ses enfants (le premier à 18 ans), elle ne recherche ensuite pas d'emploi jusqu'en 2005. Avant cela, son mari assurait les revenus du foyer. Sans qualification, elle travaille sur deux contrats (un CDI et un CDD) à temps partiel comme femme de ménage. Au moment de son divorce, Monique fait une dépression. Son CDD expire au même moment, tandis que son état complique les rapports à son autre employeur, jusqu'à la rupture conventionnelle. Aujourd'hui, elle travaille depuis 4 ans comme femme de ménage pour des particuliers, sur plusieurs contrats et pour un temps de travail de 15 à 25 heures mensuelles.

Monique a effectué sa demande de prime d'activité en 2017, sur les conseils de son fils. *« C'est mon fils qui a vu ça, moi je n'y connais rien, je ne savais pas à quoi j'avais droit. »* Ayant bénéficié du chômage, elle ne pensait pas être éligible à la prime d'activité, bien qu'elle en avait entendu parler auparavant.

Par conséquent, il ressort de l'entretien que Monique était en situation de non-recours avant sa première demande. Cependant, elle ne semble pas avoir conscience de la non-demande de ses droits. En effet, Monique dit ne pas aimer solliciter les aides sociales, et a attendu d'être convaincue par son fils avant de demander la prime d'activité alors que sa situation financière était selon elle *« un cas désespéré »*. *« Je n'y connais rien, et je n'aime pas demander de l'aide. Je préfère m'en sortir seule. ... J'ai peur de déranger les gens, même si je sais qu'ils sont là pour aider. Et j'ai peur du refus, là j'y suis allé parce que mon fils m'a dit que j'y avais droit. »*

Outre la prime d'activité, Monique a perçu le chômage pendant un an, suite à la perte de son emploi. Elle bénéficie par ailleurs des APL, mais celles-ci sont versées directement à son bailleur. Depuis son divorce, elle perçoit également l'allocation de soutien familial, à l'initiative d'un conseiller de la Caf. *« C'est quand j'ai changé de numéro de Caf après la séparation qu'on m'a dit que j'y avais droit. Avant cela je ne l'avais pas demandé. Le conseiller Caf m'a dit de faire la demande. »* Ces différents éléments démontrent une démarche relativement passive vis-à-vis du système de protection sociale.

Enfin, elle évoque le fait d'avoir perçu des sommes indues, qu'elle a dû rembourser à la Caf, mais ne jamais avoir connu la situation inverse. Du fait de l'absence de visibilité sur son non-recours, Monique n'a en effet pas cherché à effectuer un rappel de ses droits. Par ailleurs, elle dit être en difficulté face aux démarches administratives, qu'elle délègue à son fils à l'exception des déclarations trimestrielles. *« Pour les grosses démarches c'est [mon fils] qui s'en occupe car je n'y comprends rien. Moi je fais les petites démarches, les déclarations. Si j'ai une difficulté je lui demande d'abord, et s'il me dit de voir avec la Caf j'y vais. »*



- **Les allocataires qui expliquent leur non-recours par l'inutilité ou l'illégitimité perçue au regard des besoins** sont tous conscients d'être dans une situation de non-recours et sont en ce sens en capacité d'en expliquer les ressorts. Ils sont susceptibles d'argumenter leur non-recours et de se maintenir dans cette situation⁷³ ;



Une allocataire qui a cessé d'effectuer les démarches liées à la prime d'activité car elle ne s'estime plus « prioritaire »

(entretien n°S6)

Mélanie a 26 ans et vit seule sans personne à charge. Titulaire d'un BEP secrétariat, elle travaille d'abord sur des emplois « *purement alimentaires* », avant de reprendre deux postes de secrétaire en CDD (avec une période de chômage de 11 mois entre ces deux postes). Elle est aujourd'hui en poste depuis août 2018 comme secrétaire dans une entreprise d'appareillage à domicile, en CDD.

Alors qu'elle était en CDI sur un autre poste, Mélanie a appris l'existence de la prime d'activité par les informations télévisées à la fin de l'année 2015, et a donc vérifié son éligibilité via le simulateur. Elle a pu bénéficier de la prime d'activité dès 2016, et ce de façon continue jusqu'en juillet 2017.

A partir d'octobre 2017, Mélanie explique avoir arrêté de renseigner ses déclarations de ressources car elle pensait ne pas y avoir droit puisqu'elle avait exercé pendant le trimestre précédent un emploi mieux rémunéré : « *j'ai arrêté car je me suis dit que je n'y aurais pas droit. En fait je ne me suis même pas posé la question.* » Elle n'a pas fait de démarche suite à l'appel du télé-conseiller début 2018, car elle estime que « *cette aide peut être versée à quelqu'un d'autre.* » Ce basculement du recours au non-recours est intervenu au moment où Mélanie a exercé un emploi mieux rémunéré.

Parallèlement à son sentiment de non-éligibilité, Mélanie estime que le fait de ne pas recevoir la prime d'activité peut permettre à d'autres allocataires, dont elle estime qu'ils en auraient plus besoin qu'elle, d'en bénéficier. « *Cette aide peut être versée à quelqu'un d'autre. (...) Moi à 1400€ net par mois, je pars du principe que je n'en ai pas besoin.* » Elle considère en effet plutôt cette prestation comme un soutien ponctuel face à des situations précaires que comme un complément de revenu sur le long terme. Pour elle, la prime d'activité a vocation à « *sortir les gens de la précarité.* »



- **Des allocataires, qu'on appellera les « découragés »** sont conscients de leur non-recours puisqu'il naît d'une frustration vis-à-vis des démarches passées relatives à la prime d'activité. Ils n'apparaissent souvent pas prêts à engager à nouveau les actions nécessaires au recours à la prestation.⁷⁴

⁷³ Cette situation est notamment présente dans les entretiens n° S6, S15, E1, E5, E6 et E8.

⁷⁴ Cette situation est notamment présente dans les entretiens n° E10 et E17.



Une allocataire réalisant ses démarches par formulaire « papier » et pour qui les délais importants ont entraîné un découragement et une sortie de la prestation (*entretien n°E10*)

Valérie est née en Haïti et n'est arrivée en France qu'à l'âge de 16 ans. Cherchant initialement à devenir aide-soignante, elle n'accède pas à la formation correspondante et se forme donc au métier d'auxiliaire de vie sociale. Elle a d'abord effectué divers CDD dans le secteur sanitaire-social et occupe aujourd'hui depuis 2012 un poste de serveuse en clinique psychiatrique, en CDI.

Sur les conseils de collègues qui en bénéficient, elle s'est renseignée auprès de l'assistante sociale qui la suivait alors. Cette dernière lui a indiqué qu'elle y avait droit et l'a aidé à remplir sa première demande. Elle bénéficie de la prime d'activité à partir de 2017, ce qui indique une période de non-recours en amont de sa première demande, en lien principalement avec le manque d'information.

Par ailleurs, Valérie n'étant pas à l'aise avec les outils informatiques, elle a alors rempli les formulaires de demande « par papier ». Plus précisément, elle poste elle-même les déclarations de revenus dans la boîte aux lettres de la Caf car celle-ci n'est pas loin de son domicile. Cependant, Valérie rencontre depuis la fin d'année 2017 des blocages dans le traitement de son dossier de prime d'activité. En effet, il lui a été demandé à plusieurs reprises de fournir les fiches de paie correspondant à ses déclarations de revenus, alors qu'elle les avait déjà envoyées. Face à ces demandes répétées de la part de la Caf, Valérie a cherché à obtenir des informations sur le traitement de son dossier, mais n'a pu obtenir de rendez-vous avec un conseiller. Par la suite, la naissance de son enfant en 2018 l'a empêché de poursuivre ces démarches. Elle ne bénéficie pas aujourd'hui de la prime d'activité.

Valérie indique avoir du mal à comprendre les raisons de ce blocage. *« La dernière fois, ils m'ont demandé les fiches de paie. Je les dépose dans leur boîte aux lettres et ils me les demandent à nouveau. Ça me saoule ! Je leur mets toujours dans leur boîte aux lettres mais j'ai l'impression qu'ils ne les reçoivent pas, mon dossier n'est pas traité. »* L'accumulation de ce délai de versement et du manque de réponses a progressivement entraîné Valérie vers une lassitude des démarches, puis vers un abandon des déclarations trimestrielles de ressources.

« J'en ai marre ! Normalement c'est tous les trimestres, et là je n'ai pas reçu la prime d'activité pour ce trimestre et on me demande quand même mes fiches de paie, à quoi ça sert ? Vous me demandez, ok, mais donnez-moi quelque chose alors. (...) Maintenant je ne donne plus [les bulletins de salaire] ! » Elle précise que cet abandon est récent. *« Moi je n'avais pas arrêté, c'est eux qui n'ont pas traité mon dossier. Alors depuis un mois ou deux j'ai arrêté de les ramener, car avec mon enfant je suis fatiguée et découragée. »*

Cette exaspération est d'autant plus grande que Valérie rencontre par ailleurs un retard de versement d'un arrêt maladie, ce qui l'a mise en situation de retard de paiement sur de nombreux frais, et donc en situation de grande précarité. *« Si j'avais eu la prime d'activité à ce moment-là, ça m'aurait changé la vie. J'ai un loyer de 400€, et je n'avais pas de revenus si ce n'est les 80€ d'APL. J'aurais pu sortir de la galère avec la prime d'activité, mais là je n'avais pas de quoi manger le matin. »* Elle a alors dû recourir à son entourage pour tenir financièrement. *« Quand j'avais des retards de loyer à cause de l'arrêt, j'ai demandé un prêt à ma famille. J'ai dû le rembourser ensuite, j'avais des dettes à droite à gauche et c'était tendu ! »*



La majorité des allocataires interrogés ont quant à eux connu un non-recours « résorbé », qu'ils s'agissent d'entrants tardifs ou d'allocataires ayant connus des allers-retours.

2.3.2 Des éléments déclencheurs favorisant le passage du non-recours au recours

A quelques exceptions près, **la grande majorité des allocataires ayant participé à l'étude ont connu le passage d'une situation de non-recours à une demande de la prime d'activité.**

C'est cette transition qui permet d'étudier **les leviers existants à la demande de la prime d'activité** ou à sa réactivation via les déclarations trimestrielles de ressource. D'un point de vue méthodologique, on notera que les leviers, s'ils ont tous été évoqués par les allocataires enquêtés, peuvent ne pas avoir été évoqués à proprement parler comme des éléments déclencheurs. L'analyse du parcours de l'allocataire a cependant permis d'identifier le rôle levier de l'information, de l'accompagnement, du fonctionnement même du dispositif, et de certains changements de situation dans la fin des situations de non-recours.

L'information sur la prime d'activité : premier levier au non-recours, particulièrement pour les entrants tardifs

L'information sur la prime d'activité apparaît comme un élément déclencheur de sortie de la situation de non-recours chez 23 des allocataires interrogées. Au regard de l'importance de la méconnaissance dans les facteurs explicatifs du non-recours, les canaux d'accès à l'information sont multiples : il s'agit en premier lieu des proches mais aussi de l'environnement professionnel (ce qui est une spécificité par rapport à d'autres prestations sociales) et de tiers accompagnateurs. On notera que l'information *via* les médias apparaît souvent comme un premier niveau d'information pour les recourants, mais qu'elle n'apparaît pas décisive ou suffisante dans les situations des entrants tardifs.

- Des allocataires mentionnent avoir pris connaissance de l'existence de la prime d'activité ***via* un membre de leur famille, des amis ou connaissances⁷⁵**. Ces allocataires ont eux-mêmes connaissance de cette prestation car ils en bénéficient ou en ont eu l'information. Dans l'environnement de la personne en situation de non-recours, ces proches font mention de la prime d'activité à l'occasion d'échanges qui portent sur la situation financière du non bénéficiaire. Il apparaît que ce relais d'information par des personnes de confiance permet aussi de lever des doutes sur la non éligibilité perçue et conduit les personnes à engager les démarches nécessaires.

⁷⁵ Cette situation est notamment présente dans les entretiens n° E3, E14, E15, E16, E17, E21, E22, S1.



Un allocataire ayant appris l'existence de la prime d'activité par une connaissance travaillant au sein de la Caf (*entretien n°E14*)

Steven est âgé de 45 ans. Il vit séparé de sa femme depuis 2014, et a divorcé en 2018. Il a par ailleurs la charge de ses deux enfants dans le cadre d'une garde partagée.

C'est au cours d'une discussion avec une de ses connaissances, qui travaille à la Caf, que Steven a découvert l'existence de la prime d'activité. Au cours de cette même discussion, Steven a par ailleurs pris conscience du fait qu'il aurait pu demander plus tôt la prestation. *« On m'a dit « tu t'es pris en retard », mais je ne savais pas avant. »*

Son entrée dans la prime d'activité, en 2017, est tardive, ce dont Steven a aujourd'hui conscience. Cette entrée tardive est liée à l'absence d'information reçue au sujet de cette prestation, ce qui l'intrigue particulièrement. *« Peut-être que si c'était divulgué beaucoup de personnes y auraient droit ... ? »* Il ajoute que même après avoir appris l'existence de la prime d'activité, il doutait fortement de son éligibilité, n'ayant pas de visibilité sur les critères pris en compte. *« Je me suis dit j'essaie, je ne pensais pas l'avoir. »*



- **L'environnement professionnel** apparaît un canal propice à l'information sur la prime d'activité⁷⁶. C'est notamment le cas dans des corps de métiers pour lesquels les revenus sont modestes, les collègues se faisant alors relais d'information sur la prime d'activité comme un complément de revenu.

Au-delà de secteurs d'activités mobilisateurs de la prime d'activité, plusieurs allocataires évoquent avoir connu cette prestation *via* des collègues disposant d'un revenu semblable ou soumis aux mêmes variations de salaires.

Ce médium est également cité par plusieurs alternants, qui se pensent souvent associés au statut d'étudiant ce qui conduit à des situations de non-recours. Ils peuvent prendre connaissance de leur éligibilité *via* le corps administratif ou leurs pairs au cours de leur formation.

Ce lien fort avec l'environnement professionnel n'est pas étonnant au regard du contour de cette prestation qui dépend d'une activité professionnelle.

⁷⁶ Cette situation est notamment présente dans les entretiens n° S7, E2, E5, E6, E10, et E20.



Une allocataire ayant pris connaissance de l'existence de la prime d'activité par son environnement professionnel (*entretien n°E2*)

Magalie est sous-officier de gendarmerie. A 23 ans, elle vit aujourd'hui en concubinage.

Ayant obtenu sa première affectation en 2016, elle a appris en 2017 l'existence de la prime d'activité par l'intermédiaire de ses collègues. Ceux-ci bénéficiaient en effet de la prestation, ce qui a incité Magalie à effectuer une simulation puis une demande.

Magalie dit ne pas avoir l'habitude de rechercher par elle-même les aides dont elle peut bénéficier. Aussi elle a conscience d'être en situation d'entrée tardive dans la prime d'activité. « *Si jamais je l'avais su avant [que la prime d'activité existait], je l'aurais fait [la demande].* »

Si elle apprécie aujourd'hui le complément de revenu que constitue la prime d'activité, elle nourrit des regrets quant à son bas niveau de salaire : « *c'est une bonne chose [de percevoir la prime d'activité] mais je préférerais pouvoir vivre pleinement de mon métier.* », mais aussi quant au manque d'information délivrée par l'école et le corps de métier de la Gendarmerie, a priori conscients de la situation des effectifs : « *je trouve dommage que l'école n'en ai pas parlé, ils auraient pu le signaler dès l'école pour qu'on fasse la demande dès notre affectation.* »



- L'existence de la prime d'activité peut aussi être évoquée par **un tiers accompagnateur**⁷⁷. Certains allocataires en ont pris connaissance dans le cadre d'un accompagnement social dont ils bénéficiaient (assistant social de la Caf, du Conseil départemental, d'un centre social). Pour d'autres, c'est à l'occasion d'une sollicitation de la Caf sur un autre sujet (naissance d'un enfant, diminution de l'activité professionnelle, aides au logement...), qu'ils ont été informés de l'existence de cette aide et de leur potentielle éligibilité. L'élément déclencheur apparaît là être autant l'information sur la prestation que l'accompagnement dans la démarche de demande.



Une allocataire ayant été informée de l'existence de la prime d'activité dans le cadre d'un accompagnement social (*entretien n°E23*)

Sandrine est âgée de 58 ans, n'a pas d'enfant et vit seule dans « un petit bourg » rural après qu'elle se soit séparée de son compagnon. Architecte diplômée, son parcours professionnel était au départ particulièrement stable puisqu'elle a travaillé pendant 28 ans au sein de trois agences d'architecture (pour une durée de 3 à 16 ans). Cependant, elle subit en 2014 un licenciement qui fait totalement basculer sa situation.

En effet, n'étant pas formée aux outils numériques utilisés par les architectes, âgée de 54 ans, elle n'a pu depuis retrouver un emploi, et a lancé une activité d'artisanat, en tant qu'auto-entreprise, lui apportant des revenus très faibles. Depuis ce licenciement, ses conditions de vie se sont considérablement dégradées.

⁷⁷ Cette situation est notamment présente dans les entretiens n° E4, E17, E18 et E23.

Isolée géographiquement et socialement, Sandrine s'est retrouvée désemparée quant à ses perspectives d'avenir. *« Heureusement, on a*

vendu la maison familiale, ça me fait 40 000 euros de côté. Mais quand ça sera terminé... Je me fais de gros soucis. Je me dis, c'est pas possible je vais devenir SDF. J'arrive pas à avoir de logement social. Ça devient très inquiétant. Je n'achète rien, je me serre la ceinture, et là j'ai la voiture qui a de gros soucis. J'ai beaucoup de vitalité, je suis quelqu'un d'optimiste. Mais parfois je ne peux pas m'endormir. »

Elle ne sollicite pas l'aide de Pôle Emploi, à la fois du fait de l'éloignement géographique vis-à-vis de l'agence (*« je n'ai pas de voiture, en vélo c'est dangereux, et sinon c'est le bus mais il faut prendre 2 bus différents »*) et du faible niveau de confiance dans leur accompagnement (*« ils ne trouvent pas de boulot. C'est des endroits où on a pas envie d'aller. »*). D'autre part, sa situation de logement est elle aussi complexe (*« C'est tellement galère. Déjà je n'arrive pas à louer d'une façon normale [non-déclaré, avec des résidences sur des périodes courtes], puisque je n'ai pas de fiche de paie. L'été il faut partir car ils louent à la semaine. Là par exemple je vais devoir partir en février »*), ce qui explique pourquoi elle ne demande pas les APL. Ces deux exemples sont symptomatiques d'un certain degré de renoncement quant au système de protection sociale.

Voyant sa situation empirer, elle s'est alors tournée vers le centre social de son village afin de connaître les outils existants, d'autant plus qu'elle n'a pas d'accès internet à son domicile. *« Je devais bien sentir que ma situation commençait à devenir critique et que je devais m'occuper de quelque chose. J'ai pensé que c'était bien d'aller voir une assistante sociale pour les questions auxquelles je savais pas répondre. »* C'est alors l'assistante sociale de ce centre qui l'a orientée vers la prime d'activité, et c'est avec elle qu'elle a pu effectuer sa première demande.

Cette information n'a cependant pas empêché Sandrine d'abandonner par la suite les démarches de demande de prime d'activité. Elle a en effet interrompu le contact avec l'assistante sociale de sa commune, et ne semble pas en mesure d'effectuer les démarches toute seule. *« Je ne sais même pas comment ça marche cette prime d'activité »* Aussi, Sandrine n'a bénéficié de la prime d'activité que d'octobre 2017 à juin 2018, et dit ne pas savoir si elle la percevait aujourd'hui.



Un fonctionnement du dispositif favorable au recours à la prime d'activité

La sortie de la situation de non-recours peut être liée au **fonctionnement même de la prime d'activité** qui renferme plusieurs leviers déclencheurs, en particulier par son simulateur et les rappels de Déclaration Trimestrielle de Revenus (DTR).

Le simulateur de la prime d'activité apparaît décisif dans les situations de non-recours des entrants tardifs⁷⁸. Il permet en effet de lever le sentiment d'inéligibilité qui peut en être à l'origine. En ce sens il est perçu par les personnes interrogées comme un levier dans le recours à la prestation, puisqu'il permet d'estimer les droits et d'en réaliser la demande en cas d'éligibilité.

⁷⁸ Cette situation est présente dans les entretiens n° E5, E7, E14, E15, E21.



Une allocataire ayant pris conscience de son éligibilité grâce au simulateur de la prime d'activité (*entretien n°E7*)

Christine vit seule avec sa fille de 12 ans, dont elle a la garde principale depuis son divorce). A 40 ans, elle occupe depuis plus de 18 ans un poste de gestionnaire à l'INSERM.

Par le passé, elle avait effectué une demande de RSA activité, alors qu'elle traversait une situation financièrement difficile. Cependant, cette demande est pour elle liée à un souvenir très pénible, qui l'a un temps découragée de solliciter l'aide de la Caf. *« On m'a dit que j'étais trop riche, j'ai pleuré ce jour-là. Plus jamais je n'irai à la Caf. La manière dont on m'a reçue... Quand on s'est adressé à la Caf une fois, on est guéri ! »* Outre le mauvais accueil reçu, cette expérience de demande a persuadé Christine de son inéligibilité aux aides sociales.

C'est justement sur le plan de la perception de son éligibilité qu'est alors intervenu le simulateur en ligne de la prime d'activité. Christine n'avait pas effectué de demande de prime d'activité avant octobre 2017, mais c'est au moment de faire des recherches pour une amie qu'elle a découvert le simulateur de prime d'activité. Elle a alors effectué une simulation avec ses informations et s'est aperçue qu'elle y était éligible. De ce fait, Christine a entrepris les démarches de demande en ligne, qui lui ont ensuite paru accessibles.

Ceci relève ici par ailleurs d'une démarche de recherche active des aides disponibles du fait de la précarité de sa situation. Christine dit en effet tenter sa chance auprès de différents organismes (publics ou associatifs) afin de répondre à des situations d'urgence. *« Honnêtement je suis tellement en galère en fin de mois. Tout ce qui existe et que je connais, j'essaye. Je prends le temps qu'il faut, même quand c'est compliqué. Je n'ai pas le choix. Je ne vais pas évoluer au niveau professionnel, j'ai un enfant et je suis seule. »*



Le fonctionnement trimestriel de la prime d'activité peut être, comme nous l'avons vu, à l'origine de non-recours pour cause d'oubli de déclaration trimestrielle des ressources. Toutefois le **système de rappel** par e-mail mis en place par les caisses apparaît être un moyen de limiter ces situations⁷⁹. Quand un non-recours est avéré, les e-mails faisant mention de l'échéance passée ou à venir de la déclaration des ressources trimestrielles jouent un rôle de rappel pour l'allocataire, qui peut à nouveau effectuer sa DTR et sortir le cas échéant du non-recours.

⁷⁹ Cette situation est présente dans les entretiens n° E19, S1 et S15.



Une allocataire ayant à plusieurs reprises eu besoin des courriels de rappel de la Caf pour effectuer les déclarations trimestrielles de ressources (*entretien n°E19*)

Clara vit avec son compagnon et ses deux filles (de 4 et 8 ans). À 32 ans, elle est aujourd'hui en recherche d'emploi (a priori en intérim) tout comme, depuis peu, son compagnon.

Bien qu'ayant basculé du RSA activité vers la prime d'activité dès janvier 2016, Clara a connu deux longues périodes de non-recours, d'octobre 2016 à septembre 2017, puis de janvier 2018 à août 2018 (sans visibilité au-delà). Au moment où elle a pu bénéficier de la prestation, elle était déjà sans emploi (suivant une formation avec le Crefo dans le cadre de l'accompagnement Pôle Emploi) tandis que son compagnon travaillait en CDD et contrats aidés courts, avec certaines périodes de chômage.

De l'entretien, il ressort que Clara a peu de visibilité sur le fonctionnement de la prime d'activité ainsi que sur les périodes de non-recours, malgré le fait qu'elle se charge intégralement des démarches administratives du foyer. Elle évoque en outre des situations relativement fréquentes d'oublis de déclarations trimestrielles de ressources. *« Je pense que c'est plutôt un oubli de moi. Je reçois un email de la Caf, donc ça va, mais je suis tête en l'air. »* A ce titre, les courriels de la Caf lui rappelant d'effectuer les démarches sont un facteur majeur de son recours à la prime d'activité.



Les entretiens avec les allocataires non recourants, n'ont pas permis d'identifier que l'échange téléphonique avec un télé-conseiller dans le cadre de l'enquête quantitative conduite par les services de la Cnaf⁸⁰, ait conduit les allocataires sortants à engager les démarches pour recourir à nouveau à la prime d'activité. En revanche, il apparaît que les échanges qualitatifs réalisés dans le cadre de la présente étude ont amené les personnes en situation de non-recours lors de l'échange, à se questionner sur de potentielles démarches à engager.

Le fonctionnement de la prestation, qui peut aussi être à l'origine de situation de non-recours (cf. 2.2) conduit certains allocataires à engager des démarches auprès de la Caf. La **résolution d'un litige** s'avère alors être l'élément déclencheur pour un nouveau recours à la prestation⁸¹. C'est particulièrement le cas lorsque l'allocataire estime qu'il ne se retrouvera plus dans une situation similaire de litige ou qu'il estime l'institution en capacité de résoudre une situation complexe si elle se représente.

⁸⁰ 4^{ème} vague de l'enquête quantitative trimestrielle sur la prime d'activité menée par la Cnaf auprès d'entrants et de sortants, conduite en février 2018.

⁸¹ Cette situation est présente dans les entretiens n° E1 et E3.



Un litige résolu par la Caf (*entretien n°E3*)

Le litige rencontré par Pierre concernait le versement de sa prime d'activité (et de ses APL) sur le compte de ses parents, bien qu'il ait rompu tout contact avec eux. Selon l'entretien, cette situation a été intégralement réglée par la Caf, sans que Pierre n'ait eu à être impliqué. Il dit être satisfait de la procédure menée par la Caf puisqu'il a pu percevoir rétroactivement les aides de la Caf lui revenant.

Bien que Pierre évoque son scepticisme quant à l'accompagnement proposé dans les agences de la Caf : « *Je me suis déplacé, pour me rendre compte qu'il n'y avait personne, que ce n'était pas possible d'avoir un rendez-vous directement. Je crois que j'ai réussi à prendre un rendez-vous pour une semaine après, mais quand j'y suis allé j'ai été dirigé directement sur les ordinateurs, par des assistants.* », et quant à son site internet (qu'il trouve « *très mal fait* »), il dit être satisfait du suivi des dossiers une fois les démarches comprises. « *Une fois qu'on a compris, derrière il y a juste à rentrer le salaire. (...) Les APL il n'y a rien à faire, et la prime d'activité c'est plutôt bien fait.* »

Le cas de Pierre a été mentionné plus haut dans le présent rapport (partie 2.2.1)



Les changements de situation individuelle, leviers dans le recours à la prestation

Si les changements de situations peuvent être source de non-recours (voir partie 2.2), ils peuvent inversement être des éléments déclencheurs. Des allocataires qui ne recourent pas à la prime d'activité alors qu'ils y sont éligibles, peuvent être amenés au regard de changement dans leur vie à en faire la demande. Que ces évolutions soient personnelles, professionnelles ou contextuelles, elles jouent un rôle déclencheur car conduisent la personne à appréhender différemment son besoin ou encore son éligibilité.

Sur un volet personnel, deux vecteurs de changement ont été identifiés dans les entretiens conduits : il s'agit de la **naissance d'un enfant** et **d'accidents corporels**⁸². La première situation, l'arrivée d'un enfant dans le foyer peut notamment conduire des personnes à prendre attache auprès des services de la Caf à propos des prestations familiales et à cette occasion être renseignés sur la prime d'activité. S'ils n'en avaient pas connaissance ou ne percevaient pas leur éligibilité, cela s'avère être un élément déclencheur de passage du non-recours au recours.



Une prise de conscience de son éligibilité à la prime d'activité en entrant en contact avec la Caf au sujet de la naissance de son enfant (*entretien n°E18*)

Alice a 31 ans. Elle vit seule avec son enfant d'un an et demi, bien qu'étant toujours en couple avec le père de son enfant. Elle est par ailleurs en instance de divorce depuis plus de deux ans avec son premier mari. Après 10 ans comme technicienne des moyens de paiement à la Société Générale, elle est licenciée fin 2018. Depuis, Alice est en recherche d'emploi dans le même secteur d'activité mais ne semble pas inquiète pour son avenir professionnel.

⁸² Cette situation est présente dans les entretiens n° E3, E8 et E18.

Du fait de son niveau de rémunération, qu'elle jugeait trop élevé, Alice pensait ne pas être éligible à des aides au titre de sa situation, ce pourquoi elle est entrée tardivement dans la prestation. *« Pour moi je gagne entre guillemets trop pour avoir des aides. »* Ne s'étant pas renseignée auparavant, elle n'a connu la prime d'activité qu'en 2017, alors qu'elle se rendait à la Caf pour demander des renseignements suite à la naissance de son enfant. *« Pour la prime d'activité, c'était quand je me suis rendue à la Caf pour autre chose [les aides liées à la naissance de son enfant]. La dame m'a demandé si j'avais fait la demande. Vu mon salaire je pensais que j'aurais rien. »*

Pour elle, les publics ciblés par les aides de ce type étaient *« des familles nombreuses, soit à des personnes au SMIC, ce qui n'est pas mon cas. »*

Etant à ce moment-là en congé maternité, elle a pu bénéficier de plus de 200 € de prime d'activité, montant qui est redescendu à 70 € au moment de la reprise de son activité. Depuis son entrée dans la prestation, elle réalise toujours les démarches de déclaration trimestrielle de revenus, et n'a pas connu depuis de situations de non-recours.



D'un point de vue professionnel, deux évolutions sont repérables comme leviers dans le recours à la prime d'activité : **un changement d'activité et une évolution du temps de travail.**⁸³

Plusieurs allocataires évoquent un changement d'activité (emploi ou alternance), qui du fait d'une évolution de leurs revenus les a conduits à s'estimer éligibles à la prime d'activité et à en faire la demande.



Un allocataire ayant estimé son éligibilité à la suite d'évolutions de ses revenus, et regrettant les effets de seuil de la prestation
(entretien n°S2)

Joseph, 25 ans, vit aujourd'hui seul, sans personne à charge. Il a poursuivi des études d'ingénieur pendant 6 ans (2 ans d'IUT, 2 ans dans une école en licence professionnelle puis 2 ans de Master dans un troisième établissement). Joseph a été en alternance durant ses quatre dernières années d'études, au sein de diverses entreprises. Il occupe depuis août 2018 un poste d'ingénieur en *Lean management*, dans la lignée de ses études.

C'est au cours de sa formation de master qu'il s'est intéressé à son éligibilité à la prime d'activité. En effet, le personnel administratif de son école a informé les étudiants en alternance de l'existence de cette prestation. Il a alors cherché à mener les démarches en ligne, ce qu'il a pu faire sans difficulté concernant le fonctionnement de la prestation. *« C'est pas compliqué, si tu gagnes de tant à tant tu peux y avoir droit. »*

Ainsi Joseph a bénéficié de la prime d'activité dès janvier 2016. Il a cependant connu une période de non-recours en septembre 2017 liée à l'estimation personnelle de son éligibilité. Il venait en effet de débiter une nouvelle alternance, pour laquelle il était rémunéré à 750 € par mois.

⁸³ Cette situation est présente dans les entretiens n° S2, E1, E12 et E17.

Pour Joseph, cette rémunération était trop basse pour être éligible à la prime d'activité, ce qui se confirme au moment de sa déclaration trimestrielle de ressources. « *Avec ma nouvelle alternance j'ai commencé à 750 €, c'est là que j'en avais besoin et je ne l'avais pas.* » Il regrette d'ailleurs l'existence d'un seuil minimal pour être éligible à la prime d'activité : « *Ce que je trouve mal fait c'est le seuil, il faut gagner minimum 900 € et maximum 1000 €.* » (Notons que ce seuil est spécifique aux jeunes de moins de 25 ans en formation professionnelle).

Au cours de son alternance, sa rémunération augmente. Suite à cette évolution, Joseph renouvelle sa demande, comprenant qu'il était à nouveau éligible. Il a alors pu à nouveau bénéficier de la prime d'activité, et ce jusqu'à son embauche en CDD en septembre 2018.



L'évolution du temps d'activité apparaît aussi comme un ressort dans le recours à la prime d'activité, dans le sens où il amène les personnes évoluant vers un temps de travail plus réduit à se questionner sur leur éligibilité à la prime d'activité, alors même encore une fois qu'il pouvait déjà l'être auparavant.



Exemple d'un allocataire ayant initié des démarches de demande de la prime d'activité en prévision d'un passage à temps partiel
(entretien n°E17)

José a 48 ans, et vit seul avec sa fille cadette à charge, ses trois autres enfants ayant quitté le foyer. Il est divorcé depuis 2009. Après une carrière dans divers postes allant de la menuiserie à la logistique, il devient en 2009 chauffeur pour la collecte des déchets de l'agglomération sur laquelle il réside. Il exerce ce métier pendant 9 ans, ayant été titularisé comme fonctionnaire en 2011. Aujourd'hui, José s'est mis en disponibilité complète de son poste depuis janvier 2018.

En effet, il avait prévu de soutenir son fils dans l'ouverture d'un café, et s'était mis dès août 2017 en disponibilité partielle (soit à 60 % d'un temps plein) le temps du lancement de l'affaire. Cependant, son fils ayant abandonné le café, José a dû se mettre en disponibilité complète afin de le maintenir en attendant la vente. Il est donc aujourd'hui tenancier de ce commerce mais ne réalise pas assez de chiffre d'affaire pour se verser un salaire, et est donc sans revenu depuis janvier 2018. C'est la prévision de ce passage à 60 % de temps de travail qui a incité José à se soucier des aides sociales auxquelles il pouvait à ce titre prétendre. Il perçoit les APL et devrait prochainement percevoir l'AAH (sa fille étant handicapée) mais se dit peu habitué aux démarches administratives. Par exemple, il n'a pas sollicité l'accompagnement de Pôle Emploi par le passé entre ses différents contrats. Au moment de son passage à un temps de travail réduit, il a pris conscience que ses revenus allaient diminuer et a donc demandé des renseignements auprès de l'assistante sociale de l'agglomération. C'est alors avec cette dernière qu'il a été informé de son éligibilité à la prime d'activité (qu'il connaissait vaguement, par le biais de ses enfants) et qu'il a pu faire sa première demande. « *[Mes enfants] la touchaient déjà, moi je ne connaissais pas ça. Quand je suis passé à 60 % j'ai demandé un rendez-vous avec l'assistante sociale, et elle m'a confirmé que j'avais droit à la prime d'activité. (...) Elle m'avait orienté car je n'avais jamais demandé les allocations avant.* »

Par la suite, José s'est trouvé en situation de non-recours lié à un abandon des démarches de déclaration trimestrielle de ressources. En effet, il a été confronté à un double litige vis-à-vis de la Caf. Le premier est dû à une erreur de calcul de ses revenus imposables. L'administration fiscale a en effet omis de déduire de ses revenus la pension alimentaire versée suite au divorce, ce qui a causé une suspension de ses droits à la prime d'activité.

Parallèlement, José n'ayant pas de revenus, il dit avoir effectué une demande de RSA en parallèle de son dossier de prime d'activité.

Devant l'absence de réponse à ce sujet, José a cherché à se renseigner sur son dossier, et n'a pas obtenu de réponse définitive, notamment du fait que son cas est particulier, en tant que gérant d'une entreprise.

« Je me suis justifié auprès de la Caf, je leur ai montré mes avis d'imposition, mais il n'y a aucun changement. J'ai bataillé, envoyé plusieurs fois les fiches d'imposition à Bayonne et à Pau, et ils n'ont pas fait le changement. Et quand je leur ai dit que j'allais ne plus avoir de revenus, que j'étais président et non salarié, et ils ne m'ont rien dit. La Caf me répond qu'ils ne savent pas car c'est un cas particulier. J'ai laissé tomber. » L'absence de réponse de la part de la Caf a généré chez José une profonde exaspération et puis le non-recours à ses droits.



Enfin, la situation individuelle peut être impactée par des facteurs contextuels (augmentation de loyers ou de charges, frais exceptionnels, dettes...) ⁸⁴. Des personnes enquêtées évoquent à ce titre une dégradation ressentie de leur situation comme l'origine de leur recours à la prime d'activité. Ces évolutions peuvent conduire des personnes à envisager de demander cette aide alors que cela n'était pas entendable pour eux avant.



Un allocataire ayant tenté de repousser son recours aux aides sociales jusqu'à ce que sa situation se dégrade
(entretien n°E26)

Henri, 58 ans, est photographe. Il vit aujourd'hui seul, divorcé depuis 24 ans. Il a par ailleurs une fille de 27 ans qui a aujourd'hui quitté le foyer. Au long de son parcours, il a connu plusieurs lourds échecs professionnels l'ayant progressivement précarisé. D'abord, l'entreprise qui lui fournissait la quasi-intégralité de son activité dépose le bilan. Cela le conduit à revendre la maison qu'il venait d'acheter et à en acheter une autre, dans un secteur rural très isolé. Il a alors monté, il y a 15 ans environ, une activité de production et vente de cartes postales. Celle-ci fonctionne relativement bien jusqu'à ce que la vente de cartes postales s'effondre globalement ces dernières années, tout comme le marché de la photographie. *« D'un côté la spéculation au niveau des grandes photothèques parisiennes a été exponentielle, de l'autre le prix de l'image s'est écroulé avec l'arrivée d'internet. Quand je travaillais je pouvais gagner jusqu'à 1500 € en une journée, aujourd'hui on trouve des images à un euro sur internet. »*

⁸⁴ Cette situation est également présente dans les entretiens n° S11 et E26.

Il vit aujourd'hui de cette activité ainsi que des rares commandes de photographies qui lui parviennent. Ses revenus sont très réduits. *« Aujourd'hui je gagne entre 5000 et 8000 euros par an. Mais c'est aléatoire, une grosse commande pourrait tout changer. »*

Pour Henri, le recours aux prestations sociales correspond au moment où les revenus de son entreprise de cartes postales ont chuté, et où sa situation est devenue précaire. A cette période, il a commencé à solliciter les accompagnements dont il pouvait bénéficier. Il a d'abord vu un conseiller de la chambre de commerce qui l'a incité à passer du statut de micro-entreprise à celui d'auto-entrepreneur. Il a en outre cherché à se renseigner auprès de l'assistante sociale de son département, mais garde de cet échange un mauvais souvenir. *« Elle est horrible. C'est juste des rendez-vous obligatoires avec une dame incompétente. Elle ne fait que mettre la pression, c'est ça son boulot. En plus ça m'empêchait de travailler (car c'est à une demi-heure de chez moi) et elle ne m'a jamais rien apporté. »*

Au même moment Henri a alors sollicité le RSA activité, dont il a appris l'existence en évoquant sa situation auprès de son entourage. *« Ce sont des amis, des gens qui m'ont suggéré de la demander. »* Il dit avoir peu de souvenirs des démarches menées au titre du RSA activité, et a peu de visibilité sur la bascule vers la prime d'activité. *« Je ne crois pas avoir été informé du passage à la prime d'activité, pour moi ça s'est fait tout seul, sans contact avec la Caf. »*

S'il pense qu'il aurait pu être éligible aux prestations sociales en amont de sa demande, il souligne qu'il a eu du mal à accepter ce besoin d'un complément de revenus. *« Je l'ai fait par nécessité, face à un constat d'échec. Ça ne fait pas rêver, j'ai attendu des années alors que je suis sûr que j'y avais droit avant. J'espérais toujours que ça s'améliore. C'était un peu de l'orgueil et du manque d'envie. Aujourd'hui j'ai accepté ça, mais c'est difficile. »*

De même, alors qu'il avait auparavant refusé de se tourner vers des emplois moins artistiques, il envisage aujourd'hui la possibilité d'un emploi à temps partiel plus manuel, à condition qu'il s'agisse d'un secteur qui lui semble utile. *« Si aujourd'hui on me proposait un mi-temps à 10-15km de chez moi, même une activité alimentaire (aider des agriculteurs, fabriquer du fromage, que sais-je...), je prendrai. J'aimerais un truc en rapport concret avec la vie, pas quelque chose d'abstrait comme l'informatique. »*

En dépit de la fragilité de sa situation, Henri tient en effet à conserver un cadre moral fort autour des activités qu'il souhaite exercer. Cela se démontre en particulier dans son engagement dans la photographie, dont il est pour lui difficile de vivre. *« Je suis totalement investi dans une activité qui me rapporte pas un rond. Mais il faut savoir que la photographie c'est ma vie, ma façon de penser, voire ma religion. Ce n'est pas qu'un travail. »*



Les éléments déclencheurs du passage du non-recours au recours à la prime d'activité identifiés dans le cadre de la présente étude peuvent s'avérer être autant de leviers sur lesquels agir pour diminuer ce phénomène sur cette nouvelle prestation.

3. CONCLUSION ET PRINCIPAUX ENJEUX RELEVÉS À PARTIR DU DISCOURS DES ALLOCATAIRES

La **diversité des facteurs de non-recours** à la prime d'activité mise à jour dans le cadre de cette étude invite à **un examen attentif des leviers** favorisant le recours à cette prestation, notamment au regard des spécificités de cette nouvelle prestation.

En premier lieu, s'agissant des facteurs de non-recours liés au dispositif, au vu de **l'importance de la méconnaissance du fonctionnement de la prestation**, l'étude souligne un **enjeu important en matière d'accès à un premier niveau d'information pour les allocataires**, mais également d'identification d'intermédiaires pouvant délivrer une information pertinente. En ce sens, les investigations conduites auprès des allocataires soulignent le rôle clef de l'environnement personnel (famille, amis ou connaissances) mais aussi de l'environnement professionnel ou encore celui de tiers accompagnateurs (travailleurs sociaux...). À ce titre, si l'information *via* les médias semble jouer un rôle de premier niveau d'information pour les recourants à la prime d'activité, elle n'apparaît pas décisive ou suffisante pour les personnes en non-recours et est souvent complétée par les conseils d'une tierce personne.

Notons que le rôle joué par l'environnement professionnel représente un facteur majeur et spécifique de recours à la prime d'activité, du fait de son objectif d'encouragement à l'activité en soutenant le pouvoir d'achat des travailleurs modestes.

Au regard de l'existence, chez nombre d'allocataires, d'une méconnaissance de la prestation mais également de mauvaises représentations de leur éligibilité, **des actions de communication ciblées gagneraient à être engagées en particulier en direction des certains publics** (à l'image des jeunes actifs) **mais également avec l'appui de certains acteurs, en particulier les branches professionnelles concernées par les bas salaires et/ou le travail à temps partiel**. Ces constats se trouvent renforcés par le fait que ces catégories d'allocataires, ayant une moindre expérience du système des aides sociales, sont globalement moins en contact avec des professionnels du travail social.

Enfin, si des outils ont été mis en place par la Cnaf pour pallier les risques de non-recours dus au fonctionnement de la prime d'activité (simulateur de droits, dématérialisation intégrale des démarches, trimestrialité de l'aide et des déclarations, système de rappel par e-mail, etc...), **les allocataires les plus précaires et/ou éloignées de l'usage des outils numériques doivent être l'objet d'une attention maintenue**. L'étude montre ainsi que c'est pour ces derniers que le fonctionnement du dispositif est le plus discriminant, constat qui souligne notamment l'importance de **maintenir le processus de matérialisation des démarches** dans le cadre de la prime d'activité.

S'agissant **des facteurs de non-recours liés aux caractéristiques des allocataires et à leur comportement vis-à-vis de la prestation**, l'étude montre que les situations de non-recours concernent un panel relativement large d'allocataires. Néanmoins, certains profils d'allocataires semblent plus fortement touchés que les autres par une situation de non-recours temporaire (les jeunes actifs, les allocataires isolés et les plus précaires). L'étude rend d'autre part également compte, comme maintes autres études sur le sujet, du libre choix des allocataires pouvant opérer des arbitrages ou encore exprimer des désintérêts, des désaccords ou des impossibilités, qu'il convient de garder à l'esprit pour comprendre la demande sociale. En ce sens, un enjeu propre à la prime d'activité est mis en lumière par cette étude : celui des situations très diverses des allocataires de cette prestation, du fait de la cible visée par celle-ci, les « travailleurs modestes ».

Enfin, l'importance des phénomènes d'allers-retours dans la prestation permet d'éclairer en quoi les changements de situations des allocataires peuvent aussi bien être source de non-recours qu'être inversement des éléments déclencheurs de recours à la prestation. Ce constat invite, ici encore à engager des campagnes d'informations ciblées afin que les allocataires concernés soient en mesure d'appréhender leur éligibilité au gré de ces changements.

Concernant les **facteurs de non-recours liés à « l'institution », *in fine***, (qu'il s'agisse des agents des Caf, ou d'autres professionnels de l'accompagnement), l'étude indique le rôle déterminant qu'ils peuvent jouer à la fois dans les processus de non-recours et inversement dans les passages du non-recours au recours. Les changements de situations personnelles (naissance d'un enfant, déménagement) et professionnelles (changement d'activité, évolution du temps de travail) sont autant d'occasion au cours desquelles les individus peuvent être amenés à solliciter **les professionnels du travail social**. Il s'agit de périodes propices à interroger le recours à la prime d'activité en réalisant une revue des droits.

Au regard des principales nouveautés introduites par la création de la prime d'activité⁸⁵ et de ces évolutions récentes⁸⁶, l'enjeu du maintien d'**une communication et d'un niveau d'appropriation suffisantes de l'ensemble des notions et règles d'attribution** de cette prestation, en direction des professionnels du travail social, apparaît plus que jamais d'actualité.

⁸⁵ Notamment l'intégration de l'effet figé, composition d'un montant forfaitaire et d'un bonus, ouverture aux jeunes actifs...

⁸⁶ cf. décret n° 2018-1197 du 21 décembre 2018 relatif à la revalorisation exceptionnelle de la prime d'activité.

ANNEXES : LES OUTILS D'ENQUÊTE

Annexe 1 : guide pour les personnes ayant bénéficié tardivement de la prime d'activité, dits allocataires « entrants »

En préalable à l'entretien, les consultants rappellent aux allocataires le **cadre de l'enquête** :

« Bonjour je cherche à joindre M/Mme X...

En février 2018, vous avez été interrogé par un télé-conseiller de la Caf dans le cadre d'une enquête auprès de personnes ayant bénéficié de la prime d'activité en octobre 2017.

Aujourd'hui nous cherchons à mieux vous connaître et mieux comprendre dans quel contexte vous avez perçu la prime d'activité à compter de cette date.

Votre participation à cette étude est importante car elle doit permettre à la Cnaf de mieux comprendre pourquoi certains allocataires bénéficient ou non de leurs droits à la prime d'activité.

Je vous indique que cet entretien est anonyme et que cela n'aura aucune incidence sur vos droits.

La durée de cet entretien est estimée à une petite heure, êtes-vous disponible pour y répondre ? Si non est-il possible de vous recontacter à un autre moment ? ».

Avant de démarrer notre échange, pouvez-vous nous confirmer si aujourd'hui vous percevez la Prime d'activité ? Et êtes-vous bien la personne qui gère le dossier dans votre foyer ?

Pour commencer cet échange je voudrais vous poser quelques questions sur votre parcours scolaire et professionnel.

Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité

- Jusqu'où êtes-vous allé(e) dans votre scolarité ou vos études ? Qu'avez-vous fait comme études ? Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu en formation initiale ? En quelle année ?
- Depuis, pouvez-vous me décrire les grandes étapes de votre parcours professionnel après la fin de votre scolarité ?
- Quels sont les emplois que vous avez occupés ? (secteur, type et durée de contrat, poste occupé, et éventuelles formations).
- Avez connu des périodes de recherche d'emploi (quand, combien de temps, quels types d'emploi recherchés) ?
- Pouvez-vous préciser si des éventuels éléments personnels auraient pu marquer votre parcours (noter en fonction de ce qui est exprimé : situation de famille, parcours migratoire, handicap, accident de vie...).

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Le niveau de connaissance de la prestation

- Comment avez-vous connu la Prime d'activité ? À quel moment ?
- Comment vous-a-t-elle été présentée la première fois que vous en avez entendu parler ? Que vous a-t-on dit que la PA vous apporterait ?
- Les informations qui vous ont été transmises vous ont-elles parues claires et suffisantes ?

- Qu'avez-vous trouvé intéressant quant à cette prestation ?
- *A contrario*, qu'est-ce qui vous paraissait plus rebutant ?
- Y'a-t-il des aspects de la prestation qui vous ont « fait peur » ?

L'image de la prime d'activité et les représentations sociales qui y sont liées

- Pour vous, qu'est-ce que c'est la Prime d'activité ? À quoi sert-elle ? À qui s'adresse-t-elle ? Quelles sont les conditions à remplir pour bénéficier de la prime d'activité ?
- Quelle image cela évoque pour vous le fait de percevoir la prime d'activité ?

Parcours dans la PA et le ou (les) épisodes de « non-recours »

Contexte et motifs de la 1^{re} demande de la prime d'activité

- Quand avez-vous bénéficié de la Prime d'activité pour la première fois ? (voir si possible de préciser l'année et le mois)
- Quel était votre situation professionnelle (situation au regard de l'emploi, conditions d'emploi, revenus...) à ce moment-là ?
- Et quelle était votre situation personnelle ?
- Qu'est-ce qui vous a motivé à déposer une demande de prime d'activité ? Quel a été l'élément déclencheur ? (*un événement en particulier ? ou une dégradation de votre situation financière ? ou encore à une prescription par un proche ou une information institutionnelle ?*)

Regard sur le fonctionnement de la prestation

- Quelle démarche avez-vous effectué pour percevoir la prime d'activité ? Avec qui êtes-vous rentré en contact ?
- Pouvez-vous me décrire dans quel contexte vous avez réalisé l'estimation de vos droits ?
- Quel regard portez-vous sur la dématérialisation des démarches et le système de déclaration trimestrielle de revenus ? Ces démarches vous paraissent-elles simples ou complexes ? Et pourquoi ?
- Quel regard portez-vous sur la manière (mode de calcul) dont est calculé le montant de la prime d'activité ? Et sur la trimestrialité de l'estimation de vos ressources ? Qu'est-ce que cela apporte selon vous que cette estimation soit stable pendant trois mois mais aussi qu'elle puisse évoluer tous les trois mois ?
- Selon vous, la manière dont est calculé le montant est-elle facile à comprendre ?
- Quel est le montant de votre prime d'activité aujourd'hui ?
- Que pensez-vous du montant de prime d'activité que vous avez perçu ? (*relance à faire sur le montant mais aussi sur la variabilité du montant*)
- Quel a été le délai entre votre demande et le premier versement ? Qu'en avez-vous pensé ?

Le ou les situations de non-recours

- En février 2018, vous avez indiqué à un télé-conseiller de la Caf au cours d'une enquête, ne pas avoir effectué votre demande de prime d'activité plus tôt en 2017 alors que vous étiez *à priori* éligible à la prime d'activité pour la raison *suivante* (*à renseigner au regard de l'enquête quantitative*)
 - ☐ Vous ne connaissiez pas la prime d'activité avant de faire votre demande ;
 - ☐ Vous ne pensiez pas y avoir droit ;
 - ☐ Vous pensiez que la démarche était plus compliquée
 - ☐ Vous n'avez pas eu le temps de vous en occuper
 - ☐ Autre raison

- Pouvez-vous m'expliquer plus précisément pourquoi ? (*relances possibles : mauvaise représentation de son éligibilité, difficulté dans les démarches, manque de temps, pas d'utilité, arbitrage en fonction de sa situation, du montant de la PA face au coût perçu de la demande,...*)
- Et depuis septembre 2017, pendant combien de temps avez-vous perçu la prime d'activité ?
- À partir de cette date, vous est-il arrivé de ne plus percevoir la prime d'activité ?
- Si oui, pouvez-vous me préciser pourquoi vous ne l'avez plus perçu à chacune de ces périodes (à adapter en fonction des situations des allocataires) ?
- Si cela est dû à des changements de situations professionnelles ou personnelles pouvez-vous me préciser quels ont été ces changements ?
- Et à quel moment sont-ils intervenus ? Et combien de fois cette situation est-elle arrivée ?
- S'il vous est arrivé de ne plus percevoir la PA à un moment donné, en avez-vous à nouveau fait la demande depuis ?
 - o Si oui, pouvez me préciser à quel moment ? Et pourquoi ? En bénéficiez-vous aujourd'hui ? Si oui, depuis combien de temps ? Si, non pourquoi vous m'en bénéficiez plus, depuis quand ?
 - o Si non, pourquoi ?
- Depuis que vous percevez la prime d'activité vous est-il déjà arrivé de :
 - o Rencontrer des difficultés lors des démarches en ligne dans le cadre de DTR (si besoin, préciser que DTR = déclaration des ressources effectuées en ligne depuis leur *espace personnel*, voir dans certains cas possibilité d'imprimer la déclaration papier et de l'envoyer par courrier à la Caf) ou un autre problème sur le site Caf.fr ;
 - o Percevoir des indus c'est-à-dire un versement de la prestation par la caisse d'Allocations familiales alors que vous ne devriez pas en bénéficier du fait de votre situation professionnelle, familiale, financière et au logement ?
 - o Un autre type de difficulté ?
- Si vous avez rencontré une de ces difficultés, pouvez-vous m'indiquer ce que vous avez fait ? Quelles sont les démarches que vous avez effectuées et auprès de qui ?
- Ces difficultés vous ont-elles dissuadé ou non de percevoir la Prime d'activité à nouveau ?
- A l'issue des périodes de non-recours, avez vous demandé un rattrapage des versements de la PA ou non ?

Le lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

- Avant de percevoir la prime d'activité, avez-vous perçu le RSA tout en travaillant ? Si oui à quel moment et combien de temps ?
- Avant de percevoir la prime d'activité, avez-vous été perçu la prime pour l'emploi (pour rappel la PPE est un crédit d'impôt octroyé aux foyers à revenus modestes ; le versement de la somme est effectué par l'administration fiscale après votre déclaration de revenus) ? Si oui à quel moment et combien de fois ?
- Percevez-vous (ou avez-vous perçu) d'autres prestations sociales ? Si oui lesquelles ? À quel moment avez-vous commencé à les percevoir ?
- Dans le cadre de ces différentes prestations, avez-vous été confronté à des difficultés quelconques ? Si oui lesquelles et comment les avez-vous réglées ?
- (*À adapter en fonction de la situation précédemment décrite en matière de recherche d'emploi*) Et dans le cadre de vos recherches d'emploi ou encore plus globalement, dans le cadre de démarches administratives, avez-vous été confronté à des difficultés quelconques ? Si oui lesquelles et comment les avez-vous réglées ?

- Si les allocataires ont été en contact avec des travailleurs sociaux/assistantes sociales, demander de quel organisme ces derniers dépendent ?

La situation actuelle et le bilan de la prime d'activité

- Pour finir, aujourd'hui, quelle est votre situation professionnelle ?
(préciser la situation au regard de l'emploi, nature du contrat de travail, temps de travail...)
- Et votre situation personnelle ?
- dont :

Age	
Département d'habitation	
Votre situation familiale	
Le nombre d'enfants à charges	
Le nombre de personnes à charge (autres qu'enfants)	
Le nombre de personnes vivant dans votre foyer	

- Si vous êtes en emploi, quel métier exercez-vous ? Et depuis combien de temps ? Pouvez-vous me préciser la nature de votre contrat de travail, votre temps de travail, vos revenus...
- Si vous êtes à la recherche d'un emploi, de quel type d'emploi s'agit-il ? Êtes-vous inscrit à Pôle emploi ? Et depuis combien de temps êtes-vous à la recherche d'un emploi ?
- Selon vous, qu'est-ce que le fait de percevoir la prime d'activité vous a-t-il apporté ?
- Diriez-vous que le fait de percevoir la prime d'activité vous a incité à reprendre une activité ou à augmenter votre temps de travail ? Et pourquoi ? Quel regard portez-vous sur la dégressivité de l'aide de la prime d'activité en fonction du niveau de vos revenus ?

Annexe 2 : guide à destination des personnes ayant perçu la prime d'activité mais n'en bénéficiant plus alors qu'elles y auraient droit dits allocataires « sortants »

En préalable à l'entretien, les consultants **rappellent aux allocataires le cadre de l'enquête** :

« Bonjour je cherche à joindre M/Mme X...

En février 2018, vous avez été interrogé par un télé-conseiller de la Caf dans le cadre d'une enquête auprès de personnes ayant bénéficié de la prime d'activité en septembre 2017 et qui n'en bénéficiaient plus en octobre 2017.

Aujourd'hui nous cherchons à mieux vous connaître et mieux comprendre pourquoi vous n'avez plus bénéficié de la prime d'activité en octobre 2017.

Votre participation à cette étude est importante car elle doit permettre à la Cnaf de mieux comprendre pourquoi certains allocataires bénéficient ou non de leurs droits à la prime d'activité.

Je vous indique que cet entretien est anonyme et que cela n'aura aucune incidence sur vos droits. La durée de cet entretien est estimée à une petite heure, êtes-vous disponible pour y répondre ? Si non est-il possible de vous recontacter à un autre moment.

Avant de démarrer notre échange, pouvez-vous nous confirmer si aujourd'hui vous percevez la Prime d'activité ? Et êtes-vous bien la personne qui gère le dossier dans votre foyer ? ».

Pour commencer cet échange, je voudrais vous poser quelques questions sur votre parcours scolaire et professionnel.

Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité

- Jusqu'où êtes-vous allé(e) dans votre scolarité ou vos études ? Qu'avez-vous fait comme études ? Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu en formation initiale ? En quelle année ?
- Depuis, pouvez-vous me décrire les grandes étapes de votre parcours professionnel après la fin de votre scolarité ?
- Quels sont les emplois que vous avez occupés ? (secteur, type et durée de contrat, poste occupé, et éventuelles formations).
- Avez connu des périodes de recherche d'emploi (quand, combien de temps, quels types d'emploi recherchés) ?
- Pouvez-vous préciser si des éventuels éléments personnels auraient pu marquer votre parcours (noter en fonction de ce qui est exprimé : situation de famille, parcours migratoire, handicap, accident de vie...).

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Le niveau de connaissance de la prestation

- Comment avez-vous connu la Prime d'activité ? À quel moment ?
- Comment vous-a-t-elle été présentée la première fois que vous en avez entendu parler ? Que vous a-t-on dit que la PA vous apporterait ?
- Les informations qui vous ont été transmises vous ont-elles parues claires et suffisantes ?
- Qu'avez-vous trouvé intéressant quant à cette prestation ?

- *A contrario*, qu'est-ce qui vous paraissait plus rebutant ?
- Y'a-t-il des aspects de la prestation qui vous ont « fait peur » ?

L'image de la prime d'activité et les représentations sociales qui y sont liées

- Pour vous, qu'est-ce que c'est la Prime d'activité ? À quoi sert-elle ? À qui s'adresse-t-elle ? Quelles sont les conditions à remplir pour bénéficier de la prime d'activité ?
- Quelle image cela évoque pour vous le fait de percevoir la prime d'activité ?

Parcours dans la prime d'activité et le ou (les) épisodes de « non-recours »

Contexte et motifs de la 1^{ère} demande de la prime d'activité

- Quand avez-vous bénéficié de la Prime d'activité pour la première fois ? (voir si possible de préciser l'année et le mois)
- Quel était votre situation professionnelle (situation au regard de l'emploi, conditions d'emploi, revenus...) ?
- Quel était votre situation personnelle à ce moment-là ?
- Qu'est-ce qui vous a motivé à déposer une demande de prime d'activité ? Quel a été l'élément déclencheur ? *(relance possible : un événement en particulier ? ou une dégradation de votre situation financière ? ou encore à une prescription par un proche ou une information institutionnelle ?)*

Regard sur le fonctionnement de la prestation

- Quelle démarche avez-vous effectué pour percevoir la prime d'activité ? Avec qui êtes-vous rentré en contact ?
- Pouvez-vous me décrire dans quel contexte vous avez réalisé l'estimation de vos droits ?
- Quel regard portez-vous sur la dématérialisation des démarches et le système de déclaration trimestrielle de revenus ? Ces démarches vous paraissent-elles simples ou complexes ? Et pourquoi ?
- Quel regard portez-vous sur la manière dont est calculé le montant de la prime d'activité (mode de calcul) ? Et sur la trimestrialité de l'estimation de vos ressources ? Qu'est-ce que cela apporte selon vous que cette estimation soit stable pendant trois mois mais aussi qu'elle puisse évoluer tous les trois mois ?
- Selon vous, la manière dont est calculé le montant est-ce facile à comprendre ?
- Quel est le montant de votre prime d'activité aujourd'hui ?
- Qu'avez-vous pensé du montant de prime d'activité que vous avez perçu ? *(relance à faire sur le montant mais aussi sur la variabilité du montant)*
- Quel a été le délai entre votre demande et le premier versement ? Qu'en pensez-vous ?

La ou les situations de non-recours

- Depuis votre première demande de prime d'activité, pendant combien de temps l'avez-vous perçu ?
- À partir de cette date, vous est-il arrivé de ne plus la percevoir ?
Si oui, pouvez-vous me précisez pourquoi vous ne l'avez plus perçue à chacune de ces périodes (*à adapter en fonction des situations des allocataires*) ?
- Et plus particulièrement, au début de l'année, vous avez indiqué à la Caf ne pas avoir envoyé votre déclaration trimestrielle de ressources (*d'octobre 2017 + si besoin préciser que DTR = déclaration des ressources effectuées en ligne depuis leur espace personnel, voir dans certains cas possibilité imprimer la déclaration papier et de l'envoyer par courrier à la Caf*) alors que votre situation

personnelle et professionnelle n'avait pas changé, pouvez-vous m'expliquer pourquoi ? (*relances possibles : regard sur le montant perçu ; difficulté dans les démarches, manque de temps, pas d'utilité, arbitrage en fonction de leur situation, du montant de la PA face au coût perçu de la demande,...*)

- Avez-vous à nouveau fait la demande de prime d'activité depuis ?
 - o Si oui : Pouvez me préciser à quel moment ? Et pourquoi ? En bénéficiez-vous aujourd'hui ? Si oui, depuis combien de temps ? Si, non pourquoi vous m'en bénéficiez plus, depuis quand ?
 - o Si non : Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ? Est-ce pour les mêmes raisons qu'en octobre 2017 ou est-ce que votre situation a évolué ?
- Depuis que vous percevez la prime d'activité vous est-il déjà arrivé de :
 - o Rencontrer des difficultés lors des démarches en ligne dans le cadre de Déclaration Trimestrielle de Ressource (*si besoin préciser que DTR = déclaration des ressources effectuées en ligne depuis leur espace personnel, voir dans certains cas possibilité imprimer la déclaration papier et de l'envoyer par courrier à la Caf*) ou un autre problème sur le site Caf.fr ;
 - o Percevoir des indus c'est-à-dire un versement de la prestation par la caisse d'Allocations familiales alors que vous ne devriez pas en bénéficier du fait de votre situation professionnelle, familiale, financière et au logement ?
 - o Un autre type de difficulté ?
- Si vous avez rencontré une de ces difficultés, pouvez-vous m'indiquer ce que vous avez fait ? Quelles sont les démarches que vous avez effectuées et auprès de qui ?
- Ces difficultés vous ont-elles dissuadé ou non de percevoir la Prime d'activité à nouveau ?
- À l'issue des périodes de non-recours, avez vous demandé un rattrapage des versements de la PA ou non ?

Le lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

- Avant de percevoir la prime d'activité, avez-vous perçu le RSA tout en travaillant ? Si oui à quel moment et combien de temps ?
- Avant de percevoir la prime d'activité, avez-vous perçu la prime pour l'emploi (pour rappel la PPE est un crédit d'impôt octroyé aux foyers à revenus modestes ; le versement de la somme est effectué par l'administration fiscale après votre déclaration de revenus) ? Si oui à quel moment et combien de fois ?
- Percevez-vous (ou avez-vous perçu) d'autres prestations sociales ? Si oui lesquelles ? À quel moment avez-vous commencé à les percevoir ?
- Dans le cadre de ces différentes prestations, avez-vous été confronté à des difficultés quelconques ? Si oui lesquelles et comment les avez-vous réglées ?
- (*À adapter en fonction de la situation précédemment décrite en matière de recherche d'emploi*) Et dans le cadre de vos recherches d'emploi ou encore plus globalement, dans le cadre de démarches administratives, avez-vous été confronté à des difficultés quelconques ? Si oui lesquelles et comment les avez-vous réglées ?
- *Si les allocataires ont été en contact avec des travailleurs sociaux/assistantes sociales, demander de quel organisme ces derniers dépendent ?*

La situation actuelle et le bilan de la prime d'activité

- Pour finir, aujourd'hui, quelle est votre situation professionnelle ?
(*préciser la situation au regard de l'emploi, nature du contrat de travail, temps de travail...*)

- Et votre situation personnelle ? dont :

Âge	
Département d'habitation	
Votre situation familiale	
Le nombre de personnes vivant dans votre foyer	
Dont le nombre d'enfants à charge	
Et le nombre de personnes à charge (autres qu'enfants)	

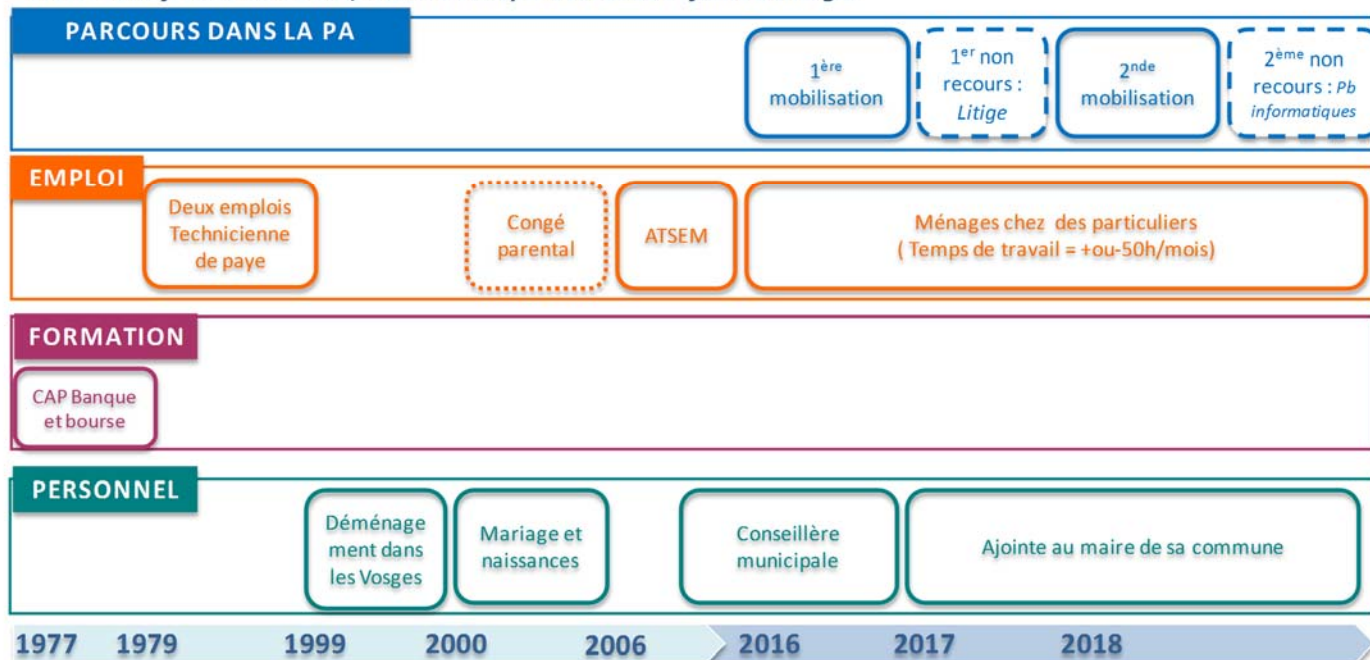
- Si vous êtes en emploi, quel métier exercez-vous ? Et depuis combien de temps ? Pouvez-vous me préciser la nature de votre contrat de travail, votre temps de travail, vos revenus...)
- Si vous êtes à la recherche d'un emploi, de quel type d'emploi s'agit-il ? Êtes-vous inscrit à Pôle emploi ? Et depuis combien de temps êtes-vous à la recherche d'un emploi ?
- Selon vous, qu'est-ce que le fait de percevoir la prime d'activité vous a-t-il apporté ?
- Diriez-vous que le fait de percevoir la prime d'activité vous a incité à reprendre une activité ou à augmenter votre temps de travail ? Et pourquoi ? Quel regard portez-vous sur la dégressivité de l'aide de la prime d'activité en fonction du niveau de vos revenus ?

Annexe 3 : les comptes-rendus des entretiens menés avec les allocataires « entrants » dans la prime d'activité

Entretien « entrant » n° 1

Réalisé le mardi 13 novembre 2018 à 13h30.

Entretien « entrant » n°1 – Une entrée dans la prime d'activité en 2016 et deux épisodes de non recours
Yvette : une femme de 56 ans, vivant en couple avec deux enfants à charge.



Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité : une carrière de vingt ans en tant que technicienne de paye puis une succession d'emplois précaires

Yvette est titulaire d'un **CAP Banque et bourse** qu'elle a obtenu à l'âge de 16 ans (soit il y a environ une quarantaine d'années). C'est le seul diplôme qu'elle détient.

Une fois son CAP obtenu, elle part vivre au Royaume-Uni pour tenter une expérience de jeune fille au pair pour un an, afin d'apprendre l'anglais : « *Je me disais que ce serait utile, je le pense toujours !* ». Cette expérience se passe mal du fait de tensions avec la famille qui l'accueille. Elle revient en France au bout de 6 mois.

A son retour, elle se met alors à la recherche d'un emploi. Elle est embauchée à 18 ans (en 1979) en tant que **technicienne de paye** pour la marque de chaussures André. Pour décrire cette expérience, elle explique : « *Il fallait que je travaille. J'ai pris ce que je trouvais.* ».

Elle y reste quelques années avant de rejoindre le service paye du groupe hôtelier Accor dans lequel elle restera plus d'une dizaine d'année.

En 1999, elle démissionne et quitte l'Île-de-France dont elle est originaire car elle fait la **rencontre de son mari**. Sa démission posée, elle **déménage pour le suivre dans les Vosges** (département dans lequel son mari est installé et où il est artisan), où elle se met à la recherche d'un nouvel emploi.

Elle rencontre quelques difficultés au début de sa recherche d'emploi, **les postes de technicienne de paye se faisant rares dans les Vosges** et étant davantage présents dans des grandes entreprises. Elle

explique : « *Dans les entreprises ici, les payes sont faites par les comptables, moi je n'avais pas les compétences pour ce type de poste.* ». Elle se retrouve une année au chômage et s'inscrit à Pôle emploi (à cette époque ANPE).

Au cours de cette période, elle donne naissance à sa première fille puis à une seconde. Elle prend alors un congé parental pour les élever.

Ses filles étant en âge d'être scolarisées, elle décide de reprendre une activité. Elle travaille alors en tant qu'ATSEM dans une école maternelle, dans le cadre d'un contrat aidé (en CUI-CAE) pendant deux ans puis en contrat classique sur une mission de remplacement pendant un an.

Une fois son contrat terminé, elle se met à nouveau à la recherche d'un emploi. Au cours de cette période elle explique : « *il fallait que je trouve un travail, n'importe quoi du moment que je pouvais gagner un peu d'argent* ».

Elle trouve ainsi des missions de ménages auprès de particuliers. Son travail ne lui déplaît pas et elle explique l'avoir surtout pris car « *ici le travail ne court pas les rues* ». Elle travaille chez trois particuliers et fait quelques « extras » pour des propriétaires louant des appartements à des touristes l'été.

En parallèle, en 2014, elle devient conseillère municipale puis **adjointe au maire** en 2017. Pour elle, c'est une manière de s'intégrer dans son village, dont elle n'est pas originaire. Dans ce cadre, elle perçoit une indemnité de 250 €.

A noter, Yvette dispose du permis de conduire et d'une voiture à sa disposition.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : un assez bon niveau de connaissance de la prestation mais des représentations sociales négatives dans son entourage

Yvette a connu la prime d'activité à son lancement en 2016 via « le petit livret » reçu par courrier et par les courriels d'information de la Caf. Elle dit également en avoir entendu parler à la télévision.

La première fois qu'Yvette a entendu parler de la prime d'activité, elle l'a **vu comme un apport financier**, comme un **complément de revenu** notamment pour l'hiver où elle fait moins de ménage chez les particuliers.

Pour elle, la prime d'activité, « *cela s'adresse à des gens comme nous, qui ne travaillent pas beaucoup ou ont des bas revenus et n'arrivent pas à joindre les deux bouts même en travaillant. Ceux qui ne travaillent pas du tout ont le RSA.* »

Quand elle décrit ses représentations de la prime d'activité, Yvette témoigne d'une certaine gêne et des représentations sociales négatives qui existent dans son entourage : « *On a des amis avec qui on évite de parler de ces choses-là. Par exemple, des amis fonctionnaires, qui n'ont pas de problèmes (tant mieux pour eux !) mais si on évoque avec eux la prime ou les allocations, ils disent « Encore des profiteurs ! C'est nous qui payons ! etc. » Avec mon mari on évite de crier sur tous les toits que l'on touche la prime d'activité* ».

Pour pouvoir percevoir la prime d'activité, Yvette a d'abord téléphoné à la Caf. À cette occasion, on lui a expliqué la démarche à effectuer via le site de la Caf. À cette présentation, **les informations transmises lui ont paru assez claires. C'est bien en amont de la demande de la prime d'activité qu'Yvette s'est interrogée sur son éligibilité** (voir ci-après contexte de mobilisation).

Un parcours dans la prime d'activité entamé en 2016 marqué par deux interruptions de droit et deux épisodes de non-recours

Une mobilisation de la prime d'activité face à une situation d'urgence financière

Yvette explique qu'avant de faire la demande de la prime d'activité en 2016, elle avait fait une demande pour percevoir le RSA activité mais que l'assistante sociale lui avait expliqué qu'elle ne pouvait y avoir droit même lorsque son mari avait de faibles revenus et qu'elle n'avait pas de travail. De cette expérience, Yvette explique que cela a créé un **doute sur son éligibilité à la prime d'activité**. *« J'avais des questions à poser car, mon mari étant toujours artisan, je ne savais pas si on pouvait vraiment la percevoir. J'ai appelé plusieurs fois la Caf et on m'a donné deux réponses différentes. Une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte les revenus de mon mari et une fois on m'a dit qu'on prendrait en compte le chiffre d'affaire de son entreprise » (...)* *« Du coup on avait une crainte qu'on nous la donne et qu'on nous dise après qu'on n'y a pas droit, et qu'il faille rembourser. »*

Par ailleurs, Yvette explique que son mari n'avait pas envie de demander la prime d'activité : *« il est plutôt optimiste sur la capacité de la famille à s'en sortir toute seule et trouve que cela ne se fait pas de demander » (...)* *« Moi, je dis qu'il n'y a pas de honte. On en a besoin et on a deux filles et les fins de mois sont difficiles donc on peut la demander. Je lui ai bien expliqué que c'est fait pour les gens comme nous. »*

En début d'année 2016, elle fait une première demande. Elle n'a pas souvenir du mois exact mais selon les fichiers de la Cnaf, elle en fait la demande en février 2016.

A cette date, elle n'avait alors que deux personnes chez qui elle faisait le ménage. Cela correspondait à un temps de travail de 28 heures par mois, rémunérées au SMIC horaire.

A ce moment-là, ses deux filles vivaient encore chez elle.

L'élément déclencheur de la mobilisation de la prime d'activité est lié à **une dégradation financière progressive de la situation de sa famille** : *« Mon mari, lui, il ne se rend pas compte car à la maison c'est moi qui fais les comptes et les courses. Moi je me rendais bien compte que c'était de plus en plus difficile de remplir un cadî et de payer les factures. J'ai donc décidé de faire les démarches. Il m'a dit : tu t'occupes de tout ! »*

Yvette a fait la simulation de ses ressources en ligne, seule chez elle. Elle précise n'avoir rencontré aucune difficulté et avoir trouvé la démarche très simple.

En termes de délais, elle dit ne pas avoir de souvenir de problèmes particuliers.

Un fonctionnement de la prime d'activité décrit comme simple et adapté à sa situation professionnelle

Selon Yvette : *« C'est assez simple à remplir tous les trimestres. »* Elle **trouve plus facile que les démarches s'effectuent en ligne**. Elle explique que cela est plus rapide et beaucoup plus simple que d'appeler la Caf (*« qui ne répond jamais »*). Si elle a une question, elle envoie un mail et précise qu'on lui répond toujours très rapidement. D'ailleurs, elle indique n'avoir jamais été en personne à la Caf depuis qu'elle a emménagé dans le département (il y a 20 ans).

« Avant il fallait téléphoner à la Caf, ce qui était long et compliqué. Alors qu'aujourd'hui, ils préfèrent qu'on les contacte par mail, c'est plus facile et les réponses sont rapides. » De plus, les courriels peuvent être envoyés le soir, ce qui est plus facile selon elle.

Yvette explique n'avoir aucune idée de la façon dont est calculé le montant de la prime d'activité. Elle **dit ne pas savoir du tout à quoi il correspond** : *« On remplit la déclaration, et à la fin on vous dit "votre prime sera de tant par mois et puis c'est tout" ».*

Elle indique également que **la trimestrialité de l'estimation des ressources est très pratique dans son cas** : « *comme je n'ai pas un nombre d'heure fixe de travail c'est très pratique car ça s'adapte en fonction de ce que je gagne* ». En outre elle ajoute que l'effet « figé » de la prime d'activité permet de « *prévoir quand même pour trois mois ce qu'on gagne* ».

A l'heure actuelle, elle perçoit environ entre 200-220 euros par mois de prime d'activité, et ce montant lui convient parfaitement : « *ça permet de finir les fins de mois plus sereinement* ».

Depuis qu'elle perçoit la prime d'activité, le montant qu'elle perçoit peut varier car en été notamment, elle a plus de ménages. En effet Yvette vit près d'une ville thermale, où il y a beaucoup de locations pour les cures et donc plus d'activité potentielle pour elle. Il lui arrive alors de ne même pas avoir la prime car ses revenus augmentent. « *Pour moi ça n'est pas plus compliqué, je préfère travailler !* ».

Pour ne pas se tromper, Yvette remplit chaque trimestre sa déclaration trimestrielle de ressource. « *C'est ce que la Caf m'a dit de faire, donc je le fais même quand je sais que je n'y ai pas droit. C'est le simulateur qui me dit si je vais toucher quelque chose ou pas.* »

Des situations de non-recours liées à un litige sur les revenus pris en compte...

Yvette a perçu **la prime d'activité de février 2016 à décembre 2016**. Au cours de cette première année, elle n'a pas perçu la prime d'activité sur le mois de juillet et d'octobre du fait de revenus d'activité plus important. **Puis elle n'a plus perçu la prime d'activité entre janvier et septembre 2017.**

Elle explique qu'à cette période il y a eu un **litige**. En janvier 2016, son **indemnité de conseillère municipale** ne rentrait pas en compte dans le calcul de la prime d'activité, et ne figurait d'ailleurs pas auparavant dans les revenus déclarés aux impôts. Mais à compter de janvier 2017, son indemnité figurait sur sa feuille d'impôt (bien que n'étant à priori toujours pas prise en compte dans le calcul du montant de la prime d'activité). A compter de cette date, la Caf a donc suspendu ses droits à la prime d'activité considérant comme un revenu son indemnité d'élu.

Elle a alors adressé un courriel à la Caf et ils ont réglé ce problème rapidement. Elle perçoit de nouveau la prime d'activité depuis octobre 2017.

...et un problème informatique au moment de la DTR

Si Yvette indique qu'en général elle trouve la démarche de déclaration des ressources simple, elle explique néanmoins avoir une fois rencontré une difficulté. Au début du mois d'octobre 2018, elle fait comme d'habitude la démarche de déclaration de ses ressources, mais n'a pas perçu la prime d'activité et ne l'a perçu qu'en novembre. Or sur son espace en ligne il était marqué qu'elle n'avait pas fait sa déclaration, donc elle pense qu'il y a eu un **problème informatique**. Elle a là aussi adressé un courriel à la Caf, et attend une réponse (« *soit ils l'ont reçu, soit ils me demanderont de la refaire* »).

En dehors de ce cas, elle n'a pas eu d'autres difficultés, et l'aspect dématérialisé des démarches ne l'a jamais dissuadé de recourir à la prime d'activité.

De mauvaises expériences dans ses liens aux institutions, mais une certaine aisance dans les démarches administratives

Yvette a connu des périodes marquées par une situation financière difficile et au cours desquelles elle a sollicité l'accompagnement d'une assistante sociale. Elle raconte ainsi la fois où elle est allée demander conseil à une assistante sociale, en pleurant, car ils n'avaient qu'à peine de quoi manger. On lui a alors dit que son mari était artisan, ce à quoi elle a répondu que ses revenus étaient très bas. La réponse de l'assistante sociale a alors été de lui dire que son mari n'avait qu'à déposer le bilan s'ils voulaient bénéficier de « plein de choses ». De cette époque elle garde un souvenir amer.

Si Yvette fait état d'une certaine peur de percevoir des indus, elle n'en a jamais réellement connu. Excepté lors du litige autour de ses indemnités d'élu. Mais s'étant justifiée, elle n'a alors rien eu à rembourser.

Par ailleurs, elle n'a **jamais perçu le RSA activité**, mais a **bénéficié de la prime pour l'emploi** : « *Cela arrivait en septembre, en même temps que la feuille d'impôts* ». Elle **a perçu au moins deux fois la prime pour l'emploi**, peut-être trois. La différence était qu'elle percevait environ 800€ de **prime pour l'emploi**, une seule fois par an. Désormais, si elle touche environ 200€ de prime d'activité tous les mois, « *ce n'est pas la même chose* ».

En outre, elle **bénéficie des allocations familiales** depuis les naissances de ses filles (pour un montant de 195€ environ). Pour cette allocation, elle n'a pas de difficulté à faire les démarches. Elle les a tous les mois, sans démarche particulière, excepté lorsque ses filles sont entrées au lycée puis à l'université (afin de garantir qu'elles étaient toujours scolarisées).

Pour ce qui de ses liens avec d'autres acteurs, à l'image de Pôle emploi, elle décrit « *ce qui était pénible c'est qu'il fallait que je me déplace. J'avais dit à mon conseiller que faire 70km pour qu'on me demande ce que j'avais cherché c'était pas pratique* ». Sur la fin, elle échangeait donc par téléphone ce qui était plus simple, et désormais cela peut se faire par internet (selon ce qu'un ami lui a dit).

De manière générale, Yvette explique qu'au sein de son foyer, c'est elle qui fait toutes les démarches administratives. Elle s'en sort facilement et cela ne lui pose aucun problème. Sa formation et son parcours professionnel lui permettent d'être à l'aise avec ce type de démarche.

Situation actuelle et bilan de la PA : une situation professionnelle précaire et une prime d'activité perçue comme un complément de revenu pour les mois les plus difficiles

D'un point de vue professionnel, à l'heure actuelle, Yvette a trois contrats de travail mais elle vient d'en perdre un. Au total elle travaille environ 50h par mois. Suite à la perte d'un de ces contrats, elle va donc chercher d'autres ménages, voir un emploi à Intermarché pour compléter ses revenus.

D'un point de vue personnel, Yvette est **toujours mariée et a deux enfants à charge, deux filles, une de 15 ans** (au lycée) **et l'autre de 18 ans** (étudiante à Nancy mais rentre également les week-ends donc toujours domiciliée chez ses parents). Ainsi, au total ce sont **4 personnes qui vivent dans son foyer**.

Yvette explique que **le principal apport de la prime d'activité est surtout financier** : « *ça met du beurre dans les épinards. Ça permet de sortir la tête de l'eau au cours des mois les plus difficile* ».

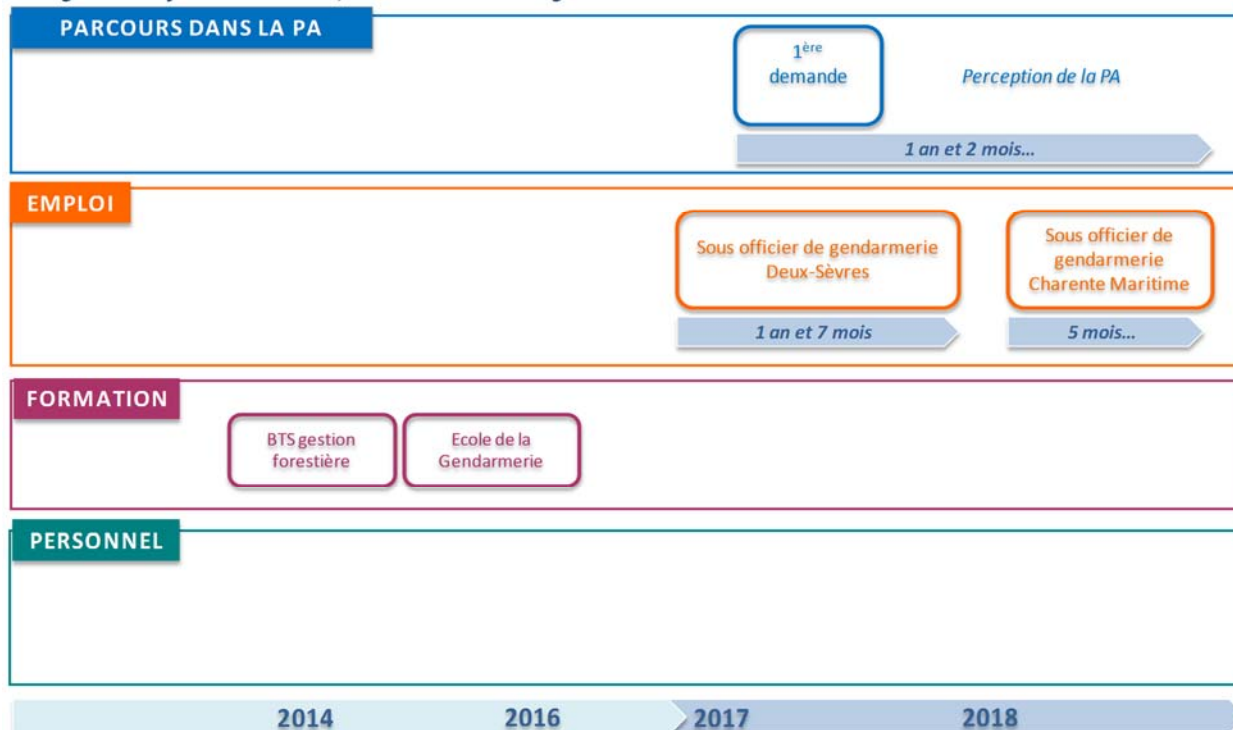
Elle juge le système de la dégressivité « normal » et estime que la prime d'activité l'incite aussi à augmenter son temps de travail : « *Moi au départ, il n'était pas question que je reste à la maison. Pour moi, travailler c'est normal, et la prime d'activité est faite pour être un complément de revenus, c'est pas un cadeau* ».

Entretien « entrant » n° 2

Réalisé le mardi 14 novembre 2018 à 12h15.

Entretien « entrant » n°2 – Une entrée dans la prime d'activité en 2017

Magalie : une femme de 23 ans, vivant en concubinage



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une formation dans le corps de la Gendarmerie après l'obtention d'un BTS

Magalie est titulaire d'un **BTS en gestion forestière**, formation qu'elle a suivi en Gironde après l'obtention de son baccalauréat.

Elle décide rapidement par la suite d'entrer dans le corps de la gendarmerie. Elle suit une formation de 12 mois à Tulle [la fin de la scolarité est sanctionnée par l'attribution du **Certificat d'aptitude à la gendarmerie (CAG)** homologué de niveau IV].

Dès sa sortie de l'école, en décembre 2016, Magalie a obtenu **une affectation comme sous-officier de gendarmerie dans les Deux-Sèvres qu'elle occupera pendant 2 ans**. Elle a poursuivi son activité en **Charente Maritime dès juin 2018**. En tant que sous-officier de gendarmerie, Magalie dispose d'un **contrat militaire**, qui ne précise pas de nombre d'heure défini mais équivaut à un temps plein.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une information de par son entourage professionnel et une représentation de la prime d'activité comme complément pour les bas revenus

Magalie a connu la prime d'activité alors qu'elle était déjà en poste sur sa première affectation. Elle explique que ceux sont ses **collègues qui l'ont informé de son existence**, car eux-mêmes en étaient bénéficiaires et la lui ont présentée comme un complément de revenu.

Pour elle, la prime d'activité, « *ça veut dire que mon salaire n'est pas assez élevé.* »

Quand Magalie est interrogée sur ses représentations de la prime d'activité, elle démontre une **vision positive de la prestation qui cache cependant une certaine incompréhension quant à son niveau de salaire** : « *C'est une bonne chose [de percevoir la prime d'activité] mais je préférerais pouvoir vivre pleinement de mon métier.* »

Une entrée tardive dans la prime d'activité mais un parcours entamé en 2017 sans discontinuité depuis

Une connaissance de la prime d'activité via son entourage professionnel

Magalie a eu **connaissance de la marche à suivre pour demander la prime d'activité par ses collègues** qui l'ont orienté vers le site internet de la Caf.

A ce moment-là, Magalie évoque y être allée « *par curiosité* » tout en affirmant que puisqu'elle touchait le même salaire que ses collègues elle pensait y avoir droit.

Début 2017, Magalie est alors **célibataire et occupe une fonction de sous-officier de Gendarmerie** dans les Deux-Sèvres, pour lequel elle touche un salaire imposable de 885 € par mois.

Un fonctionnement de la prime d'activité décrit comme simple même si déconnecté de son activité professionnelle

Lorsque Magalie s'est renseignée sur le site de la Caf sur la prime d'activité, elle a estimé ses droits au travers de **l'outil de simulation**. Elle s'est étonnée à cette occasion de ne pas trouver le statut qui lui correspondait dans les propositions, et a indiqué par défaut qu'elle était « salariée » : « *je ne pouvais pas mentionner mon activité réelle de militaire car aucune case ne correspondait.* »

Magalie note **l'intérêt du module de simulation sur le site de la Caf pour estimer ses droits**, car si ses collègues l'avaient informée de son éligibilité potentielle elle n'avait pas d'idée sur le montant de la prime d'activité : « *la simulation c'est pratique car on sait ce à quoi on a droit car au début on ne le sait pas.* »

Pour Magalie, **la dématérialisation des démarches apparaît facilitante** : « *je me rappelle j'ai pu faire la simulation sur le site de la Caf alors que je débauchais d'une patrouille de rue, c'était pratique. Ça prend pas la tête.* ». Elle explique n'avoir jamais eu de contact avec la Caf autre que par le biais des interfaces numériques.

Suite à cette démarche, Magalie s'est vue attribuée un numéro d'allocataire et après un mois d'attente, qu'elle estime être la durée d'étude du dossier, a reçu la validation de sa demande.

Magalie dit « **ne pas savoir du tout** » comment le montant de la prime d'activité est calculé. Elle a observé que, depuis qu'elle la touche, le montant peut légèrement varier entre 178€ et 195€. Magalie a **connaissance de l'ajustement de la prime d'activité selon le niveau de ressources** et explique que son salaire a pu varier sur la période (jusqu'à 30 euros supplémentaires au plus haut - une évolution dont elle ne connaît pas les raisons).

Magalie juge que **l'ajustement de la prime d'activité tous les 3 mois est « pratique dans le cas où le salaire baisse »**, elle n'a en revanche pas d'avis sur la trimestrialisation de l'estimation des ressources. Depuis sa première demande, Magalie a toujours perçu la prime d'activité. **Elle a toujours déclaré ses ressources dans les temps**, ce à quoi l'aide le **mail de rappel de la Caf** et l'alerte reçue via **l'application Caf** qu'elle a installé sur son smartphone. **Le montant de la prime d'activité qu'elle perçoit participe à ce qu'elle réalise ces démarches administratives** : « *Pour 150€, c'est sûr que je vais faire les démarches.* » Magalie **n'a jamais rencontré de difficulté dans la déclaration trimestrielle de ses ressources**, elle note toutefois, comme pour l'outil de simulation, qu'en tant que militaire elle ne rentre pas dans les cases mais que cela n'a pas d'incidence : « *nous on perçoit un solde et pas un salaire mais c'est la même chose.* »

Une situation de non-recours par méconnaissance de la prestation

Magalie a conscience d'« avoir perdu quelques mois de prime d'activité » : « *si jamais je l'avais su avant, je l'aurais fait* ». Quand on l'interroge sur les raisons qui ne l'ont pas poussé à solliciter la prime d'activité plus tôt, elle explique qu'elle ne connaissait pas cette prestation. **Magalie n'a pas été étonnée de ne pas connaître la prime d'activité plus tôt car elle n'a pas pour habitude de rechercher les aides dont elle bénéficie par elle-même** (voir infra).

Elle se questionne cependant sur ce qu'elle perçoit comme **« un manque de communication et de renseignement sur la prime d'activité »**, de la part de l'école de la Gendarmerie qui a connaissance de la situation des jeunes sous-officiers à la sortie du cursus de formation : « *je trouve dommage que l'école n'en ai pas parlé, ils auraient pu le signaler dès l'école pour qu'on fasse la demande dès notre affectation.* » Aujourd'hui, Magalie informe systématiquement ses collègues sortis de formation de l'existence de la prime d'activité afin qu'ils puissent en faire la demande.

Une forme de « désintérêt » pour ses droits

Magalie ne bénéficie d'aucune prestation sociale en dehors de la prime d'activité et a **une relation relativement distante à l'administration** : « *je n'aime pas faire des papiers. Je ne m'intéresse pas à tout ce dont j'ai droit. J'ai pas envie de m'embêter et je n'en ai pas particulièrement besoin* ».

Son jeune âge explique aussi cette posture, puisqu'avant de demander la prime d'activité, Magalie était encore sous le régime de ses parents et n'avait par exemple jamais déclaré ses impôts.

Sans disposer de beaucoup de comparatifs, **Magalie estime que la prime d'activité se caractérise par sa facilité dans les démarches à effectuer** : « *j'effectue peu de démarche donc je n'ai pas beaucoup de comparaison. Mais par exemple, quand j'ai dû passer à la caisse militaire pour ma carte vitale, ça a été très compliqué, le service client était pas au top quand on arrivait à les joindre et on ne pouvait rien faire sur internet.* »

Situation actuelle et bilan de la prime d'activité : un solde militaire de début de carrière faible qui positionne la prime d'activité comme un complément de revenu

D'un point de vue professionnel, à l'heure actuelle, Magalie est **sous-officier de Gendarmerie à temps plein** en Charente-Maritime dans le cadre d'un contrat militaire.

D'un point de vue personnel, Magalie vit **en concubinage et n'a pas d'enfant**. Elle occupe un logement concédé par nécessité absolue de service (LCNAS) du fait de son statut de gendarme.

Magalie explique que **la prime d'activité est pour elle « un complément de revenu** qui permet de finir les fins de mois », elle l'utilise notamment pour payer l'assurance de sa voiture. Étant payée le 25 du mois, la prime d'activité est versée sur son compte pratiquement au milieu du mois, ce qu'elle apprécie « *car ça fait remonter le compte en banque.* »

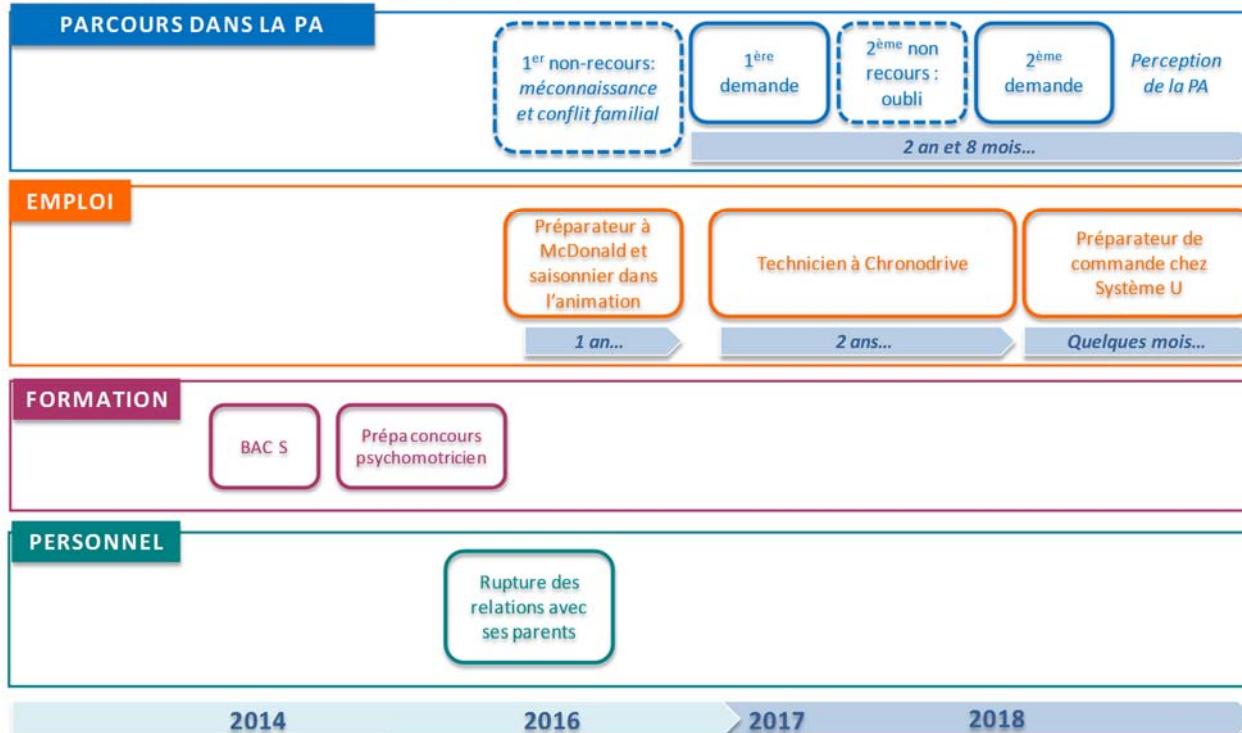
Elle comprend le principe de dégressivité de la prime d'activité car selon elle « *il est normal que ce ne soit pas ceux qui touchent le plus qui aient le plus d'aide* ».

Entretien « entrant » n° 3

Réalisé le mercredi 28 novembre 2018.

Entretien « entrant » n°3 – Une entrée dans la prime d'activité en avril 2017

Pierre: un homme de 22 ans, vivant en colocation



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une interruption d'études supérieures liée à une situation de rupture familiale

Pierre est **un jeune homme de 22 ans**. Il est titulaire d'un Bac S et souhaitait poursuivre ses études pour obtenir un diplôme de psychomotricien. Il a effectué une première année de classe préparatoire, et passé les concours d'entrée dans plusieurs écoles.

Une situation familiale difficile l'a poussé à rompre tout lien avec ses parents à ses 18 ans. Il a ainsi quitté de manière brutale le domicile familial en juin 2016, ce qui a rendu nécessaire pour lui d'acquérir rapidement une indépendance financière. C'est pour cette raison qu'il a abandonné à regret ses études, faute de moyens financiers suffisants.

Ne souhaitant pas s'inscrire à Pôle emploi (voir partie relative à ses « liens aux institutions »), Pierre a commencé à **chercher du travail par l'intermédiaire d'une agence d'emploi**, au sein de laquelle il a été salarié en CDI pendant plusieurs années. L'agence d'emploi l'a placé d'abord chez McDonald (environ 1 an), puis Chronodrive (environ 2 ans), et enfin Système U, où il a finalement obtenu un CDI il y a 3 semaines. Sur ce dernier poste, il est recruté en CDI à temps plein par l'entreprise (alors qu'il était à temps partiel auparavant), et mieux rémunéré. Il dit n'avoir jamais rencontré de difficultés financières importantes, et avoir toujours su se « *débrouiller* », grâce à ses emplois successifs, et « *4 ans en animation l'été et pendant les vacances scolaires* ».

Depuis qu'il a commencé à travailler, Pierre a suivi quelques formations de niveau 1 (CACES et PCS1), nécessaires pour occuper ces différents postes. Il ne souhaite plus reprendre ses études aujourd'hui, et préfère évoluer directement en emploi.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une entrée retardée par un différend familial et le rattachement au foyer fiscal des parents

Une connaissance de la Prime d'activité par le biais des APL, et une démarche conduite sur les conseils d'un ami

Pierre explique avoir appris l'existence de la prime d'activité au moment où il a fait une demande d'APL, c'est-à-dire quand il a quitté le foyer familial. **Il a fait cette demande sur les conseils d'amis et autres membres de sa famille**, car il ne connaissait pas l'existence de ces aides auparavant. Il se souvient en particulier d'un ami qui, étant bénéficiaire de la prime d'activité, l'avait encouragé à mener la démarche.

Deux épisodes de non-recours : une régulation administrative nécessaire, puis un oubli

Pierre a connu deux épisodes de non-recours à la prime d'activité :

- **la première année de sa demande**, le fait qu'il soit **toujours rattaché au foyer fiscal de ses parents** a été source de difficulté. Il n'a pas pu percevoir la prime d'activité sur cette période, alors même qu'il n'était plus soutenu financièrement par ses parents. Il percevait toutefois les APL.
- **Pendant un trimestre** (de juillet à septembre 2017), il n'a pas touché la prime d'activité, mais ne s'en souvient pas : « *j'ai sûrement oublié de faire la déclaration...* ». Il **estime que s'il n'a pas touché l'aide, c'est de sa responsabilité**.

Concernant la première demande, c'est finalement la Caf qui a engagé des démarches pendant plusieurs mois auprès de ses parents, afin d'exiger le remboursement d'indus. Pierre n'en connaît pas le détail, et sait seulement que ses parents ont sans doute touché des aides qui auraient dû lui revenir. Il parle à ce titre d'un véritable « coup de pouce », dans la mesure où c'est la Caf qui a tout géré, sans l'impliquer. La situation a trouvé une résolution finalement assez rapide selon lui (un semestre) compte tenu d'un contexte difficile. Pierre a pu toucher de manière rétroactive l'ensemble des aides auxquelles il était éligible (APL et prime d'activité), et qu'il continue de percevoir aujourd'hui. Il dit être finalement satisfait de la manière dont les choses se sont déroulées.

La prime d'activité : une aide non décisive, mais utile en début de parcours d'autonomisation financière

Un montant de la prime d'activité fluctuante et adaptée à sa situation d'emploi, et une dégressivité jugée normale

Depuis qu'il touche la prime d'activité, le montant perçu a pu être très fluctuant, en lien avec sa situation professionnelle. Pierre se souvient avoir touché au maximum 290€ de prime d'activité. Cela correspond à la période où il a travaillé pendant 2 ans pour Chronodrive, 25h par semaine, car l'agence d'emploi n'était pas en mesure de lui proposer un temps plein au sein de cette entreprise. C'est d'ailleurs pour accéder à un temps plein qu'il a demandé à changer d'entreprise.

Pierre se souvient que durant la période où il travaillait 25h par semaine, il touchait presque 500 euros d'aide, en cumulant les APL et la prime d'activité. Pierre dit sur la prime d'activité que « *ça m'a bien aidé. Je n'étais pas en grosses difficultés financières, je gagnais 900 euros par mois [auxquels il faut ajouter le montant des APL]. J'aurais pu vivre sans, mais ça n'aurait pas été pareil* ». Sans cette prime d'activité, la question financière aurait sans doute constitué une source de préoccupations supplémentaire pour lui. Elle n'a en revanche pas été pour lui décisive au quotidien, en témoigne le fait qu'il n'ait plus le souvenir du trimestre pendant lequel il n'en a pas bénéficié.

Actuellement, Pierre touche 90 euros mensuels de prime d'activité. Il juge cette **dégressivité normale** : il a aujourd'hui un meilleur niveau de rémunération et travaille à temps plein dans une entreprise.

Le sentiment d'avoir été privilégié par rapport à d'autres en étant bénéficiaire de la prime d'activité

En tant que bénéficiaire de la prime d'activité, **Pierre estime avoir été privilégié par rapport à d'autres qui « se bougeaient plus »**, et fait part d'une certaine incompréhension quant aux critères d'éligibilité des aides. Au-delà de la prime d'activité, dont il ne juge pas qu'elle ait un effet incitateur sur la reprise du travail, ou l'augmentation du volume d'activité, c'est un regard général qu'il porte sur le système de protection sociale en France.

Pour illustrer son sentiment, Pierre compare en effet sa situation à celle de ses colocataires : *« par rapport à mes colocataires qui travaillent à temps plein et font des heures sup pas payées... Moi je travaillais 25h et je gagnais autant qu'eux ! Mon coloc était en apprentissage en boulangerie, il touchait 1 000 euros alors qu'il travaillait près de 60h et se levait à 3 heures du matin. Ma coloc était responsable de la cafétéria dans un hôpital et était payée une misère. Je trouve ça un peu injuste. Finalement, même si c'est pas du tout mon genre, c'est plus intéressant de profiter des aides que de travailler autant que mes colocataires. Aujourd'hui je travaille à plein temps car ce n'est pas une finalité pour moi de toucher des aides. Mes colocataires étaient contents pour moi mais trouvaient ça dégueulasse... »*. Pierre conclut ainsi : **« il faudrait récompenser plus les personnes qui se bougent »**.

Son lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

Un rapport distancié aux institutions et administrations

Hormis la Caf, Pierre n'a pas eu affaire à d'autres institutions, ou n'en a pas le souvenir. Concernant Pôle emploi, il estime qu'il *« aurait dû »*, pour se conformer en quelque sorte aux institutions, s'y inscrire à la sortie de ses études, *« mais tout le monde m'a dit que c'était pas la bonne période, que ça prenait de plus en plus de temps, et que c'était très difficile d'avoir quelqu'un »*. Il n'a pas sollicité d'aide auprès d'autres interlocuteurs, et a préféré gérer seul sa situation de rupture familiale.

Un regard nuancé sur les aides de la Caf : une difficulté à l'amorçage, mais une simplicité dans l'actualisation

Pierre a découvert la Caf, et son site internet, lorsqu'il a voulu faire sa demande d'aides au logement. Le regard qu'il porte sur la Caf, en dehors de la résolution de sa situation familiale qu'il a appréciée, est plutôt mitigé :

- Concernant les démarches dématérialisées, il trouve de manière générale **le site de la Caf « très mal fait, c'est ce que tout le monde pense ! »**. Il estime à ce titre qu'il est difficile de comprendre le fonctionnement des aides, les critères d'éligibilité, les modalités de demande, etc. Son dossier était bloqué à sa première demande, et il était frustré de ne pas comprendre pour quelle raison (cf. ci-avant).
- Lorsqu'il y a des difficultés sur les démarches dématérialisées, il lui a semblé **très difficile d'obtenir des réponses personnalisées auprès d'un(e) interlocuteur(trice) de la Caf**. Il s'est en effet rendu à la Caf de Nantes : *« je me suis déplacé, pour me rendre compte qu'il n'y avait personne, que ce n'était pas possible d'avoir un rendez-vous directement. Je crois que j'ai réussi à prendre un rendez-vous pour une semaine après, mais quand j'y suis allé j'ai été dirigé directement sur les ordinateurs, par des assistants. A la Caf je pense que ce sont des étudiants qui sont là pour aiguiller les gens. Je n'ai eu aucune réponse à mes questions, c'était bloqué et impossible de savoir pourquoi ni comment. Prendre un vrai rendez-vous c'est compliqué »*. Il

ajoute, d'après des témoignages de son entourage : *« Ça se dégrade l'accompagnement d'après ce que j'entends. C'est de plus en plus compliqué, ça prend de plus en plus de temps, c'est de plus en plus difficile de parler à quelqu'un ».*

Toutefois, **Pierre reconnaît qu'une fois lancés, les dossiers sont faciles à suivre** : *« une fois qu'on a compris, derrière il y a juste à rentrer le salaire », « les APL il n'y a rien à faire, et la prime d'activité c'est plutôt bien fait ».* C'est donc surtout au démarrage qu'il y a des difficultés : *« savoir à quoi on a le droit, comment, quels papiers donner ».*

Situation actuelle et bilan de la prime d'activité : un processus engagé d'autonomisation professionnelle et financière, et une sortie progressive de la prime d'activité

Aujourd'hui, Pierre touche un bien plus faible montant de prime d'activité qu'à son entrée dans le dispositif. Il a accédé à un contrat en CDI à temps plein dans une entreprise, et envisage aujourd'hui des perspectives d'évolution professionnelle.

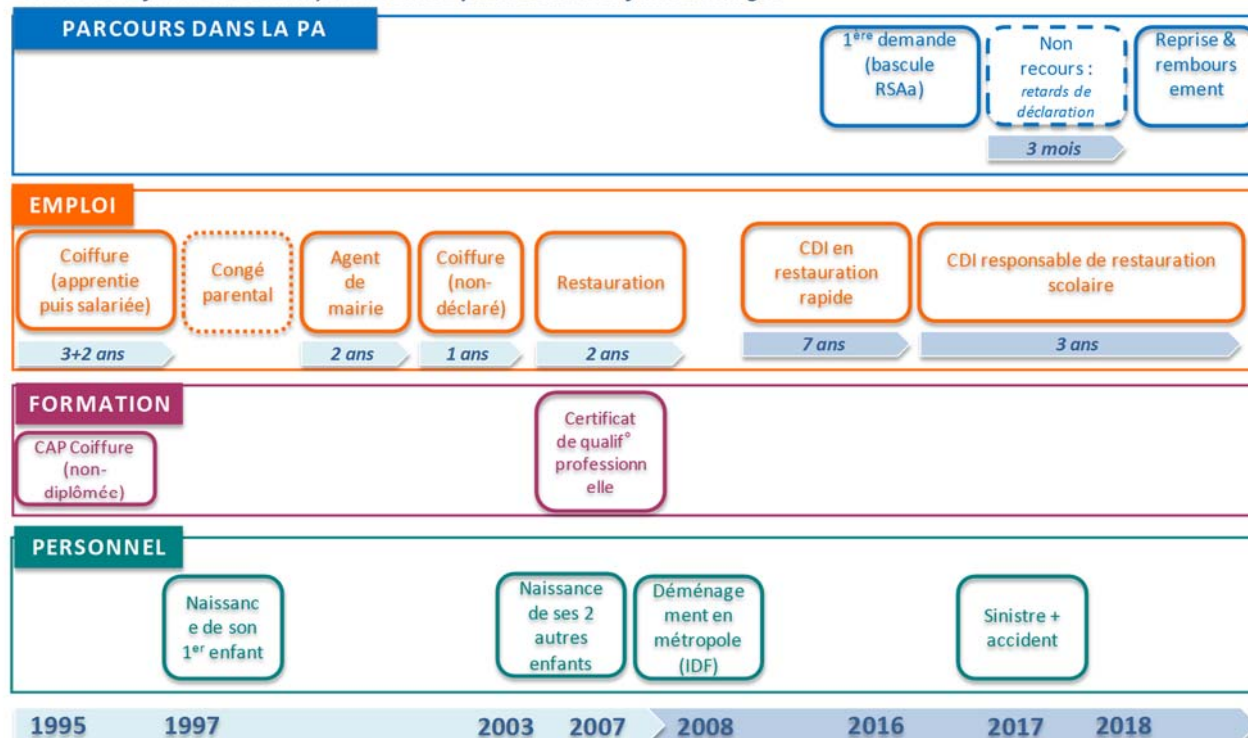
Pierre souhaite en effet changer de secteur professionnel, mais sans reprendre d'études. Il aimerait se tourner davantage vers les métiers de l'artisanat, plus particulièrement dans le domaine de la menuiserie bien que son projet ne soit pas encore très précis. Il a sans doute une opportunité possible du côté de l'agence d'emploi avec laquelle il est toujours en contact, qui pourrait peut-être le placer dans une entreprise de menuiserie, pour qu'il puisse apprendre le métier « sur le tas ».

Pierre est optimiste dans l'avenir, et ne projette pas de continuer à bénéficier de la prime d'activité, qu'il a vécue davantage comme une « aide au démarrage ».

Entretien « entrant » n° 4

Réalisé le 27/11/2018 à 16h.

Entretien « entrant » n°4 – Une entrée dans la prime d'activité en 2016 et deux épisodes de non recours
 Joëlle : une femme de 56 ans, vivant en couple avec deux enfants à charge.



Une série d'emplois pour subvenir aux besoins de ses enfants, et un déménagement de la Guyane à l'Île-de-France

Agée de 56 ans, Joëlle est **originaire de Guyane**. Elle a préparé un CAP coiffure, « *malheureusement je ne l'ai pas eu* ». Joëlle a arrêté sa scolarité à 18 ans et a donc commencé à travailler tôt. Elle a d'abord travaillé dans le salon où elle avait réalisé son apprentissage, et dans lequel elle est restée 5 ans (3 ans en tant qu'apprentie puis 2 ans en tant qu'employée).

En 1997, elle donne naissance à son premier enfant. Suite à cet événement, elle a travaillé en tant qu'agent de mairie pendant 2 ans, puis elle est ensuite retournée en salon de coiffure pendant 1 an (seulement le weekend et sans être déclarée) car son enfant était malade et devait recevoir des soins. Elle s'est ensuite tournée vers le secteur de la restauration pendant 2 ans (sur un poste polyvalent). Elle acquiert au cours de cette expérience un certificat de qualification professionnelle.

Joëlle quitte ensuite la Guyane pour la métropole en 2008.

A son arrivée, elle a travaillé chez McDonald puis est devenue responsable de restauration dans un autre groupe à compter de 2015. Depuis son arrivée en métropole, elle est en CDI (chez McDonald comme dans sa nouvelle entreprise). Auparavant, elle a toujours été à temps partiel depuis la naissance de son premier enfant, « *entre l'école, les activités etc., le temps plein n'est pas possible.* »

Joëlle a connu plusieurs périodes de recherche d'emploi en Guyane mais aussi en métropole. Concernant le choix de ces emplois en métropole, elle explique qu'elle a cherché d'abord dans la coiffure mais qu'elle n'a pas trouvé. « *Mais quand on est seule on doit trouver des solutions pour les enfants.* »

Lors de ses différentes recherches d'emploi, Joëlle explique qu'elle se débrouille toute seule « *J'ai été un moment à l'ANPE, puis ça n'a rien donné donc je me suis bougée toute seule, j'ai envoyé des CV etc.* »

Joëlle explique également que si elle a déménagé pour venir s'installer en métropole c'est pour ses enfants, « *mon fils a un problème de santé. Il a des problèmes de peau et ne supporte pas la chaleur car cela le fait transpirer* ». Son fils est d'abord venu en métropole à l'âge de 8 ans, chez la sœur de Joëlle, qui elle viendra ensuite deux ans plus tard. Quand elle est arrivée l'état de santé de son fils s'était amélioré et Joëlle a donc décidé de rester.

Mais elle explique que si elle reste en métropole c'est également pour d'autres raisons : « *C'est une vie meilleure pour mes enfants, si on veut faire des études faut venir ici donc autant s'y préparer. Ça permet aussi de recommencer à zéro.* »

Une bascule du RSA activité vue comme un progrès par l'allocataire

Une connaissance de la prestation par l'assistante sociale qui l'avait orienté sur le RSA (socle puis activité)

Joëlle a d'abord bénéficié du **RSA socle**, lorsqu'elle était en recherche d'emploi en 2008, puis n'en a plus bénéficié lorsqu'elle a signé son contrat de travail. Son assistante sociale lui a alors parlé du **RSA activité**, qu'elle a perçue de 2012 à 2016 (au moment de la bascule vers la prime d'activité). En revanche, il semble qu'elle ait reçu une information partielle au moment de la bascule du RSA activité à la prime d'activité « *L'assistante sociale m'a simplement dit que la prime d'activité était mieux pour compléter mon salaire.* »

C'est par le biais d'une **assistante sociale du CCAS** d'Aulnay-sous-Bois (où elle résidait avant de vivre à Sevran) que Joëlle a connu la prime d'activité. Elle est accompagnée par cette dernière depuis 2012-2013. A ce moment-là, son assistante sociale lui a dit qu'avec son salaire elle était éligible au RSA activité. Par la suite, c'est également au contact de cette assistante sociale que Joëlle a connu la prime d'activité au moment de sa bascule en 2016.

Elle s'est d'abord rendue directement à la Caf avec ses fiches de paye, et on lui a indiqué qu'il fallait qu'elle remplisse un dossier de demande. « *On m'a expliqué en gros qu'il fallait remplir une feuille de déclaration et que ça me complétait mon salaire (à l'époque entre 900 et 1200 €).* »

Concernant l'intérêt de la prestation, selon Joëlle, la prime d'activité permet avant tout de « boucler » les fins de mois : « *Ça aide un peu avec le loyer (pas donné à Sevran), les factures, les courses etc. Le montant n'est pas vraiment suffisant mais c'est déjà quelque chose, je me plains pas ! On me le donne, alors c'est bien.* »

La prime d'activité vue comme plus valorisante que le RSA, mais une volonté de s'en sortir sans recours aux prestations

Joëlle décrit ainsi le moment où la prime d'activité lui a été présentée : « *l'assistante sociale m'a expliqué que c'était une aide pour m'en sortir. Les fins de mois étaient dures. J'étais toute contente (on m'a parlé de 150 €). Ça ne m'a pas fait peur du tout, ça m'a aidé à nourrir mes enfants.* »

Concernant l'image que Joëlle se fait de la prime d'activité et de ses bénéficiaires, elle considère que cela concerne surtout **les familles à temps partiel, gagnant moins que le SMIC**. Elle estime en outre que la prime d'activité est plus valorisante pour ses bénéficiaires que le RSA activité, associés à un public actif et non passif. « *Je trouve ça mieux que le RSA. On est en activité, on bouge et on a quelque chose derrière. Pour moi je me sens mieux car je bouge, je ne reste pas à la maison* » (...)

« *Quand mes enfants seront grands, j'espère trouver un temps plein, ne plus avoir la prime et simplement toucher mon salaire. Mais pour l'instant ce n'est pas possible, je dois courir à gauche à droite. Je continue de chercher, je bouge !* »

Elle considère que le **terme de « prime d'activité » correspond mieux à sa situation** et qu'il est « plus facile à dire » que le RSA.

Joëlle raconte que lorsqu'elle bénéficiait du RSA, l'ambiance à la Banque Postale en fin de mois était délétère. « *On nous faisait les gros yeux, parfois même on avait droit à des remarques du type « vous touchez RSA à rien faire pendant que nous on travaille » etc. »*

Selon elle, ces remarques ne sont plus d'actualité avec la prime d'activité, car selon elle « *les gens* » n'ont pas de représentation aussi négative envers les bénéficiaires de cette prestation.

Un recours à la prime d'activité sans trop de difficulté, excepté un cas de retard de déclaration du fait d'un accident

La prime d'activité comme soutien financier en réponse à un temps partiel

Sa **première demande** de prime d'activité a été faite **en 2016**. A ce moment-là elle travaillait déjà en tant que responsable de restauration dans l'entreprise de restauration scolaire qui l'emploie actuellement. Travaillant à mi-temps, les revenus de Joëlle étaient de 674 €.

Un fonctionnement maîtrisé des démarches, mais quelques incompréhensions au sujet des montants versés

Le fonctionnement de la prime d'activité n'a pas posé de problème particulier à Joëlle et ne semble pas être pour elle un frein au recours à la prestation. « *Pour moi, les informations étaient assez claires et aujourd'hui ça fonctionne bien.* »

Elle n'a pas d'avis particulier sur l'aspect trimestriel de ce fonctionnement, « *si c'est comme ça je dois accepter.* » Par ailleurs, le passage à un fonctionnement informatique ne lui a pas spécialement posé de difficulté. Enfin, le versement de ses prestations de la Caf s'est selon elle toujours fait sans délai particulièrement long.

Pour elle, le fait que le montant de prime d'activité soit figé sur trois mois est pertinent car elle ne gagne pas toujours le même salaire (de 700 à 900 €, dépendant du nombre de jours travaillés). Le montant de prime d'activité que Joëlle perçoit varie peu, mais peut néanmoins osciller de 100 €. « *Pour donner une fourchette, je dirais que ça va de moins de 100 à 300 €, en moyenne c'est plutôt 200 à 300 €. Ça me permet d'arriver à un Smic.* »

Joëlle dit ne pas comprendre le calcul de la prime d'activité, ce qui ne semble pas la déranger dans sa demande. « *Je ne sais pas comment fonctionne le calcul, mais je ne cherche pas à savoir.* » Elle constate cependant la dégressivité de la prestation, ce qui peut parfois la perturber lorsque les variations sont importantes. « *Quand la prime diminue ça fait un gros trou, si on a l'habitude d'avoir 300 € et que d'un coup ça tombe à 100 € c'est dur, mais il faut faire avec.* »

Une série d'accidents entraînant un retard administratif

Joëlle a connu **un épisode de non-recours de juillet à septembre 2017, puis de février à mars 2018**. Ces non-recours s'expliquent par un concours de circonstances l'ayant empêché de mener à bien ses démarches administratives. « *Ma maison a brûlé, on m'avait envoyé des papiers, puis j'ai eu un accident de voiture, en décembre. Je n'étais pas bien et n'ai pas pu m'occuper des papiers.* »

En décembre, on lui a en effet envoyé un courrier qu'elle n'a pas reçu, ce qui a entraîné une **suspension de ses droits**. « *En février 2018 on m'a gelé mon compte car j'étais malade et n'ai pas pu renvoyer les papiers de la Caf. Cette situation a duré de janvier à avril.* » Puis, ayant fait un **rappel de ses droits** auprès de la Caf, elle récupère rapidement la somme correspondant aux prestations non-versées. « *J'ai appelé la Caf fin février/début mars, et ils ont fait le nécessaire. C'était réglé en avril.* » Elle dit ne pas se souvenir du premier épisode de non-recours, qui est probablement lui aussi lié à un cas d'oubli des démarches (voir plus bas). Les dates mentionnées par Joëlle sont confuses et ne correspondent pas

exactement aux données. Cela laisse à penser que ces deux incidents étaient séparés de quelques mois, et que la situation d'oubli s'est reproduite à deux reprises, avec un rappel des droits suivant le premier-non-recours.

L'ensemble de ses prestations ayant été suspendues sur cette période, elle a par la suite perçu l'intégralité de ces droits lorsque sa situation a été réglée. Cependant elle n'a pas vérifié si la somme comprenait la prime d'activité parmi les autres prestations (APL, etc.).

Un suivi irrégulier des démarches administratives, ainsi qu'un recours au soutien de l'assistante sociale et aux solidarités de son entourage

Joëlle dit rencontrer fréquemment des **problèmes administratifs du fait de manquements dans son suivi des démarches**. *« Parfois, avec les papiers, même par mail, j'attends et j'oublie, et la date limite passe. Surtout quand on a beaucoup de mouvements (travail, enfants etc.) on n'a pas le temps de s'occuper de ces choses. »*

Lorsqu'elle rencontre des problèmes ou qu'elle a des questions à poser vis-à-vis de la Caf, Joëlle s'en charge toute seule, sans solliciter de conseils extérieurs. Si elle a le temps, par exemple vers 11 h, elle préfère alors correspondre par téléphone.

« Je ne les contacte pas souvent, et plutôt quand j'ai des problèmes, des choses que je ne comprends pas. Cela se passe très bien, et les problèmes sont réglés assez rapidement. Si ce n'est pas assez rapide je rappelle. Mais par exemple quand ils ont gelé mon compte il n'y a pas eu de problème. Les pièces à fournir étaient claires et les gens au téléphone sont corrects. »

Si elle a déjà perçu des versements rétroactifs de la Caf, elle n'a jamais perçu de sommes indues.

L'assistante sociale qui l'accompagnait travaille au sein du CCAS d'Aulnay-sous-Bois, son ancienne commune de résidence. *« J'avais d'abord été la voir pour m'aider à trouver un appart, car à mon arrivée je vivais chez ma sœur. Puis elle m'a aidé à trouver des solutions (pour le travail, les enfants etc.). J'ai été suivie dès mon arrivée en 2008, par la même personne jusqu'à ce que je trouve un emploi en novembre 2009. Puis j'y suis retourné lorsque j'ai perdu mon RSA, mais aujourd'hui que je suis en CDI je n'y vais plus. »*

Joëlle n'a jamais bénéficié de la prime pour l'emploi. En revanche, elle perçoit des APL, des allocations familiales.

Elle continue aujourd'hui de chercher un emploi à temps plein en parallèle de son travail actuel, en particulier afin de travailler à temps plein. Ayant pris l'habitude de chercher du travail par elle-même (voir plus haut), elle précise ne pas être accompagnée dans cette recherche.

Elle avoue avoir fréquemment recours à la solidarité de son entourage (professionnel et familial) afin de « tenir » financièrement. En effet, pour « *boucler les fins de mois* », Joëlle se tourne soit vers les gens de son travail (parfois), et vers sa famille (très souvent, ma mère etc.) qui lui prêtent de l'argent.

S'occupant seule de ses trois enfants, elle cherche un meilleur emploi, sans que la motivation vienne de la prime d'activité

Joëlle est actuellement responsable de restauration dans une entreprise de restauration scolaire. Elle vit seule avec ses trois enfants (un fils de 21 ans et deux filles de 15 et 11 ans). N'ayant pas évoqué la présence du père au cours de l'entretien, il semble qu'elle ne vive aujourd'hui plus avec lui.

Aujourd'hui, elle souhaiterait occuper un autre emploi ou compléter son temps de travail avec un autre temps partiel *« Je cherche, mais pour l'instant je ne trouve pas. J'ai envoyé mon CV au conseil départemental, à l'école etc., et je n'ai aucun retour. Pareil pour les salons de coiffure, les magasins de vêtements... »*

Pour Joëlle, la prime d'activité lui a apporté *« beaucoup de choses, d'abord pour m'aider à boucler les fins de mois. La vie est très dure, ça m'a soutenu. »* Néanmoins, elle explique que ce n'est pas

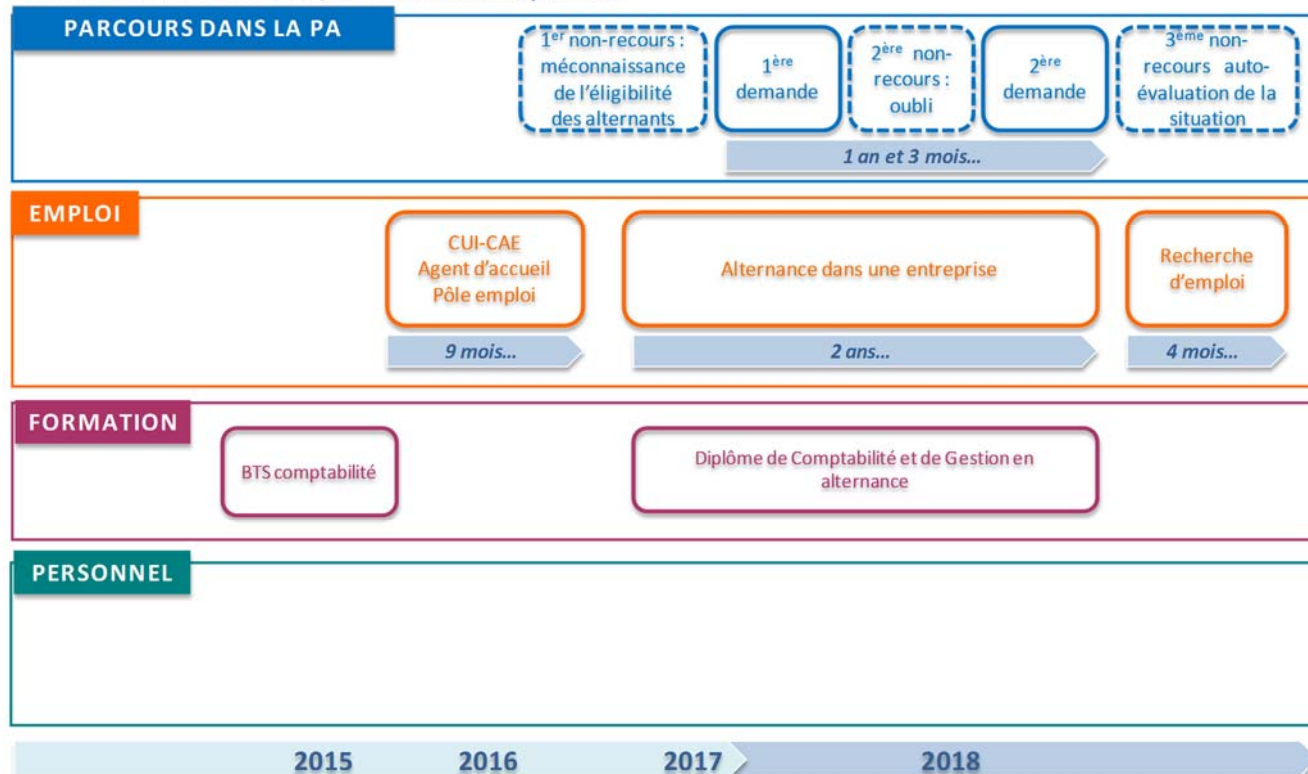
spécialement la prime d'activité qui l'incite à chercher un nouvel emploi. « *Si je ne l'avais pas, j'aurais cherché quelque chose quand même. Il faut trouver du travail et avoir un salaire pour s'en sortir à la fin du mois.* ». Au moment de conclure l'entretien, Joëlle ajoute : « *Si c'est possible, il faudrait augmenter la prime d'activité.* (rires) »

Entretien « entrant » n° 5

Réalisé le mercredi 28 novembre 2018.

Entretien « entrant » n°5 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017

Alban: un homme de 24 ans, vivant au domicile parental



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par l'obtention d'un BTS et une première expérience professionnelle au sein d'une agence Pôle emploi

Alban est un **jeune homme de 24 ans**. Il vit à Brétigny-sur-Orge, au domicile de ses parents. Il est titulaire d'un BTS comptabilité, et a obtenu un **Diplôme de Comptabilité et de Gestion en 2018 suite à une formation en alternance de deux ans**.

Entre ces deux diplômes, il a travaillé comme **agent d'accueil pendant 9 mois environ au sein d'une agence Pôle emploi à Evry, en CUI CAE**. Il a obtenu ce poste sur les conseils d'une connaissance. Cette expérience lui a permis de bien connaître les offres de Pôle emploi, et il a acquis une bonne maîtrise des outils dématérialisés, donc « *je n'ai pas besoin d'aide à ce niveau-là. Une fois qu'on a le site internet [qu'on sait sur quel site internet il faut se rendre], et qu'on sait s'en servir...* ». Pendant cette période, il a eu également beaucoup de contacts avec des agences d'intérim, et connaît aujourd'hui leur fonctionnement.

Il connaît aussi la Mission locale (« *c'est Pôle emploi, mais pour les jeunes non ?* »), mais n'y est allé qu'une seule fois, car il a repris ses études, et ne voit pas de raisons d'y retourner aujourd'hui.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une méconnaissance de l'éligibilité des alternants

Une méconnaissance de l'éligibilité des alternants, et le sentiment de ne pas être éligible du fait de sa situation

Alban a fait sa première demande de prime d'activité en octobre 2017, alors qu'il était en formation en alternance. C'est un autre alternant qui en a parlé à toute la promotion, et Alban se souvient que beaucoup, comme lui, **croyaient être associés au statut d'étudiant, donc non-éligibles à ce type d'aide** : « *étant étudiant, avec une rémunération, je ne m'étais pas posé la question de savoir si oui ou non j'avais le droit à une aide* ».

Alban était finalement assez **surpris de pouvoir bénéficier d'une aide** : « *je me suis dit que c'était pour les faibles revenus, mais qu'il y aurait d'autres conditions que je ne remplissais pas. Jusque-là je n'avais jamais bénéficié d'aides, je me suis pas dit que je rentrais dans les critères* ». En effet, bien qu'il ne soit plus rattaché au foyer fiscal de ses parents depuis la fin de son BTS, il réside toujours au domicile familial. Il n'a donc pas de charges de logement ou alimentaire (même s'il « *participe parfois un peu aux courses* »).

Un recours à la prime d'activité facilité par la simplicité des démarches en ligne

Alban trouve le fonctionnement de la prestation très simple, car il est **à l'aise avec ce type de démarches dématérialisées**, du fait de son expérience au sein d'une agence Pôle emploi. Il est toutefois conscient que cet outil, s'il lui convient, ne répond pas nécessairement à tous les besoins : « *moi je n'ai pas eu de problèmes, du coup ça allait. Mais le jour où il y a un souci, ça a l'air compliqué de trouver des contacts... Après je sais pas...* ».

Après avoir été informé de l'existence de la prime d'activité, il est immédiatement allé sur le site internet de la Caf pour faire une simulation : « *c'est simple en fait, il y a juste à suivre la démarche qu'ils proposent. Ça va, c'est de l'administratif* ».

Il juge **l'existence de ce simulateur essentielle** : « *je n'aurais pas fait la demande sans savoir avant, sans pouvoir vérifier [l'éligibilité et le montant de l'aide]* ». En revanche, il ne s'est pas intéressé aux autres prestations et services proposés par la Caf, « *sur le site, je me suis pas trop intéressé au reste, je suis allé chercher directement la rubrique prime d'activité* ». Les démarches engagées sur la prime d'activité n'ont donc pas joué effet levier dans l'intérêt porté aux autres actions et aides proposées par la Caf.

Ensuite, les actualisations trimestrielles n'ont pas constitué une difficulté pour lui, « *c'est pas très compliqué, j'ai touché le même montant pendant 2 ans car j'étais en formation* ». **Alban estime normal en tant que bénéficiaire d'une aide de justifier des évolutions de sa situation** « *à la limite, c'est aux gens d'actualiser quand leur situation change* ». Malgré cette facilité, Alban a tout de même connu une situation de non-recours liée à un oubli des démarches à mener (cf. ci-après sur le non-recours).

Une aide non-décisive dans le parcours de ce jeune, qui explique en partie quelques épisodes de non-recours

Une prime d'activité qui n'est pas décisive au quotidien, mais permet à ce jeune de préparer ses projets pour l'avenir

Alban a touché **140 euros mensuels de prime d'activité** à partir du moment où il a fait sa première demande, et ce pendant une durée de deux ans.

La prime d'activité n'a pas été essentielle au quotidien, et Alban ne sait pas véritablement juger de la pertinence du montant de cette aide au regard de sa situation : *« je ne sais pas trop, ça paraît bien déjà, parce qu'avant je la touchais pas »*.

En alternance, il percevait un revenu de 1 040 euros mensuels, auxquels s'ajoutait donc la prime d'activité. Il a donc mis de l'argent de côté : *« c'est bien pour faire des projets, pour payer le permis de conduire, le TOEIC »*. Il n'a jamais connu de difficultés financières dans la mesure où il vit chez ses parents.

Trois situations de non-recours dans le parcours dans la prime d'activité

Alban a connu trois situations de non-recours à la prime d'activité :

- Avant sa première demande, par **méconnaissance et perception d'une inéligibilité à cette dernière** (cf. ci avant)
- Après le premier trimestre, pendant un mois, car il a **oublié de faire sa déclaration trimestrielle de ressources** : *« j'ai dû oublier de le faire la première fois car je n'avais pas fait gaffe que c'était tous les trois mois. Pourtant on reçoit des mails... A un moment j'ai dû oublier de faire la demande. Entre tous les sites internet (la caf, la sécurité sociale, Pôle emploi, la banque...). Je sais que c'est une question d'organisation. »* Sur les modes de communication, il suggère les alertes SMS, même s'il estime lui-même qu'il devrait être plus attentif aux mails.
- Alban est aujourd'hui en recherche d'emploi, depuis quelques mois. Dans la mesure où il n'a plus de revenus d'activité, il a estimé qu'il n'était pas nécessaire de réaliser une actualisation de sa déclaration **car il sait qu'il n'est plus éligible à la prime d'activité, et juge donc la démarche inutile** : *« c'est exactement pour ça qu'au début je m'étais pas inscrit la première fois [parce qu'il a estimé lui-même être non-éligible, sans en faire la vérification de manière formalisée]... C'est pas très sérieux »*.

Les propos d'Alban traduisent une préoccupation limitée concernant l'octroi ou non de cette aide, dans la mesure où il n'en a jamais ressenti de manière concrète la nécessité.

Une prise en charge récente des démarches administratives, et une méconnaissance globale du système de protection sociale

Alban gère lui-même les démarches administratives qui le concernent depuis qu'il a terminé son BTS : *« c'est moi qui gère mes comptes. Ça va, c'est juste au niveau des mots de passe, il faut s'organiser »*. En revanche, il connaît très mal les différentes prestations sociales existantes, et leurs critères d'éligibilité et ne s'y intéresse pas encore à ce jour car il n'en ressent pas véritablement le besoin. Il connaît par exemple l'existence du RSA, mais pas les APL.

Sa situation actuelle et bilan de la prime d'activité

Alban est en **recherche d'emploi** depuis la fin de son alternance. L'entreprise lui a proposé un CDD, qu'il a refusé : il voulait *« voir autre chose »*, et le contrat proposé n'était pas satisfaisant (CDD de 2 mois).

Il n'est pas inquiet de cette situation, dont il tire profit pour faire des projets. Il voudrait notamment valider son TOEIC, qu'il va pouvoir financer grâce à la prime d'activité, pour valoriser son profil professionnel et avoir de meilleures perspectives dans sa recherche d'emploi.

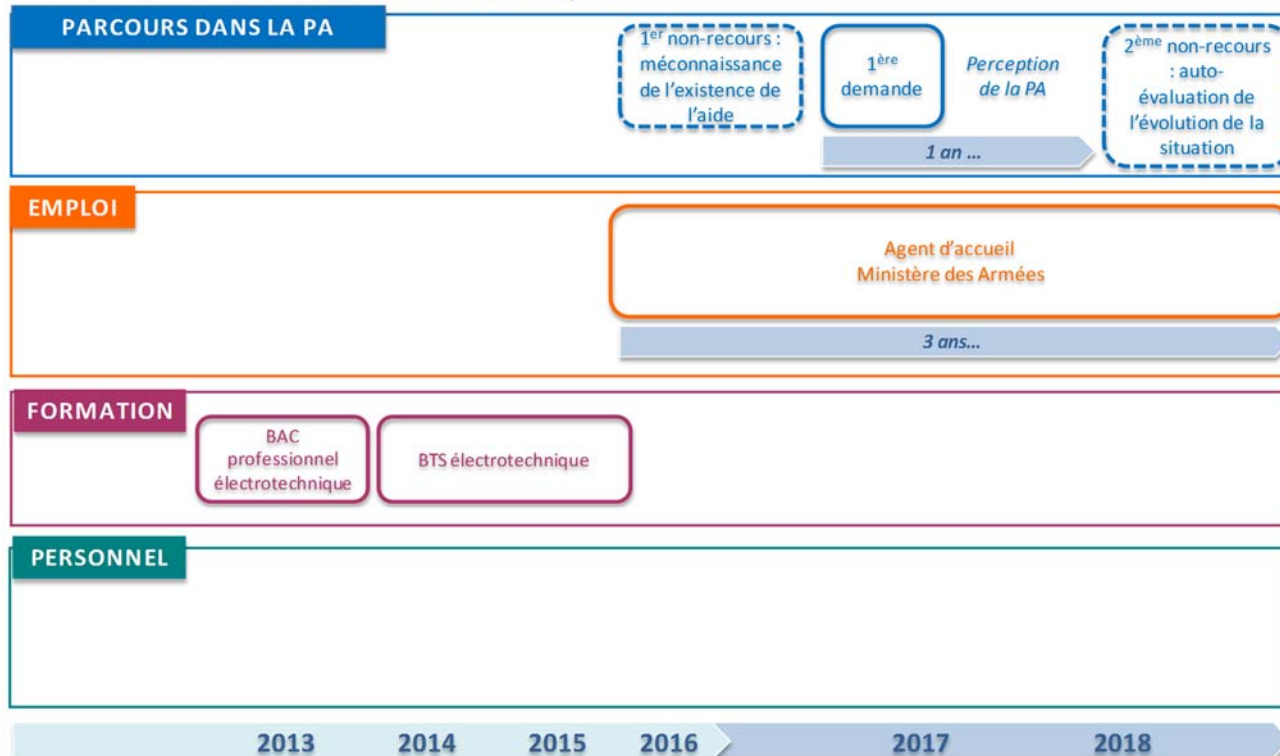
Il explique être relativement confiant pour l'avenir : il maîtrise les techniques de recherches d'emploi, et connaît bien le site de Pôle emploi (même s'il ne s'est pas encore inscrit).

Entretien « entrant » n° 6

Réalisé le mercredi 28 novembre 2018.

Entretien « entrant » n°6 – Une entrée dans la prime d'activité en 2017

Louis : un homme de 22 ans, isolé vivant au domicile parental

Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par des études en électrotechnique et un changement d'orientation

Louis est **un jeune homme de 22 ans**, il vit à Issy-les-Moulineaux en Ile-de-France. Il est titulaire d'un Bac professionnel en électrotechnique, et a complété cette formation avec un BTS en électrotechnique.

A la sortie de son BTS, il n'a pas cherché d'emploi dans ce secteur, qui ne l'intéressait plus vraiment. Par l'intermédiaire de sa famille, il a immédiatement trouvé **un emploi au Ministère des Armées, comme agent d'accueil**. Il est en CDD depuis 3 ans (avec plusieurs périodes de carence entre ses contrats). Pendant ces périodes de carences, Louis s'est inscrit à Pôle emploi (*cf. ci-après*).

Depuis qu'il a pris son poste, il a suivi quelques formations internes (Word, Excel), « *mais comme je ne suis pas fonctionnaire, je ne suis pas prioritaire sur les formations* ».

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une entrée retardée dans la prime d'activité

Louis a fait sa première demande de prime d'activité un an après son entrée en poste. Il explique avoir **engagé la démarche après en avoir discuté avec une collègue qui avait le même niveau de rémunération que lui**, et était elle-même bénéficiaire. Avant cela, Louis ne s'était pas vraiment préoccupé de savoir à quel type d'aide il pouvait prétendre, car il ne ressentait pas de besoin particulier. Louis explique en effet qu'il vit chez ses parents, et n'a jamais été dans le besoin.

Un parcours dans la prime d'activité marqué par deux épisodes de « non-recours »

Un fonctionnement jugé simple, en particulier sur les démarches dématérialisées

Sur les démarches, Louis explique la manière dont il a procédé : « *c'est facile. Je suis allé sur le site, j'ai fait la simulation, j'ai validé, puis suivi la procédure. Voilà* ». Le fonctionnement de la prime d'activité n'a donc pas du tout été problématique pour lui. Il a quand-même fait l'inscription avec son père, pour être sûr, mais aurait réalisé les démarches seul si nécessaire. En revanche, il a téléchargé l'application, qui selon lui ne fonctionne pas. Il passe donc directement par le site internet de la Caf.

Louis explique aussi avoir reçu des mails et relances pour lui rappeler chaque trimestre les démarches à renouveler. Il n'a donc jamais rencontré de problème particulier pour actualiser sa situation, et n'a jamais eu besoin de s'adresser directement à la Caf. Pourtant, il a tout de même connu des périodes de non-recours probablement liées à des oublis de déclarations (cf. ci-après), mais ne s'en souvient pas.

Une prime d'activité perçue pendant une année seulement, qui n'a pas été décisive

Sur le calcul du montant, Louis ne s'est pas interrogé : « *le calcul, je sais pas sur quoi il est basé. J'ai déclaré que mon salaire* ».

Louis a touché la prime d'activité pendant une année, à hauteur de **50 euros mensuels** environ (59,55 euros selon l'enquête réalisée en février 2018). Sur le montant de la prime d'activité et son rôle, Louis s'exprime ainsi : « *c'est toujours ça de pris, ça fait toujours plaisir d'avoir ça* ».

Cette aide financière n'avait pas un caractère de « nécessité » pour Louis, dans la mesure où **il vivait alors chez ses parents, et n'avait aucune charge** : « *je ne peux pas me plaindre, je suis chez mes parents, je n'ai aucune charge. Ça me paie une soirée pour mon week-end* ». Louis appréhende la prime d'activité avec une certaine nonchalance, comme un « bonus », une ressource supplémentaire dont il ne pense pas avoir véritablement besoin, mais qu'il utilise pour « se faire plaisir ».

Deux situations de non-recours à la prime d'activité

Louis a connu **deux situations de non-recours à la prime d'activité** :

- à l'entrée, il a tardé un mois avant de faire la demande, par **méconnaissance et absence de recherche d'aides** car il n'y voyait pas la nécessité,
- en janvier 2018, **Louis n'a pas renouvelé sa demande car son salaire a été revalorisé** (+ 90 euros mensuels net), et il pensait donc ne plus être éligible. Il n'a pas fait de simulation pour vérifier son éligibilité. Par ailleurs, il anticipe un changement de statut à venir, car il souhaite passer les concours interne pour acquérir le statut de fonctionnaire. Il estime donc inutile de faire les démarches dans la mesure où il se considère dans une situation transitoire, et toucher la prime d'activité n'est pas pour lui prioritaire. Il vit toujours chez ses parents, et n'a donc pas de contraintes financières particulières.

Derrière ces non-recours, on perçoit **la moindre importance accordée à la prime d'activité**, puisque celle-ci ne semble pas décisive pour ce jeune homme. D'ailleurs, sur le montant, il dit : « *On crache jamais sur l'argent, mais si ça avait été 10 euros je l'aurais pas fait* ». Ainsi, **un montant trop faible selon Louis aurait pu donner lieu à un non-recours volontaire**.

Concernant la dégressivité, Louis estime qu'elle est normale « *c'est logique, je dois pas être le seul bénéficiaire...* ».

Un rapport distancié et utilitaire aux institutions

La prime d'activité, un effet d'aubaine

De manière générale, Louis connaît assez mal le fonctionnement du système de protection sociale. Il a vécu la prime d'activité comme **une aubaine** lorsqu'il a appris qu'il pouvait en bénéficier, alors qu'il ne percevait pas un véritable besoin.

Louis profite de la fin de l'entretien pour poser une question, qui témoigne de la **difficulté que peuvent avoir les étudiants actifs à évaluer leurs droits** : *« j'ai une amie qui fait des études de compta en fac, elle travaille 10 h par semaine pour financer ses études et elle est plus en galère que moi. On est allés sur internet, et on a rien trouvé. Elle peut pas avoir la prime d'activité, si ? ».*

Le regard porté sur la Caf au travers de la prime d'activité : un fonctionnement simple et efficace

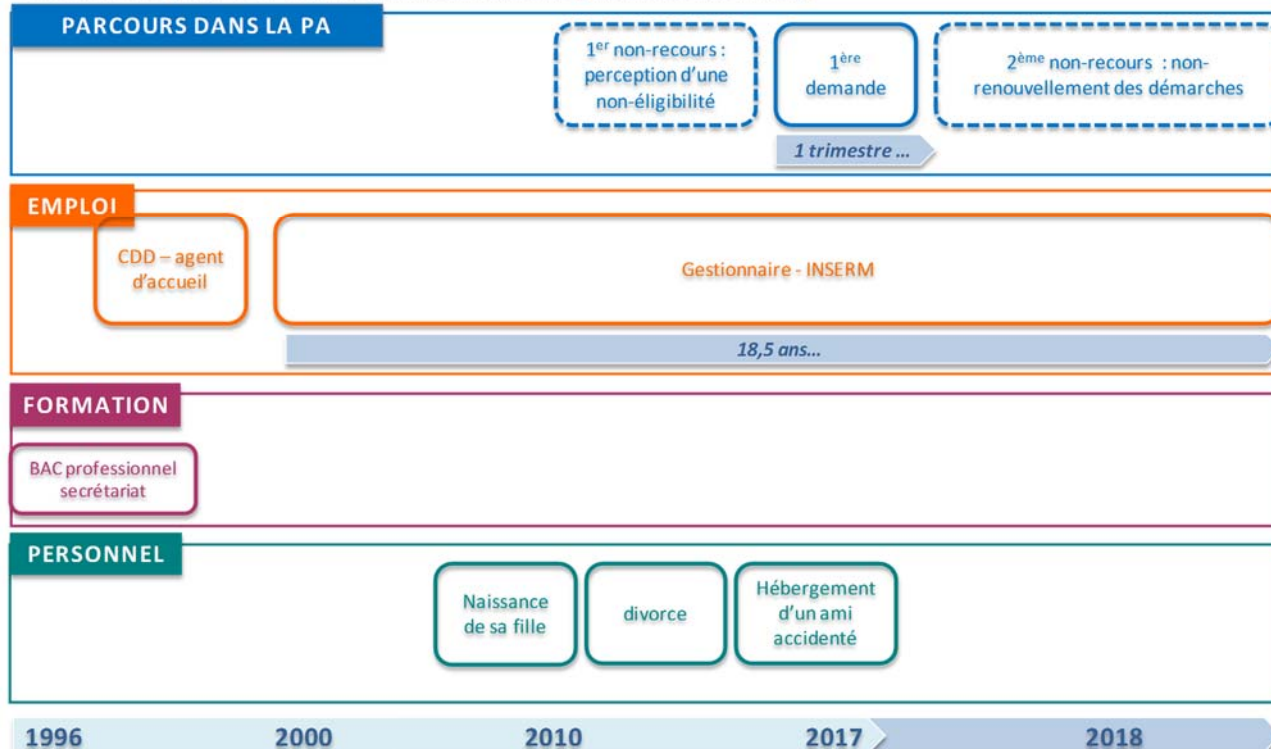
Louis n'a jamais eu à s'adresser directement à la Caf, ni à solliciter un interlocuteur direct. Toutefois, il compare le fonctionnement qu'il perçoit de la Caf au travers de la prime d'activité, avec celui de Pôle emploi : *« Ça ne m'a servi à rien [Pôle emploi], j'ai eu le chômage mais c'est tout. C'est plus compliqué que la Caf, Pôle emploi : pour s'inscrire, les délais pour percevoir le chômage, il y a des trucs que je comprenais pas... ».*

Entretien « entrant » n° 7

Réalisé le mercredi mardi 4 décembre 2018.

Entretien « entrant » n°7 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017

Christine : une femme de 40 ans, vivant seule avec une fille de 12 ans à charge



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par un sentiment de précarité

Une sortie des études après le Bac, et une difficulté à accéder à une situation professionnelle stable

Christine est une femme de 40 ans. Elle est titulaire d'un **Bac professionnel secrétariat**. Après son Bac, elle n'a pas souhaité poursuivre ses études : « *c'est pas du tout, mais alors pas du tout mon truc. Et puis j'étais très pressée de quitter le foyer familial* ». Ses propos sous-entendent qu'il s'agissait d'une nécessité compte-tenu de relations familiales tendues. Elle a donc cherché immédiatement un emploi. Durant ses études, elle avait commencé à travailler comme secrétaire au sein d'un hôpital, pendant les vacances scolaires en remplacement de congés annuels. Cette expérience a facilité une insertion rapide après le Bac : elle a obtenu un CDD d'une durée de 4 mois, en poste en remplacement d'un congé maternité, comme secrétaire de direction au sein d'une entreprise.

Après cela, elle s'est inscrite à Pôle Emploi (à l'époque ANPE), mais en garde un mauvais souvenir : il a fallu 2 mois pour que son dossier soit traité et elle avait alors retrouvé un emploi. Elle dit n'avoir finalement « *rien perçu* » et ne pas avoir été accompagnée. Elle a jugé la recherche d'emploi « *hyper compliquée sans aide, de s'y retrouver. Je regardais les petites annonces sur les murs* ».

En revanche, elle se souvient s'être rendue « *tous les jours* » à la Mission locale sur cette période. Elle y a trouvé un accompagnement bien plus satisfaisant, a pu bénéficier de petites formations, et a été reçue lors d'entretiens pour parler de son parcours et être accompagnée dans sa réflexion. La conseillère de la Mission locale lui a proposé différentes offres d'emploi qui correspondaient à son profil : « *j'ai postulé à tout* ».

Finalement, elle a suivi une formation de perfectionnement à l'anglais qui lui a permis de rentrer à l'INSERM : « *c'était un poste où il fallait maîtriser l'anglais, et j'étais sortie parmi les meilleurs.* »

Christine a commencé à travailler à l'INSERM sur des postes de vacataire, en CDD, pendant une durée d'environ 2 ans. Elle a ensuite passé le concours pour être titularisée, et occupe aujourd'hui un **poste de gestionnaire à l'INSERM depuis 18,5 ans**. Elle voudrait passer le concours pour passer « assistante ingénieur », mais peu de places sont ouvertes : « *je fais déjà le boulot, mais j'ai pas la paie qui va avec.* »

Depuis qu'elle occupe son poste actuel, Christine a bénéficié de peu de formations (logiciels, perfectionnement Excel...).

Une vie personnelle affectée par une situation de précarité durable

Depuis « toujours », Christine a le sentiment de vivre sur le fil : « *j'ai toujours fait avec les moyens du bord* ». Elle perçoit aujourd'hui 1600 euros net de rémunération mensuelle, et cela ne lui suffit pas pour vivre correctement. En effet, elle a pendant son parcours cumulé les dettes et impayés du fait d'une situation financière précaire. Par ailleurs, elle a pendant 2 ans hébergé et subvenu aux besoins d'un ami proche, suite à un accident, qui ne bénéficiait d'aucun autre soutien dans son entourage. Cet ami a « *juste eu une aide de la sécurité sociale pour l'accident, de l'ordre de 300 euros par mois. Quand on voit le prix d'un scanner...* ». Pendant quelques mois, elle s'est adressée à regret à la banque alimentaire, afin d'améliorer sa situation et de pouvoir faire des économies afin de lui permettre de « *purger des dettes* ».

Elle a aussi une fille de 12 ans, dont elle assure la garde principale, mais qui continue à voir son père toutes les deux semaines. Christine perçoit une pension alimentaire, mais elle a coupé tout contact avec le père de sa fille.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une entrée retardée dans la prime d'activité, liée à une demande infructueuse de RSA

Christine explique avoir fait une demande de RSA activité à un moment où elle se sentait dépassée par une situation financière difficile. Elle a obtenu un rendez-vous auprès de sa Caf, et en garde un très mauvais souvenir : « *on m'a dit que j'étais trop riche, j'ai pleuré ce jour-là. Plus jamais je n'irai à la Caf. La manière dont on m'a reçue... Quand on s'est adressé à la Caf une fois, on est guéri ! Je me souviens, j'avais fait la queue au guichet, et on m'a reçu dans un petit bureau en verre...* ». De ce fait, **elle a estimé qu'elle ne serait probablement éligible à aucune aide similaire**, et n'a pas fait de demande de prime d'activité (ni d'aucune autre aide d'ailleurs). En revanche, Christine se souvient vaguement avoir touché la Prime pour l'emploi, mais selon elle, « *ça n'a rien changé* ».

Finalement, c'est en faisant des recherches pour une amie qu'elle a trouvé le simulateur de prime d'activité, et a été tentée d'y entrer ses propres informations. Elle a alors découvert qu'elle était éligible à cette aide, et a entamé les démarches. Dans le cas de Christine, **l'existence du simulateur a donc été décisive**, car sans cela elle serait probablement restée persuadée, de manière durable, de sa non-éligibilité à ces aides.

**Un parcours dans la prime d'activité marqué par deux épisodes de « non-recours » :
un parcours étroitement lié à une situation de précarité**

**Une sortie de la prime d'activité après le premier trimestre, le sentiment d'être « dépassée »
par les démarches administratives à mener**

Christine considère que **les démarches d'entrée dans la prime d'activité ont été plutôt claires et simples** à mettre en œuvre une fois qu'elle a compris qu'elle pouvait être bénéficiaire.

En revanche, elle trouve **laborieux de devoir fournir sans cesse les mêmes documents** aux administrations, et de devoir réactualiser de manière trimestrielle sa situation. Elle dit **ne pas comprendre que les administrations ne se transmettent pas les informations**, et estime que la Caf devrait savoir qu'elle n'a pas d'évolution salariale possible aujourd'hui, dans la mesure où elle n'a pas changé de statut dans la fonction publique. Le fait de devoir réactualiser sa situation trimestrielle la renvoie à cette situation qu'elle vit difficilement : *« C'est bien pour éviter qu'il y ait des gens qui profitent. Mais je suis fonctionnaire, rien ne va changer »*.

Christine dit être bénéficiaire de la prime d'activité depuis 2 ans, avec un montant perçu stable sur cette période. Elle déduit la stabilité de ce montant du fait que sa situation n'a pas évolué sur cette période.

En réalité, les données disponibles concernant le parcours de Christine dans la prime d'activité attestent du fait qu'elle a commencé à la percevoir en octobre 2017, et ne l'a perçue que pendant 1 trimestre (avec une visibilité jusqu'à août 2018). Elle a donc connu une situation de non-recours qui s'est étendue au moins sur la période allant de janvier 2018 à août 2018 (données non disponibles après août 2018).

Interrogée à ce sujet, Christine admet une difficulté à suivre l'ensemble des dossiers administratifs qui la concernent, et exprime **un état de fatigue générale**, et le sentiment d'être aujourd'hui dépassée par la situation. Elle ne sait plus vraiment si elle bénéficie de la prime d'activité aujourd'hui : *« je n'y pense pas systématiquement. La vérité je reçois des mails. Sinon, non, je n'y pense pas. On est au mois de décembre, j'ai l'impression que février c'était hier »*. Christine s'excuse presque face à la situation *« j'ai oublié de le faire, je vais le faire, mais c'est vrai je l'ai peut-être pas fait pour l'instant. J'ai sans doute vu les mails, et je me suis dit que j'allais le faire plus tard, et j'ai oublié. »*

**Le sentiment que la prime d'activité répond à un besoin
qui devrait être pris en charge par son employeur**

Si Christine n'a pas une appréhension à ce jour précise des montants d'aide qu'elle perçoit, elle sait une chose : elle ne s'en sort pas. En revanche, elle ne voit pas de solution dans une aide comme la prime d'activité. Elle exprime plutôt **une amertume profonde vis-à-vis de son employeur** : elle n'a pas connu d'évolution significative depuis son entrée en poste, ne voit pas de perspective à ce jour, et ressent une situation de profonde précarité alors même qu'elle travaille à plein temps. Le fait de travailler pour un établissement public exacerbe un sentiment de « ras-le-bol » général concernant sa situation : *« c'est très bien [la prime d'activité], mais les gens comme moi ne devraient pas en avoir besoin. Ça devrait être pour les jeunes en situation précaire, les sans-abris, les personnes âgées qui n'ont pas à manger 3 fois par jour, les gens qui n'ont pas d'emploi fixe. Moi, j'ai un emploi fixe. C'est triste de pas pouvoir subvenir à ses besoins en ayant un emploi fixe, et en travaillant pour l'Etat »*. Elle estime donc que les aides, comme la prime d'activité, ne constituent pas une réponse adaptée à la situation qu'elle connaît : un emploi à temps plein insuffisamment rémunéré, et une absence de perspectives d'évolutions. La responsabilité devrait selon elle être renvoyée aux employeurs.

In Fine, un non-recours prolongé dont l'allocataire n'a pas conscience

Christine a connu deux types de situations de non-recours à la prime d'activité :

- A l'entrée, elle n'a pas fait la demande suite à un refus de RSA activité, car elle a estimé qu'elle était sans doute **non-éligible** bien qu'elle connaissait l'existence de cette aide.
- **Une probable sortie de la prime d'activité après un trimestre**, qui se prolonge depuis presque un an, par oubli de renouvellement des démarches.

Au-delà de l'oubli des démarches, les propos de Christine témoignent d'une prise en charge « *au jour le jour* » des difficultés auxquelles elle fait face, avec en général le déclenchement d'une démarche de sollicitation d'aide lorsqu'elle se trouve confrontée à l'urgence d'une situation. Elle a en revanche des difficultés à suivre ces dossiers dans la durée, et exprime le sentiment d'être dépassée par cette situation.

Un lien aux institutions, aux administrations fragmenté et intimement lié aux aléas et difficultés rencontrées

Un parcours de bénéficiaire de plusieurs aides, mais une difficulté à gérer ces dossiers dans la durée

Christine explique « *tenter sa chance* » partout où elle identifie une possibilité : « *Honnêtement je suis tellement en galère en fin de mois. Tout ce qui existe et que je connais, j'essaye. Je prends le temps qu'il faut, même quand c'est compliqué. Je n'ai pas le choix. Je ne vais pas évoluer au niveau professionnel, j'ai un enfant et je suis seule.* »

Christine a sollicité des aides auprès de plusieurs interlocuteurs quand elle en a ressenti le besoin urgent :

- Elle s'est adressée pendant plusieurs mois à la **Banque alimentaire**, pour « *respirer un peu* » et faire des économies afin de purger ses dettes. En revanche, elle a arrêté après plusieurs mois, car c'était incompatible avec son emploi du temps : « *c'est un peu contraignant, je n'arrivais pas du tout à y aller. C'est ouvert que la semaine, le matin ou l'après-midi. Il faudrait que je prenne une demi-journée de congés, ce n'est pas envisageable* ».
- **Une aide d'urgence du Conseil départemental**, de 100 euros, attribuée suite à un rendez-vous avec une assistante sociale : « *je n'y arrivais plus, j'ai frappé à toutes les portes il y a quelques années* ». Elle a un souvenir assez flou de ses démarches auprès du Conseil départemental : « *j'ai rencontré une assistante sociale. On m'a proposé quelque chose, mais je ne me souviens pas... Ça s'était bien passé, la dame était sympa* ».

Ces aides, Christine les a perçues à un moment très critique où elle cumulait un grand nombre de dettes (impayés, agios...), et ne souhaite pas se remémorer cette période. En revanche, elle a une difficulté à retracer de manière générale la chronologie des aides dont elle a bénéficié, leur montant, d'expliquer des situations de non-recours avérées.

Des aides qui ne peuvent et ne devraient intervenir qu'en compensation d'une précarité structurelle de l'emploi

Sur les aides, Christine s'exprime ainsi : « *on peut pas tout le temps piocher dans la poche des gens. La France vieillit, on va avoir de plus en plus besoin d'aide. Si on aide les gens comme moi, ou même plus jeunes, on a pas fini. Je pense que les aides c'est bien, mais il faut charger un peu plus le patronat et payer plus les gens, pour plus d'aides à ceux qui sont plus en difficultés que moi. Aller travailler tous les matins ça me permet au moins de payer les factures. Rien de plus : pas de vacances, pas de fleurs, pas*

de restos. J'ai des aides qui me permettent de finir les fins de moi et de payer les factures. J'aimerais mieux avoir une autre paye et pas d'aide ».

La suspicion d'une complexité organisée du système de protection sociale

Christine a des difficultés à comprendre les aides dont elle peut être bénéficiaire, et à suivre toutes ses demandes. Sur leur fonctionnement, elle dit : *« il n'y a pas beaucoup de communication, peu de visibilité sur ce dont on peut prétendre. On a beaucoup de mal à trouver des informations, sur ce dont on a droit ou pas. Les énoncés sont clairs [nom donné aux aides], mais pas du tout sur ce qu'on y trouve vraiment. J'imagine aussi que c'est une stratégie »*. Christine prend pour exemple la prime d'activité : l'intitulé lui signifie très clairement qu'elle s'adresse aux actifs, en revanche elle dit ne pas du tout en comprendre les règles d'éligibilité, ni le mode de calcul.

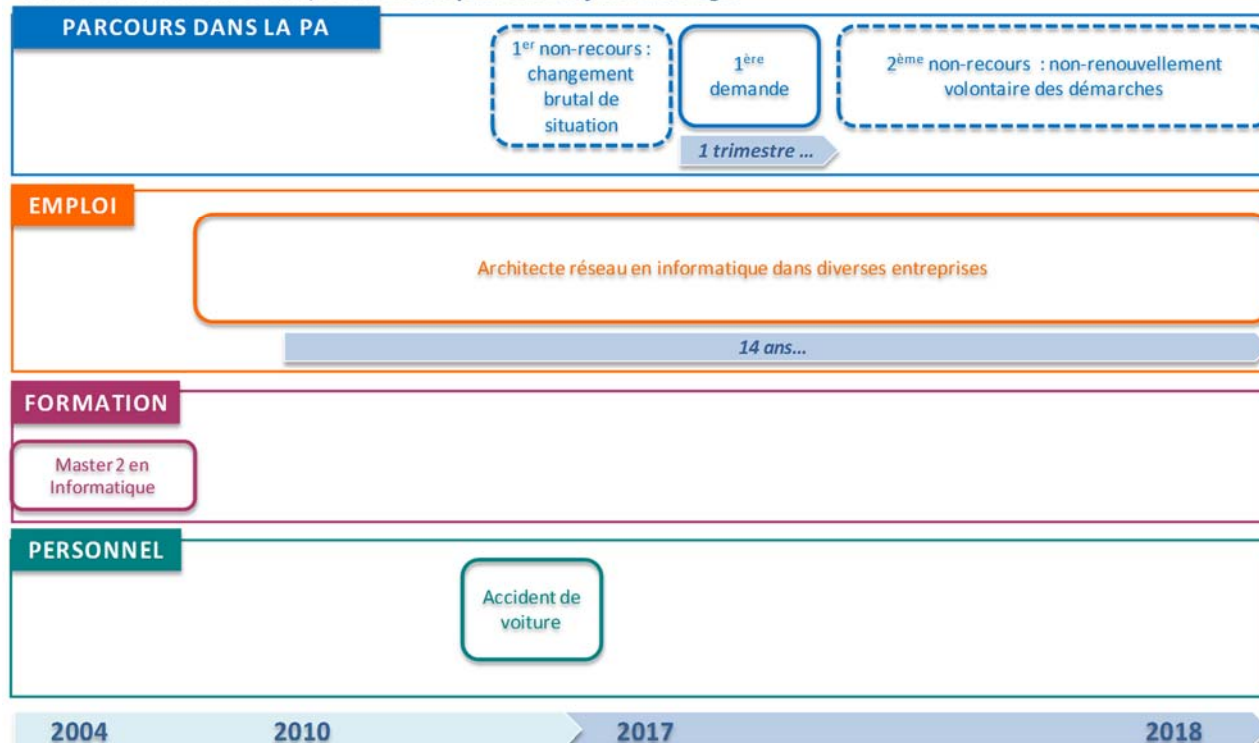
Par ailleurs, Christine dénonce des fonctionnements qui peuvent avoir pour effet d'augmenter encore les difficultés rencontrées. Elle raconte en effet avoir « perdu les APL » suite à des défauts de paiement : *« le retrait des APL quand on a des difficultés à payer, c'est aberrant ! Où est la logique ? Forcément, si on n'arrive plus à payer le loyer, et qu'en plus on nous enlève les APL... C'est pas logique ! »*.

Entretien « entrant » n° 8

Réalisé le 28 novembre 2018.

Entretien « entrant » n°8 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017

Karim : un homme de 32 ans, vivant en couple avec 3 enfants à charge



L'entretien mené avec Karim a été très court, car Karim ne se sentait pas véritablement concerné, et est réticent à s'exprimer de manière approfondie sur son parcours personnel et professionnel. En revanche, ses propos constituent un exemple intéressant de représentations liées à la prime d'activité, et au recours à des aides sociales.

Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité : des études supérieures, et une situation d'emploi satisfaisante

Karim est un homme de 32 ans, titulaire d'un **Bac + 5 en informatique**, et exerçant le métier **d'architecte réseau en informatique**. Il est marié, avec 3 enfants à charge, et c'est lui qui s'occupe des démarches liées à l'obtention de la prime d'activité pour son foyer.

Karim n'a **jamais rencontré de difficultés pour trouver un emploi**, et ses changements d'entreprises ont toujours relevé d'un choix personnel. Il a connu quelques périodes de recherches d'emploi (3-4 mois maximum), suite à des démissions car il souhaitait changer d'entreprises. Il n'a jamais été inquiet quant à la possibilité de trouver un emploi, dans des conditions qui le satisferaient. Globalement, le foyer de Karim jouit plutôt d'une situation marquée par une certaine sécurité financière, selon ses dires.

Karim ne s'est jamais inscrit à Pôle emploi, car il savait que ses périodes de recherche d'emploi ne dureraient pas, et estimait qu'il n'avait pas besoin de toucher l'assurance chômage ou d'être accompagné dans sa recherche d'emploi. Il a toujours postulé en direct auprès des entreprises qui l'intéressaient, dans une démarche plutôt proactive.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une entrée liée à un accident

Une entrée dans la prime d'activité, pour palier à des difficultés suite à un accident

Karim a **bénéficié de la prime d'activité d'octobre à décembre 2017, à hauteur de 95,78 euros mensuels.**

Il ne se souvient pas avoir bénéficié de cette aide, et explique à la mention de ces dates qu'il s'agissait d'une période pour lui particulièrement troublée, **suite à un grave accident de la route**, duquel il est sorti partiellement paralysé, avant amélioration. Il ne garde pas beaucoup de souvenirs de cette période, et ne souhaite pas vraiment se la remémorer. Suite à cet accident, il n'a pas pu travailler pendant plusieurs mois, et a dû revoir tout son rapport au travail (avec davantage de télétravail notamment).

Après son accident, Karim a fait sa demande de prime d'activité un trimestre après que le changement de sa situation lui permette d'en bénéficier. Il n'a pas vraiment le souvenir de tout cela en détails, mais se souvient avoir effectué plusieurs demandes d'aides à cette période.

Deux situations de non-recours liées à une représentation de la prime d'activité

Karim a connu deux situations de non-recours dans son parcours dans la prime d'activité :

- Eligible dès juillet 2017, Karim n'a fait la demande que pour le trimestre allant d'octobre 2017 à décembre 2017. Cette entrée retardée dans la prime d'activité s'explique par **le délai nécessaire suite au changement brutal de sa situation**,
- Après un trimestre, et devant les évolutions positives de sa condition physique, Karim n'a pas renouvelé la demande d'aide, malgré le maintien de son éligibilité. Il estime qu'une fois la période d'urgence passée, et certaines incertitudes levées quant à ses perspectives personnelles et professionnelles, il **n'a pas estimé nécessaire de recourir à des prestations sociales**. Karim a jugé qu'il pouvait « s'en sortir tout seul », malgré une situation qui restait encore plutôt fragile.

Ces deux non-recours font état d'une perception et d'une **auto-évaluation plus restrictive des conditions d'éligibilité que celles fixées pour la prime d'activité** : Karim estime que s'il ne se trouve pas dans une situation de nécessité expresse, solliciter ce type d'aide n'est pas justifié, voire justifiable. A cette analyse est aussi associée **une représentation de soi, et de ce qu'implique le fait d'avoir besoin d'aide**, quand il est jugé plus souhaitable de « s'en sortir tout seul » face à l'adversité.

Le lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier : un désintérêt et le sentiment de ne pas véritablement être concerné

Sur les aides, leur fonctionnement, les propos de Karim son expéditifs : *« je connais pas, et je m'en fous, ça m'intéresse pas. »*.

En revanche, il se souvient de manière vague avoir bénéficié de plusieurs aides à des moments où il a eu le sentiment d'en avoir véritablement besoin :

- Autour de ses 17 ans, il a bénéficié du RSA socle,
- Il a *« touché le chômage il y a quelques années »*, *« je me souviens plus, je crois que j'essayais de démarrer une activité »*.

Karim sollicite uniquement des aides quand il se trouve dans le besoin, et juge à ce titre justifié d'en bénéficier. Il ne raisonne donc pas du tout en termes d'éligibilité : quand la période où il estime avoir eu besoin de cette aide est passée, il cesse tout simplement d'en faire la demande. Karim résume ainsi son positionnement : *« parce que tout simplement je suis dans le besoin, et que je peux être*

bénéficiaire, alors je vais le débloquent. Quand je suis pas dans le besoin, je vais pas chercher. Si je suis dans le besoin, je vais chercher les aides, c'est tout. »

Sa situation actuelle et le bilan de la prime d'activité : un emploi stable et une prime d'activité utile en cas de besoin

Karim est aujourd'hui toujours en CDI dans l'entreprise où il exerçait avant son accident de travail. En revanche, ses conditions de travail ont changé, avec notamment davantage de télétravail. Il ajoute que cet accident l'a réveillé et l'a conduit à réévaluer ses priorités.

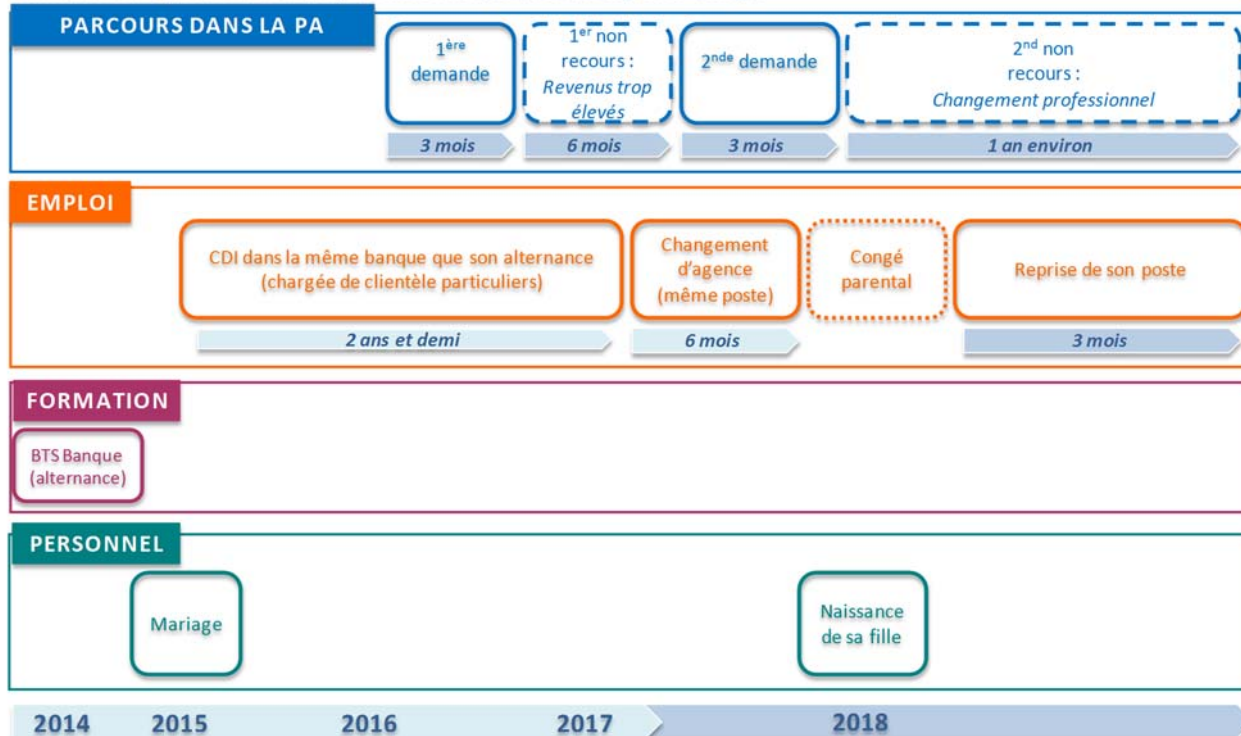
Concernant la prime d'activité, elle lui a été utile à un moment où il était en grande fragilité, mais il ne compte pas en refaire la demande, même s'il se révélait éligible à cette aide.

Entretien « entrant » n° 9

Réalisé le 07/12/2018 à 14h.

Entretien « entrant » n°9 – Un recours à la prime d'activité en 2016 et deux épisodes de non recours

Mélanie : une femme de 24 ans, vivant en couple avec un enfant à charge.



Un premier emploi à la suite de son alternance en BTS Banque, rapidement suivi d'un mariage et de la naissance d'un premier enfant

Agée de 24 ans, Mélanie est titulaire d'un BTS Banque obtenu en 2014. Elle a effectué son BTS en alternance avec la Banque Populaire, et a été embauchée en CDI à l'issue de l'obtention de son diplôme en août 2014.

Depuis, elle occupe depuis toujours le même poste (en CDI et à temps plein) de chargée de clientèle particulier. Elle a occupé ce poste dans plusieurs agences, cherchant à se rapprocher progressivement de chez elle. Elle a d'abord commencé à Marly pendant 2 ans et demi, puis à Metz (deux agences différentes) pendant 6 mois. Elle tombe enceinte et prend alors un congé maternité puis est mutée à

Thionville à son retour pour avoir moins de déplacements. Elle est censée rester au moins 3 ans à ce poste car elle n'a jusqu'ici pas eu l'occasion de faire 3 ans consécutifs dans une même agence (ce qui est requis par l'entreprise pour pouvoir être titularisé).

Depuis sa prise de poste, Mélanie a suivi des formations internes, pour évoluer dans la prise de poste, connaître les nouveaux produits etc.

Mélanie est mariée depuis octobre 2015. La même année, son mari a commencé une école d'infirmier, dont il a été diplômé en 2018. Il travaille aujourd'hui comme infirmier, à temps plein mais en intérim, plutôt dans le secteur privé.

Une connaissance de la prime d'activité par son entourage familial et professionnel, et une mobilisation sans difficulté

Une connaissance de la prestation via son entreprise et son entourage familial

Peu après la création de la prime d'activité, Mélanie en a appris l'existence par son environnement à la fois professionnel et familial. Elle explique ainsi avoir découvert la prestation au travers de l'expérience de sa mère, qui l'a perçue par le passé (cette dernière travaille en effet au Luxembourg 4h/jour). Cependant, elle semble avoir pris conscience de son éligibilité à la prestation grâce aux informations diffusées par courriel, en interne par son entreprise, au moment de sa création. « A l'époque je rentrais pile dans les caractéristiques (célibataire + alternance donc au SMIC). On m'en a parlé au travail, sur une plateforme numérique interne où on a tous accès aux infos (c'est une personne du siège qui transmet les infos, pas quelque chose d'informel). Ou peut-être que c'est ma mère qui m'en avait parlé, je ne suis plus sûre. »

Mélanie a effectué sa première demande de prime d'activité au début de l'année 2016. « A l'époque sur l'avis d'imposition j'avais droit à la prime pour l'emploi la première année. On [son entourage professionnel] m'a dit que ça serait supprimé et remplacé donc j'ai fait une demande de prime d'activité, car j'avais entendu que ceux qui avait droit à la prime pour l'emploi y auraient droit. »

Une bonne image de la prime d'activité, en lien avec la notion de mérite

Pour Mélanie, la prime d'activité est « un bon tremplin pour aider les personnes qui rentrent dans la vie active. Quand on commence, on n'a pas forcément un salaire très haut, c'est mieux pour aider les jeunes. En tous cas ça m'avait bien aidé quand j'y avais droit. »

Par ailleurs, elle perçoit la prime d'activité comme une aide pour les personnes à temps partiel, ainsi qu'une incitation à travailler si cela peut donner droit à la prestation.

Mélanie associe la prime d'activité à la notion d'effort et d'insertion, et dit ne pas avoir de représentations négatives de cette prestation ni des bénéficiaires. Pour elle, « ces personnes sont méritantes, si elles ont [la prime d'activité] c'est qu'elles travaillent. Elles s'insèrent dans la société donc méritent d'en bénéficier. »

Un faible montant de prime d'activité, et une éligibilité assez rare depuis son mariage

Une mobilisation de la prime d'activité liée au début de carrière puis une non-éligibilité et un progressif désintérêt

Lors de sa première demande de prime d'activité, en 2016, Mélanie était déjà mariée mais n'avait pas encore d'enfant. Sa motivation à demander cette prestation était principalement liée à son bas salaire, « j'y avais droit donc ça m'a motivé. »

Mélanie effectue alors sa demande directement sur le site de la Caf, suite à une simulation. *« Selon la simulation, j'avais droit à un certain montant, mais quand je l'ai perçue le montant ne correspondait pas du tout à la simulation, il était moins important. »* Elle n'est alors pas revenue vers la Caf pour demander des précisions. *« Je n'ai pas cherché à savoir pourquoi, je me suis dit qu'en fonction des revenus il y a eu un calcul de fait et que je ne devais percevoir que ça. »* Elle a bénéficié de la prestation de janvier à mars 2016, puis deux fois à nouveau pour un trimestre (octobre-décembre 2016 et octobre-décembre 2017). Le reste du temps, elle n'a pas été éligible à la prime d'activité, du fait de ses revenus (voir plus bas).

Une interrogation autour des plafonds et du calcul des revenus, mais une déclaration systématique

Que ce soit pour sa mère ou pour elle-même, elle trouve le fonctionnement de la prestation *« flou sur les plafonds, on ne sait pas trop quand on y a droit. Le mode de calcul n'est pas clair. A chaque fois que je déclare mes revenus, on me dit « au-dessus des montants fixés mais on n'a pas les plafonds. »* Concernant le mode de calcul de la prime d'activité, Mélanie dit ne pas l'avoir compris, même en ayant essayé de se renseigner sur internet.

Chaque trimestre, Mélanie déclare à la fois ses revenus et ceux de son mari. Aussi depuis leur mariage ils n'ont que peu souvent eu droit à la prime d'activité. Ainsi elle ne l'a perçue que pour trois trimestres depuis 2016 soit de janvier à mars 2016, d'octobre à décembre 2016 et d'octobre à décembre 2017. Elle n'a plus droit non plus aux allocations logement, alors qu'elle y avait droit avant de se marier. *« C'est normal car on a plus de revenus, mais ça change de ne plus avoir droit aux aides de la Caf. »*

Mélanie effectue toujours ses démarches par internet, et sur l'application pour sa déclaration de ressources, car elle trouve cela plus pratique. *« Cela évite de se déplacer à la Caf, et on peut suivre directement sur le site l'avancée de sa demande. »* Ses contacts avec la Caf (par exemple pour déposer les dossiers pour la prime de naissance et pour faire la demande d'allocations familiales) se font toujours par courriel, et Mélanie ne s'est jamais rendu en personne à la Caf, ni même par téléphone. *« La fois où on m'a réclamé les 2 mois d'allocations logement, c'était différent : une de mes clientes travaillait à la Caf, on en a parlé et elle a réglé le problème directement. »* Lorsqu'elle a bénéficié de la prime d'activité, c'était toujours pour le même montant (28 euros). *« Ça m'allait bien, ça m'aidait à payer mon abonnement de téléphone (rire), ça reste un petit montant. »*

Une éligibilité ponctuelle et une faible attente de la prestation

Pour Mélanie, l'estimation stable du montant sur trois mois n'est pas tout à fait en correspondance avec sa situation. Elle perçoit en effet des commissions trimestrielles, ce qui fait varier son salaire sur certains mois. Ces commissions la rendent parfois non-éligible, *« Ce serait mieux si c'était calculé sur le mois précédent, pas les trois mois. En trois mois il se passe pas mal de choses. Pour moi ce fonctionnement ne s'adapte pas bien, ce serait mieux mois par mois. »* Concernant ses périodes de non-recours, Mélanie explique que ça s'est fait *« simplement en fonction de la déclaration, la naissance de la petite n'a rien changé. Quand je l'ai eu c'est parce que j'avais moins de revenus à un moment donné. »*

Elle fait par exemple mention d'un trimestre au cours duquel elle avait déclaré exactement les mêmes revenus que le trimestre précédent, et n'a pas perçu la prime d'activité. Cela la conduit à penser qu'elle ne doit pas être très loin de la limite des plafonds, *« peut-être qu'une centaine d'euros près a fait la différence, avec une légère variation de mes revenus à moi, car mon mari touchait le même montant »*

au long de sa la formation. » Elle n'a pas alors su pourquoi elle n'a pas perçu la prime d'activité, elle n'a pas cherché à contacter la Caf pour avoir des explications, *« je devais juste ne pas y avoir droit. »* Mélanie a continué à faire la demande de prime d'activité pendant 3 ans, son mari bénéficiant d'une prestation de chômage pendant sa formation. Mais, étant juste au-dessus des plafonds, ils ont cessé d'attendre la prestation *« on a lâché l'affaire. »* Ce relatif désintérêt est également lié au faible montant que représente aujourd'hui la prime d'activité pour Mélanie (voir plus bas).

Le fait de ne plus percevoir sur certaine période la prime d'activité n'a pas pour autant découragé Mélanie de faire la déclaration trimestrielle. *« Il y a pas mal de choses qui ont changé dans ma situation (mon salaire qui change, le mariage, la naissance de ma fille etc.) peut-être qu'un moment je vais y avoir droit. De toute façon ça ne me prend que 30 secondes sur l'appli. »* Elle n'a pas de difficultés dans la déclaration, qu'elle trouve assez fluide.

Enfin, Mélanie avoue ne pas toujours être volontaire à l'idée de demander des prestations sociales, notamment par crainte des situations d'indus (voir plus bas).

Une bonne maîtrise des démarches administratives, mais une appréhension des indus

Mélanie n'a bénéficié de la prime pour l'emploi qu'une année, en 2014.

Le fait de ne plus avoir les APL et de ne plus compter sur la prime d'activité n'a pas mis Mélanie en difficulté financière. Elle exprime même un relatif soulagement en termes d'organisation car ces prestations sont pour elles liées à de nombreux retards et régularisations. *« Par exemple quand je me suis mariée, je l'ai déclaré tout de suite mais la Caf m'a ensuite réclamé 2 mois d'allocations logement un an après le mariage, mais sur les deux derniers mois de 2015, pour lesquels j'avais encore droit aux allocations. J'ai demandé à ce que ce soit annulé et ils ont rectifié mais ça m'a fait une frayeur, on me demandait 600€.* »

Elle ne sait pas si cela se serait réglé de la même façon si elle n'était pas passé par une connaissance (une de ses clientes), *« ça aurait été plus compliqué et plus long si j'avais réglé ça par contact avec un conseiller Caf. »* Cette situation d'indus est également arrivée à sa mère, qui devait, elle, rembourser 4 mois de prime d'activité (finalement déduits de son allocation logement) pour un montant de 500-600€. Le risque d'avoir à rembourser des sommes indues constitue pour Mélanie une crainte qui peut aller jusqu'à ne pas recourir à certaines prestations. *« Je préfère ne pas demander même si on y a droit plutôt que d'avoir de mauvaises surprises et qu'on me réclame le montant six mois après. »* Cela fait qu'elle ne demande pas certaines aides, comme par exemple l'allocation logement, *« peut-être que j'y ai droit avec la petite mais je ne fais même pas la demande. »* Selon elle, cela n'est en revanche jamais arrivé pour la prime d'activité, puisqu'elle continue à effectuer ses déclarations trimestrielles de ressources, *« au cas où, mais je n'y ai jamais droit. »*

Elle ajoute que cette posture est également liée au jugement qu'elle porte à sa situation, qu'elle estime assez bonne pour ne pas avoir à demander les aides sociales. *« Mais c'est peut-être aussi parce que je n'ai pas forcément besoin [des prestations]. Si j'en avais besoin je chercherais à les avoir. »*

« Au travail je suis assez carrée dans l'administratif, j'en fais beaucoup, mais au niveau personnel je suis moins carrée. » Néanmoins, elle dit ne pas avoir de problèmes particuliers avec les différentes administrations quand elle y est confrontée. Elle ne bénéficie d'ailleurs pas d'accompagnement par les travailleurs sociaux : *« Ma sœur travaille dans le social, elle est conseillère pour les personnes qui demandent l'asile, mais je n'ai personne qui me conseille personnellement dans mes démarches administratives. »*

Mis à part l'épisode des deux mois d'APL, Mélanie n'a jamais perçu d'autres indus. *« Je me souviendrai toujours, le courrier m'avait fait paniquer, en voyant que j'avais 700€ à déboursier et un courrier assez froid qui parlait directement du « service contentieux », j'ai eu peur. »*

Ni Mélanie ni son mari n'ont jamais bénéficié du RSA activité. La formation de son mari a été financée par Pôle emploi. Celui-ci a fait de l'intérim avant de reprendre une formation. Ayant déjà travaillé il a donc pu bénéficier d'une formation via son accompagnement par Pôle Emploi.

« Il a été mal conseillé au début et a été inscrit trop tard, donc il a raté l'école d'infirmier. Il a fait un recours pour rattraper, mais il n'avait pas droit à la première année d'aides au retour à l'emploi car il bénéficiait déjà d'une bourse du conseil régional (450€, alors que Pôle emploi lui aurait donné 900€. Il a demandé à avoir juste la différence, mais n'a pas eu droit. Mais pour la seconde année il a pu bénéficier de l'aide au retour à l'emploi. »

Des ressources proches des seuils d'éligibilité, un effet peu sensible de la prime d'activité

Suite à la naissance de son enfant, Mélanie a repris le travail en août 2018.

Par ailleurs, elle n'a pas connu de période de recherche d'emploi depuis son embauche.

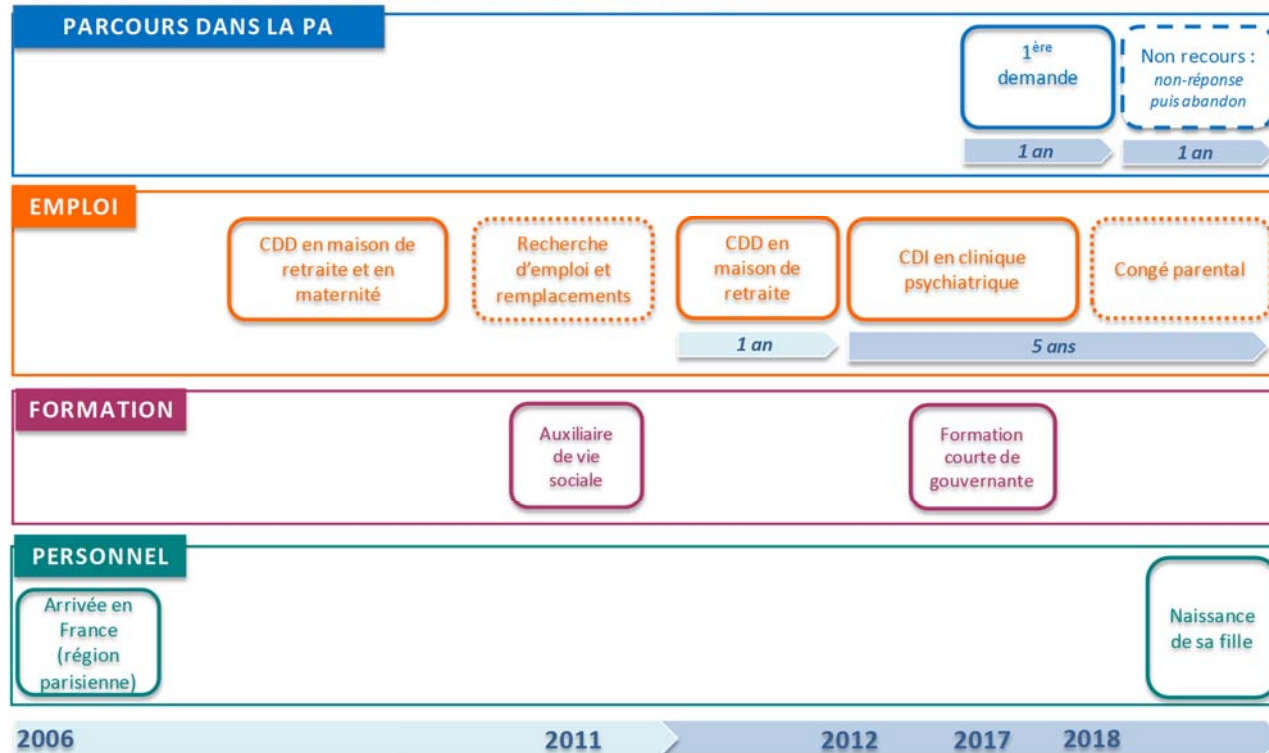
Elle n'a pas vraiment ressenti d'incitation à augmenter son temps de travail qui soit liée à la prime d'activité. *« Moi avec mes 30 euros, ce n'est pas ça qui m'a incité à travailler. D'autant que plus mon salaire augmentait moins j'avais de prime d'activité, ce qui est normal. Les revenus des prestations, c'est normal que ça évolue car ça aide d'abord les personnes qui ont plus besoins. C'est normal de ne pas les avoir à partir d'un certain revenu. Contrairement aux allocations familiales où sont versés aux personnes qui ne travaillent pas et ne cherchent pas à s'insérer. Pour les allocations familiales c'est mal fait, alors que là [pour la prime d'activité] c'est bien fait. »*

Mélanie a apprécié l'apport financier de la prestation au moment où ses revenus étaient moindres, mais ne perçoit pas de manque significatif au moment de ne plus la percevoir. *« Je m'étais dit que la prime d'activité pourrait être bien, que ça pouvait compléter mon revenu qui n'était pas très important. Quand j'avais un plus petit salaire c'était bien, mais je ne l'ai pas réclamé quand je n'y ai plus eu droit. »*

Pour elle, ne plus percevoir la prime d'activité n'a pas changé fondamentalement sa situation. En revanche, ce qu'elle perçoit en allocations familiales depuis la naissance de sa fille lui semble plus en adéquation avec sa situation. *« Le montant correspond vraiment à ce que les dépenses liées à un enfant coûtent tous les mois, c'est bien calculé et ça m'aide bien. »*

Entretien « entrant » n° 10

Réalisé le 10/12/2018 à 16h.

Entretien « entrant » n°10 – Un court recours à la prime d'activité en 2017 puis un abandon progressif**Valérie : une femme de 28 ans, vivant en isolée avec un enfant à charge.****Arrivée en France à 16 ans, puis un parcours comme auxiliaire de vie sociale**

Née en Haïti, Valérie est aujourd'hui âgée de 28 ans. Elle a poursuivi sa scolarité jusqu'à 15 ans, étant allée jusqu'en 3^{ème}. Elle est ensuite venue s'installer en France (tout de suite en région parisienne), à l'âge de 16 ans, et s'oriente vers le secteur sanitaire-social.

Son projet était au départ de devenir aide-soignante, mais elle n'a pas réussi cette formation. Elle a alors commencé à chercher un emploi, dans le domaine du sanitaire-social, et a pu travailler sur divers contrats courts et en remplacement. « *J'ai fait des petits contrats et des petites formations à gauche à droite.* » Pour ces recherches, elle passait plutôt par Pôle emploi et la Mission Locale, parfois les deux en même temps.

Dans la poursuite de son projet professionnel, Valérie s'est ensuite tournée vers la formation d'auxiliaire de vie sociale (AVS) à Montreuil, qu'elle a obtenu en 2011 après quatre mois.

À la suite de cette formation, elle a travaillé dans une maison de retraite à Saint Denis pendant environ un an. « *C'était en CDD, mais au moins c'était à temps plein.* »

Elle a ensuite trouvé en 2012 un CDI à temps plein dans une clinique psychiatrique où elle travaille aujourd'hui depuis 5 ans, comme serveuse (pas dans le soin, précise-t-elle).

Avant sa formation d'AVS à Montreuil, Valérie a travaillé dans une maison de retraite ainsi que dans une maternité Porte des Lilas, en CDD à temps plein pendant 2 mois.

Valérie a également pu passer en 2017 une formation de gouvernante au sein de la clinique où elle travaille aujourd'hui. Au terme des 6 mois de formation, elle l'a obtenue. Mais elle voit aujourd'hui cette formation comme « *une perte de temps, qui n'a rien changé du tout. Ça n'a pas été une évolution pour moi en termes de salaire ni de poste. J'en suis toujours au même point de départ.* » Elle avait en effet entamé cette formation dans l'optique de changer de poste, mais la clinique n'a pas voulu. « *Je suis là mais je n'ai pas évolué.* »

Aujourd'hui, Valérie aimerait pouvoir travailler sur un poste d'AVS voire d'aide-soignante dans une maison retraite ou un hôpital, mais elle n'a pas trouvé de poste et reste donc dans la clinique : « *Pour l'instant je ne cherche pas car j'ai un bébé de 2 mois, mais je chercherai après.* »

Selon elle, son poste ne lui convient pas, mais loin de se décourager, Valérie cherche d'autres formations, et souhaiterait faire un diplôme d'Etat d'aide soignante. « *Mais là je dois m'occuper du petit. Mon poste actuel me saoule, et avec mon enfant j'ai mal au dos. Si je continue avec mon bébé et ce travail ça va être compliqué.* »

Pour elle, le métier d'aide-soignante permet des horaires plus convenables. Aussi elle pourrait alors selon ses mots « *travailler du lundi au vendredi, de 9 à 17h ou de 8 à 16h, etc. ce qui serait plus pratique pour elle que les journées de 12 heures comme j'en ai parfois.* »

Si cette perspective n'est plus d'actualité à court terme, du fait de la naissance de son enfant, elle pense que sa situation s'arrangera lorsque ce dernier rentrera à l'école et qu'elle pourra faire les formations qu'elle souhaite. « *Si je peux gagner un peu plus ça me changera la vie. Mais la naissance de ma fille est quand même une joie. Le problème c'est surtout la formation, c'est ça qu'il me faut.* »

**Une information reçue via son entourage professionnel,
et qu'elle a rapidement vue comme utile au vu de sa situation**

Une connaissance de la prime d'activité via son entourage professionnel

Sur les conseils de collègues qui en bénéficient, elle s'est renseignée auprès de la Caf, qui lui a dit qu'elle y avait droit. Valérie a donc rempli les démarches « *par papier* » (voir plus bas), et a pu bénéficier de la prime d'activité en 2017. Selon les données concernant son droit à la prime d'activité, il semble que Valérie n'ait pas fait la demande plus tôt, ce qui laisse à penser qu'elle ne percevait pas son éligibilité avant de recevoir l'information.

Une sollicitation des aides sociales perçue comme justifiée

Lorsqu'elle en a entendu parler, Valérie a perçu la prime d'activité comme « *un droit, et une aide financière pour pouvoir subvenir à mes besoins (factures, loyer etc.).* »

Valérie affirme que les éventuelles représentations négatives des bénéficiaires de prestations sociales ne l'empêchent pas de se percevoir elle-même comme légitime à recourir à la prime d'activité. « *C'est un droit, si je n'y avais pas droit je ne l'aurais pas, tout simplement. Si je l'ai je suis contente, et n'ai aucun mal à demander quelque chose qui me revient. C'est de l'argent, ça me permet de payer les factures, voire de payer un petit truc à ma fille. Pour moi le seul frein c'est le blocage administratif.* »

Pour Valérie, la prestation est liée à un réel besoin de soutien financier, et elle estime ne pas avoir honte de le demander si elle y est éligible.

Une situation prolongée de litige entraînant incompréhension et abandon des démarches

Une connaissance tardive, un fonctionnement par formulaire papier et une lassitude face au non-traitement de sa demande

En amont de sa première demande de prime d'activité, Valérie était déjà employée comme serveuse dans la clinique psychiatrique où elle travaille actuellement. N'ayant pas évoqué d'évolution professionnelle au sein de ce poste, elle était donc alors en situation de non-recours lié à l'absence d'information sur la prime d'activité. D'autant qu'elle affirme ne pas avoir douté de son éligibilité après qu'elle a appris l'existence de la prestation, et donc qu'elle aurait fait la demande plus tôt si l'information lui était parvenue avant.

Ayant des difficultés avec l'informatique, Valérie n'effectue pas les démarches en ligne. Par ailleurs, les appels à la Caf étant payants, elle règle toujours ses démarches par courrier, qu'elle dépose elle-même à la Caf, car celle-ci n'est pas très loin de son domicile. Valérie dit ne pas avoir de problème avec le fonctionnement trimestriel de la prime d'activité. Son parcours met cependant en lumière des difficultés dans les démarches administratives et une forte précarité la rendant très sensible aux délais de versement.

Valérie rencontre depuis la fin 2017 des blocages dans le traitement de son dossier de prime d'activité. *« La dernière fois, ils m'ont demandé les fiches de paie. Je les dépose dans leur boîte aux lettres et ils me les demandent à nouveau. Ça me saoule ! Je leur mets toujours dans leur boîte aux lettres mais j'ai l'impression qu'ils ne les reçoivent pas, mon dossier n'est pas traité. »*

Ayant des difficultés financières, Valérie est allée voir l'assistante sociale de la ville où elle réside. Celle-ci lui a alors demandé de refaire une demande de prime d'activité, ce qu'elles ont fait ensemble. *« L'assistante sociale a même mis un petit mot d'explication dans l'enveloppe. »* Mais la Caf lui demande à nouveau les documents deux semaines plus tard. *« Maintenant je ne les donne plus ! »*

Aujourd'hui, Valérie ne bénéficie plus de la prime d'activité depuis janvier 2018. Et bien qu'elle n'en ait pas bénéficié de l'année 2018, la Caf continue de lui demander des pièces justificatives. *« J'en ai marre ! Normalement c'est tous les trimestres, et là je n'ai pas reçu la prime d'activité pour ce trimestre et on me demande quand même mes fiches de paie, à quoi ça sert ? Vous me demandez, ok, mais donnez-moi quelque chose alors. »*

Afin de régler son problème de prime d'activité, Valérie a voulu prendre rendez-vous avec la Caf, mais il n'y avait plus de place. Elle a ensuite eu son enfant et n'a donc pas eu le temps de reprendre contact avec la Caf.

« Je suis motivée d'habitude, mais quand il n'y a pas de résultats je lâche l'affaire. Quand je reprendrai mon activité je ne devrais pas avoir besoin de l'aide de l'assistante sociale. » Selon elle, on ne lui a pas expliqué du tout pourquoi elle ne l'a pas perçu. Lassée, Valérie affirme désormais ouvrir les courriers de la Caf et les jeter presque tout de suite. Elle n'a pas encore prévenu son assistante sociale à ce sujet car elle ne la voit que dans les situations les plus critiques, et non régulièrement.

Lorsqu'elle cumulait la prime d'activité et les APL, de 2016 à fin-2017, le montant perçu par Valérie était de 130€, mais elle n'avait pas vraiment idée de la part que représente chacune de ces prestations. Valérie dit ne pas avoir compris le fonctionnement du calcul de prime d'activité et ne pas avoir demandé d'explications, sans que cela ne la gêne particulièrement. *« J'y vais en me disant « ce que vous me devez, ça me suffit ». Je ne fais pas de réclamations, si j'ai droit à quelque chose je le prends mais je me contente de ce qu'on me donne. »* Elle n'a pas de doute sur ce calcul, et se dit qu'il est fait en fonction de ses ressources.

« Et ça ne vaut pas le coup de faire une réclamation, car je ne reçois rien de toute façon. »

De surcroît, les démarches prennent pour elle toujours 2 à 3 mois pour être traitées. Cela provoque chez elle un découragement, même lorsque ces démarches aboutissent.

Par exemple, d'après les informations transmises par la Cnaf, en mars dernier, il semble que Valérie ait bénéficié d'un versement rétroactif d'une partie de la prime d'activité qu'elle n'avait pas perçu les mois précédents. Cependant, à son évocation au cours de l'entretien, elle indique ne pas en avoir connaissance et ne pas avoir de visibilité sur ce versement.

Cela peut en outre s'expliquer par un suivi peu régulier de ses démarches, en particulier lié à son état de fatigue (voir plus bas).

Une lassitude ayant évolué en abandon suite à la naissance de son enfant

Ce découragement face à la complexité vécue des démarches administratives et aux délais systématiques de traitement est la principale raison du non-recours actuel de Valérie à la prime d'activité. « *Je n'ai plus le temps ni l'énergie.* » De surcroît, son manque de temps et sa difficulté à se déplacer avec son enfant à la Caf s'ajoutent à son exaspération et la ralentissent d'autant plus dans ses démarches.

Ce n'est que récemment que Valérie a arrêté de donner ses fiches de paie, mais elle le faisait avant en dépit de l'absence de réponse. « *Moi je n'avais pas arrêté, c'est eux qui n'ont pas traité mon dossier. Alors depuis un mois ou deux j'ai arrêté de les ramener, car avec mon enfant je suis fatiguée et découragée.* »

Valérie s'estime « perdue », mais attend de reprendre son activité et que son enfant puisse aller à la crèche, ce qui lui laisserait du temps pour faire ses démarches tranquillement.

Un soutien de la part de l'assistante sociale et de sa famille, mais des expériences de retard de paiement difficiles à encaisser

Valérie est accompagnée par une assistante sociale de la ville où elle vit. Elle a notamment connu récemment un retard de versement d'un arrêt maladie (distinct de son congé maternité) par la sécurité sociale. Elle a en effet été arrêtée en août 2018 et n'a été payée qu'en octobre, suite à une erreur de son médecin traitant dans la déclaration de son arrêt. Ce retard de deux mois lui a causé des difficultés de paiement de loyer et de factures. Valérie s'est alors adressée à une assistante sociale pour percevoir une aide financière, et a obtenu 150 €. « *Ce n'était pas grand-chose mais c'est déjà un peu ! Et depuis j'ai eu le remboursement de mon arrêt maladie.* » Aujourd'hui Valérie n'est plus accompagnée par cette assistante sociale, car elle considère ne plus en avoir besoin depuis le remboursement en question.

Elle sollicite également de l'aide auprès de sa famille, mais uniquement en cas de dernier recours. « *Quand j'avais des retards de loyer à cause de l'arrêt, j'ai demandé un prêt à ma famille. J'ai dû le rembourser ensuite, j'avais des dettes à droite à gauche et c'était tendu !* »

Valérie dit n'avoir jamais connu d'autres problèmes administratifs de cet ordre.

Elle perçoit les APL mais pas encore les allocations familiales, « *on m'a dit que c'était au bout de 2-3 mois, donc je vais bientôt les recontacter car ça fait presque deux mois que j'ai fait ma déclaration.* »

Pour les APL, Valérie dit ne pas avoir de problèmes équivalents à ceux rencontrés dans sa demande de prime d'activité, ni même de sommes indues. « *Au contraire, je les perçois toujours, soit 80€ tous les mois.* »

Valérie n'a bénéficié de l'indemnité de chômage que lorsqu'elle a quitté la maison de retraite. Elle n'a pas trouvé de travail tout de suite, mais n'a pas eu de problème avec Pôle Emploi pour le paiement de ces indemnités en attendant de retrouver un emploi.

Elle n'a jamais perçu le RSA ni la prime pour l'emploi, et ne perçoit pas d'autres prestations sociales. Hormis l'assistante sociale de la ville (qu'elle ne voyait que pour des cas les plus urgents, et plus aujourd'hui), elle n'est pas accompagnée par d'autres personnes dans ses démarches administratives.

Une recherche d'évolution professionnelle mise en difficulté par ses congés et de lourds retards de paiement

Aujourd'hui Valérie a été progressivement remboursée de son arrêt par l'Assurance Maladie, ce qui améliore un peu sa situation financière sans pour autant la résoudre totalement. « *J'ai du tout donner à la banque donc ça n'est pas beaucoup mieux. Et quand la Sécu doit de l'argent, ils ne le donnent pas d'un coup mais plutôt tous les 15 jours. Mais ça passe vite, et les retards sont importants. C'est difficile à gérer, et ne permet pas toujours de rattraper.* »

Elle vit seule avec sa fille à charge, en Seine-Saint-Denis. Elle est aujourd'hui en congé maternité et doit reprendre son activité au début 2019. Valérie ne perçoit aujourd'hui plus la prime d'activité, mais gèrait seule son dossier lorsque c'était le cas.

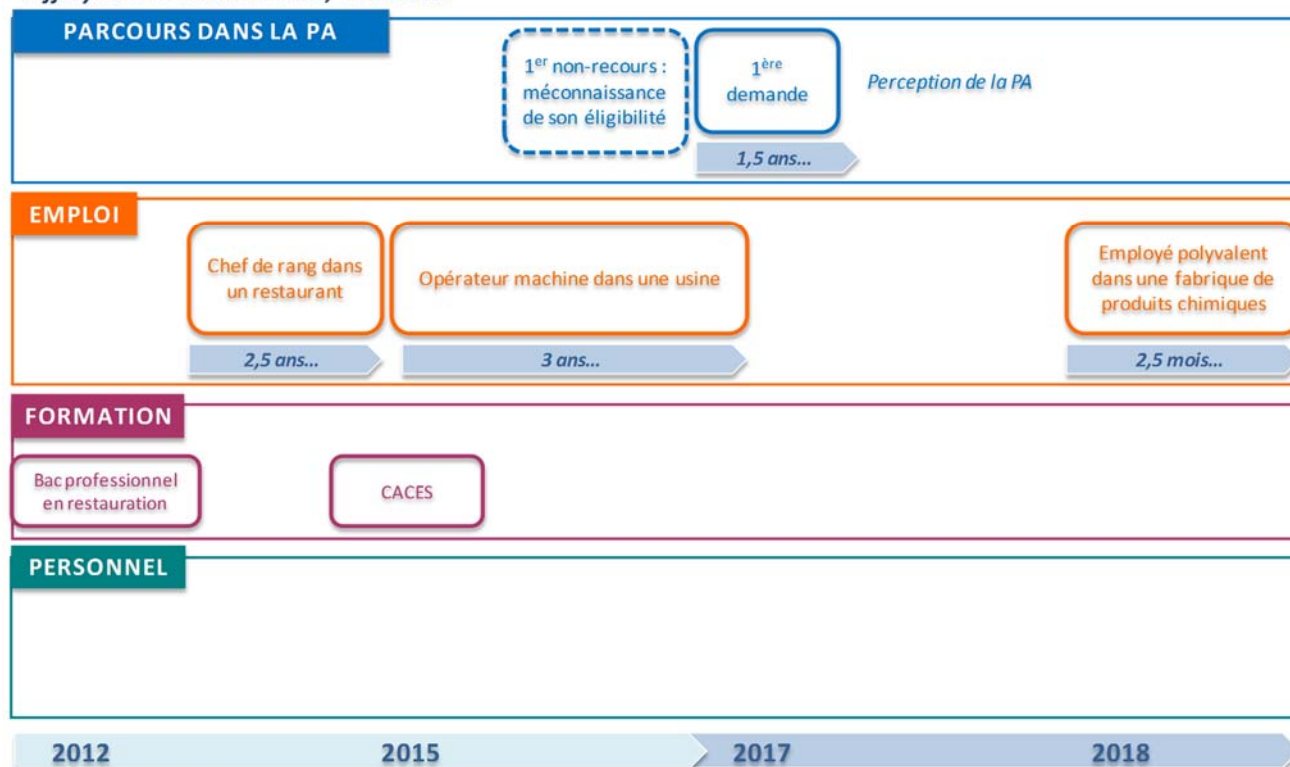
Plus que les effets de la prestation, Valérie constate les effets de son absence. La suspension de son versement de prime d'activité est tombée pour elle au moment où elle en avait le plus besoin. Aussi elle ne peut que supposer a posteriori des effets de la prestation lorsqu'elle était en retard de paiement. « Si j'avais eu la prime d'activité à ce moment-là, ça m'aurait changé la vie. J'ai un loyer de 400€, et je n'avais pas de revenus si ce n'est les 80€ d'APL. J'aurais pu sortir de la galère avec la prime d'activité, mais là je n'avais pas de quoi manger le matin. »

Entretien « entrant » n° 11

Réalisé le 28 novembre 2018.

Entretien « entrant » n°11 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017

Jeffrey : un homme de 24 ans, vivant seul



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué un changement d'orientation professionnelle

Jeffrey est un jeune homme de 24 ans. Il vit en Bourgogne, dans un territoire rural. Il est titulaire d'un **Bac professionnel en restauration**. Depuis, il n'a pas suivi de nouvelle formation, hormis le CACES dont il a eu besoin pour occuper certains postes.

Après son Bac, Jeffrey a travaillé comme chef de rang pendant 2,5 ans en CDI dans un restaurant. Puis il a eu envie de « découvrir autre chose ». Par son beau-père, il a obtenu un poste au sein d'une usine, d'opérateur machine, qu'il a occupé pendant 3 ans. Il passait alors par une agence d'emploi, et était titulaire d'un CDDI (CDD intérim), d'une durée d'un an et demi.

Après cette période, l'usine a été transférée dans les Vosges. Ne souhaitant pas quitter son territoire, Jeffrey a été contraint à chercher un autre emploi. Il travaille depuis septembre dans une fabrique de produits chimiques, en contrat d'intérim avec la même agence d'emploi. C'est un poste à temps plein, rémunéré 1300 euros net par mois. Jeffrey n'a jamais véritablement connu de période de recherches d'emploi. En revanche, il était inscrit à Pôle emploi quand il travaillait pour une agence d'emploi, mais n'a jamais été accompagné.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : un non-recours lié à une méconnaissance de son éligibilité

Le sentiment d'une non-éligibilité aux aides depuis qu'il n'est plus bénéficiaire des APL

Jeffrey a commencé à toucher la **prime d'activité en octobre 2017, à hauteur de 27,71 euros jusqu'à une quarantaine d'euros selon les périodes**. Il explique ne pas avoir fait de demande plus tôt, car il n'avait aucune idée de son éligibilité à cette aide. En effet, **comme il ne touchait plus les APL depuis ses 18 ans, il en a conclu qu'il n'avait plus droit à aucune aide**. C'est une discussion avec son entourage qui l'a amené à s'interroger sur la question. Il explique : *« je savais pas que je pouvais toucher cette aide. Je ne touchais rien du tout nulle part, alors... Un collègue m'en a parlé, et après j'en ai parlé à ma maman, et on s'est dit que c'était ok »*. C'est donc le fait de n'avoir eu que très peu de lien avec des organismes de protection sociale qui l'a amené à croire qu'il ne faisait pas partie du public cible.

Des démarches faciles à mener pour bénéficier de la prime d'activité

Jeffrey a trouvé les démarches à mener pour bénéficier de la prime d'activité plutôt aisées : *« on a été sur le site de la Caf, on a fait les simulations, on a fait les papiers. C'était simple »*. Sa mère l'a accompagné sur les démarches dématérialisées *« pour être sûrs de ne pas se tromper »*, mais il ajoute qu'il aurait été capable de les faire seul, sans cet appui. Il a jugé les délais de prise en compte de sa demande plutôt rapides, et le montant plutôt stable, qui lui donnait une bonne visibilité sur sa potentielle situation financière ;

Concernant la trimestrialité de l'aide, il la juge adaptée : *« c'est mieux pour vous⁸⁷, car ma paie changeait, même si j'avais peu d'écarts de salaires »*.

Il n'a jamais rencontré de problèmes particuliers depuis qu'il bénéficie de la prime d'activité.

Le regard sur la prime d'activité : un droit lié au statut d'actif

Une visibilité limitée sur le fonctionnement de la prime d'activité, et le mode de calcul de son montant

Sur la prime d'activité et son montant, Jeffrey a **le sentiment d'un manque de clarté sur les modalités de calcul**. Il ne déclare que son revenu d'activité, mais se questionne toutefois sur les informations prises en compte dans ce calcul : *« je ne sais pas sur quoi est basé ce montant. Ce n'est pas vraiment clair comment c'est calculé. La somme d'agent, je sais pas vraiment sur quoi vous vous basez »*.

⁸⁷ Malgré explication, ce bénéficiaire identifiait la consultante chargée de l'entretien à la Caf.

La prime d'activité : un droit qu'il estime directement lié à l'activité

Il considère par ailleurs que **cette aide constitue un droit lié exclusivement au fait qu'il soit en activité** (c'est-à-dire en quelque sorte indépendamment d'autres critères) : « *Je travaille pour, donc c'est normal que je l'aie. C'est une somme d'argent en plus. J'en ai pas nécessairement besoin, si j'ai le droit de l'avoir c'est parce que je travaille pour* ». Jeffrey ne fait donc pas de lien direct entre le niveau de ses ressources, et le droit de bénéficier de cette aide.

Le lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier : une relation distanciée

Jeffrey explique qu'en dehors des APL, dont il a bénéficié uniquement l'année de ses 17 ans, il n'a touché aucune autre aide « *depuis que j'ai 18 ans je ne touche plus rien* ». Sur les APL, il explique : « *c'est bien, ça permet d'avoir un appartement quand on a pas de ressources pour* ».

Un jeune homme qui se considère dans une situation transitoire vis-à-vis de la prime d'activité, du fait de son entrée récente sur le marché de l'emploi

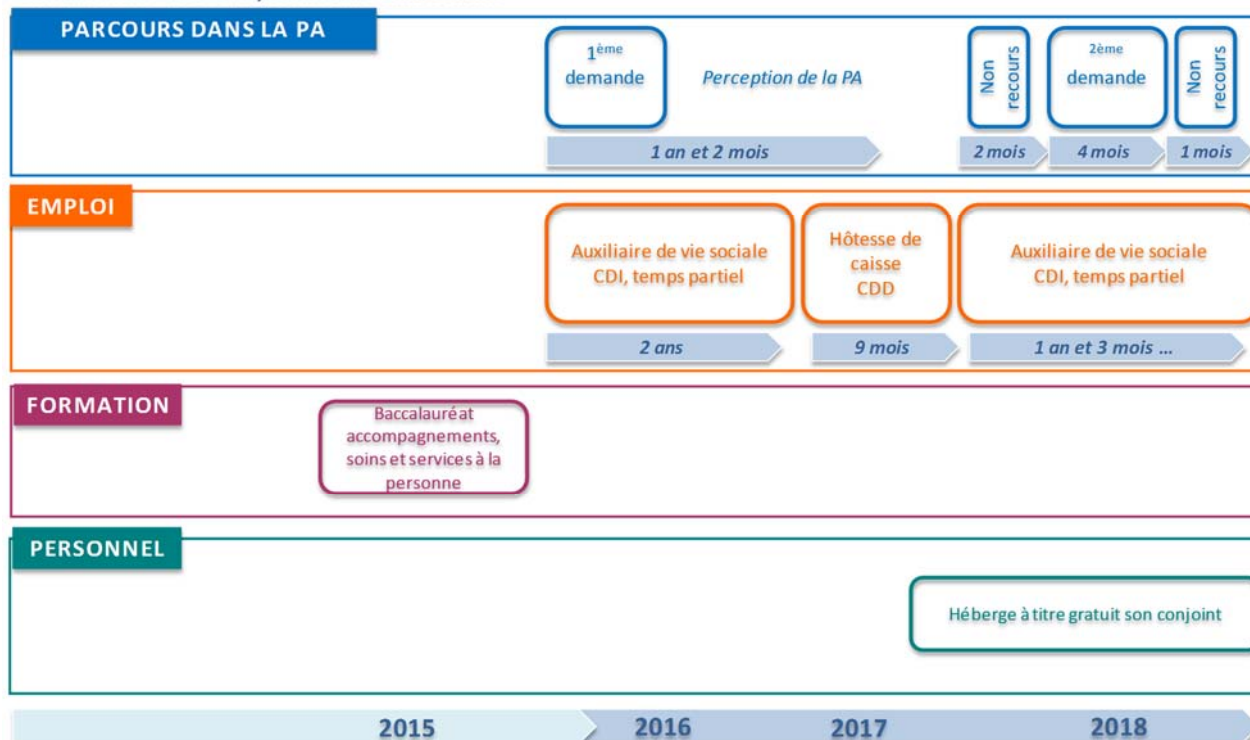
Jeffrey estime lui-même avoir acquis récemment une situation qu'il juge plutôt stable sur le marché de l'emploi. Il se dit confiant vis-à-vis de l'avenir, et n'envisage pas la prime d'activité comme une solution sur le long-terme, mais plutôt comme une aide d'amorce, au début de son parcours professionnel.

Entretien « entrant » n° 12

Réalisé le vendredi 16 novembre 2018 à 18h.

Entretien « entrant » n°12 – Un non recours du fait d'une déclaration de ressources tardive

Clara: femme de 21 ans, célibataire sans enfant



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une entrée sur le marché du travail à temps partiel

Clara est âgée de 21 ans, elle vit dans la Nièvre. Elle a poursuivi ses études jusqu'à l'obtention de son **baccalauréat professionnel accompagnement, soins et services à la personne en 2015**.

Elle a commencé à travailler en tant qu'**auxiliaire de vie sociale** au sein d'associations d'aide à domicile mais a souhaité arrêter « *car cela se passait mal* ».

Après avoir occupé un **emploi d'hôtesse de caisse** et de mise en rayon pendant 9 mois en CDD chez Intermarché, elle a souhaité reprendre son activité d'AVS.

Elle est depuis août 2017 **employée comme AVS en CDI au sein d'une association**. Elle dispose de deux contrats de 70 heures (car l'association est divisée en deux entités), il s'agit là d'un temps partiel qu'elle évoque comme « *imposé* ».

Clara vit en couple, elle héberge gratuitement son conjoint qui est en recherche d'emploi.

Une information de l'existence de la prime d'activité par un tiers familial

Clara a eu connaissance de la prime d'activité par **sa tante qui lui en parlé alors qu'elle commençait à travailler**. A ce moment-là, Clara se rappelle qu'elle lui a dit « *que si j'y avais droit, ça arrondirait mes fins de mois* ».

Interrogée sur son appréhension de la prime d'activité, Clara répond « *je n'ai pas de bonne ou de mauvaise image.* »

Un non-recours du fait d'une déclaration de ressource tardive dans le cadre d'une deuxième demande de prime d'activité

Une demande dès l'existence de la prime d'activité connue

En 2016, Clara a effectué **une simulation et la demande de prime d'activité en ligne**, démarche qu'elle a trouvée fonctionnelle et qui lui a permis d'avoir les informations nécessaires : « *j'ai trouvé ça bien* ». Au moment de sa première demande, Clara est **célibataire sans enfant** et elle est **salariée dans une association d'aide à domicile en CDI à temps partiel**.

Un fonctionnement de la prime d'activité décrit comme en adéquation avec la variabilité du salaire

Clara identifie des **avantages et inconvénients à la dématérialisation de la démarche, mais n'a jamais rencontré de difficulté** : « *je trouve dommage que tout soit par internet car j'aime avoir quelqu'un en face de moi. En même temps c'est pratique car dans l'administration parfois les horaires ne vont pas avec notre travail* ».

Interrogée sur le mode de calcul de la prime d'activité, Clara explique qu'« *elle est calculée par rapport au salaire déclaré tous les trois mois.* ». Elle prend pour exemple sa situation, **puisque sur les deux périodes où elle a bénéficié de la prime d'activité, son salaire était variable, ce qui influait sur le calcul de sa prime d'activité** : « *vu que je ne touchais pas pareil, la prime pouvait varier de 60 à 160 €.* »

La trimestrialité de la prime d'activité est une valeur ajoutée selon Clara « *c'est bien car comme je n'ai pas de salaire fixe, je trouve ça logique. En plus il en faut pour tout le monde* ». Pour réaliser ses déclarations de ressources, elle a un temps utilisé l'application mobile, mais a arrêté suite à plusieurs « bugs », elle n'arrivait plus à consulter les messages. Elle a poursuivi sur le site de la Caf.

Sur la première période où Clara a bénéficié de la prime d'activité (en 2016) elle a été satisfaite de son fonctionnement et n'a pas rencontré de difficulté relative au versement. En revanche, Clara évoque récemment une situation de trop perçu qu'elle ne sait pas comment résoudre : « j'ai touché la prime d'activité 3 ou 4 mois et la dernière fois je n'avais pas joint les justificatifs de mon conjoint. J'ai reçu un courrier où on me demande un remboursement comme si j'avais eu un trop perçu. J'ai demandé à pouvoir les contacter mais pour l'instant je n'ai eu que des lettres où on me demande de payer 200€. » Clara a communiqué les documents manquants à la Caf mais n'a pas pu avoir de contact avec un interlocuteur comme elle le souhaitait pour trouver une solution, car aujourd'hui elle explique ne pas pouvoir payer la somme escomptée.

Une situation de non-recours du fait d'une déclaration de ressources tardive

Clara a bénéficié de la prime d'activité de février 2016 jusqu'en mars 2017. Elle avait commencé un emploi de caissière en novembre 2016, et sa déclaration de ressource ne la rendait pas éligible à la prime d'activité.

Alors qu'elle reprend une activité d'auxiliaire de vie sociale à temps partiel en août 2017, Clara explique avoir attendu octobre 2017 pour réaliser une nouvelle demande de prime d'activité afin de disposer de 3 bulletins de salaires attestant de son nouveau niveau de ressource. A cette époque, sa situation personnelle a évolué puisqu'elle vit dorénavant avec son conjoint.

Clara explique par la suite avoir arrêté de déclarer ses ressources car elle ne disposait pas des documents justificatifs nécessaire pour la situation de son conjoint : « j'ai arrêté car je n'arrivais pas à suivre, à chaque fois j'ai besoin de transmettre des documents sur la situation de mon conjoint que j'héberge gratuitement et ça demande des justificatifs. »

Une relation aux administrations peu développée

Clara ne perçoit pas de prestation sociale en dehors de la prime d'activité. Elle n'a jamais connu la prime pour l'emploi ou le RSA activité car a été diplômée en 2015.

En dehors de la dernière situation de trop perçu avec la Caf (ci-dessus), elle n'avait jamais rencontré de difficulté dans ses relations aux administrations. L'échange avec Clara, indique que même si elle est familiarisée avec les démarches administratives dématérialisée, elle est plus à l'aise dans des échanges en présentiel ou de vive voix par téléphone avec ses interlocuteurs.

Situation actuelle et bilan de la prime d'activité : un emploi à temps partiel et un prime d'activité utile pour travailler

A l'heure actuelle, Clara est auxiliaire de vie sociale, en CDI à temps partiel au sein d'une association d'aide à domicile. Elle vit en couple, sans personne à charge.

Pour Clara, la prime d'activité est une aide financière qu'elle utilise notamment pour payer l'essence de sa voiture qu'elle utilise professionnellement pour ses déplacements en tant qu'AVS : « à l'heure actuelle ça m'aide bien »

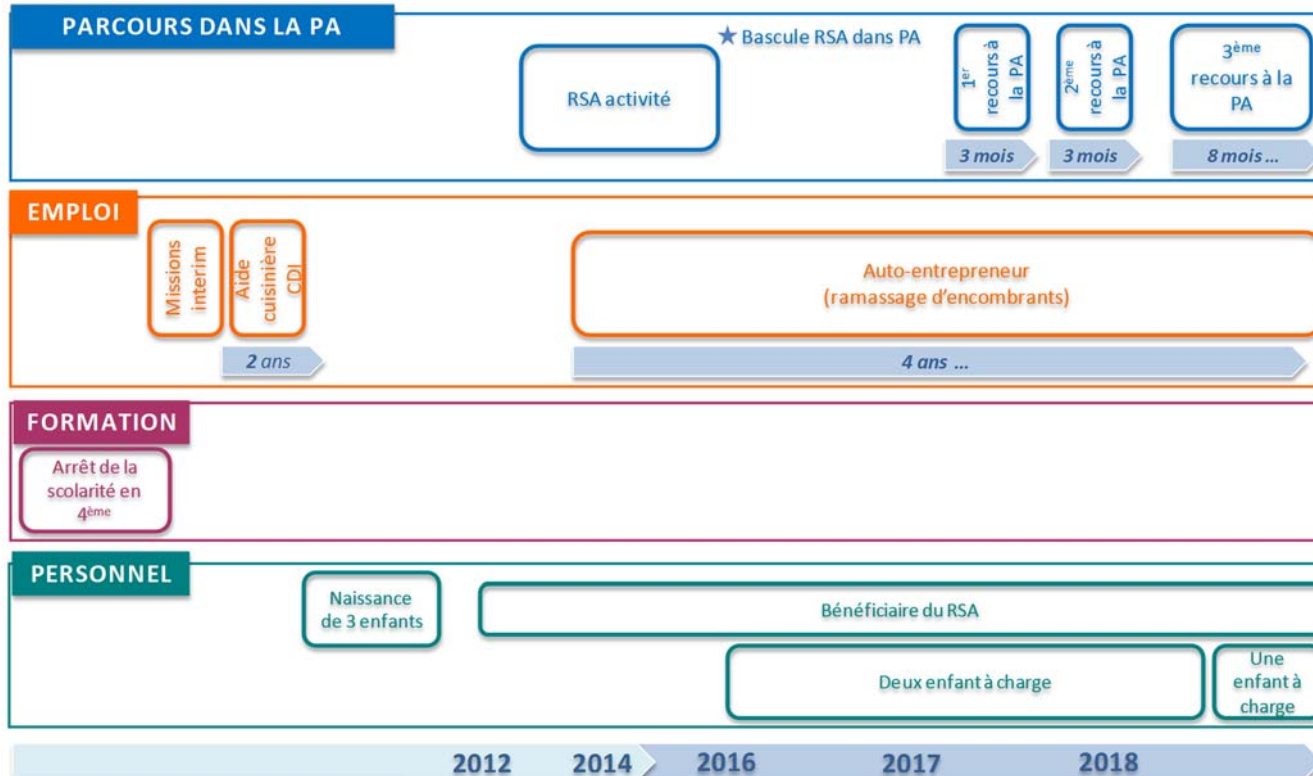
Concernant la dégressivité de la prime d'activité, Clara estime « qu'il en faut pour tout le monde » : « je comprends qu'il y ait un montant max pour arrêter de la toucher. »

Entretien « entrant » n° 13

Réalisé le mardi 12 décembre à 10h30

Entretien « entrant » n°13 – Un non recours qui cache une suspension de droit du fait d'un revenu d'activité nul ou trop faible

Natasha: femme de 45 ans, isolée avec deux enfants à charge

**Une mère au foyer déclarée comme auto-entrepreneuse**

Natasha a 45 ans. Elle a arrêté sa scolarité à 15 ans, après son année de 4^{ème} au collège. Une situation qu'elle explique car elle n'avait plus ses parents.

Elle a par la suite travaillé sur **des missions d'intérim jusqu'à ses 17 ans** dans différents secteurs dont principalement comme aide ménagère et aide cuisinière. A 18 ans elle est **embauchée comme aide cuisinière dans une entreprise en CDI à temps plein** pendant 2 ans.

1992 est marquée par la naissance de sa première fille, elle aura par la suite deux autres enfants, en 1994 et 1996. Natasha s'est consacrée à ses enfants et a été **sans activité pendant 20 ans**. Elle est **séparée du père de ses enfants**.

En 2014, elle se déclare comme **auto-entrepreneur pour deux activités** : vente de lingerie sur les marchés et ramassage d'encombrants.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une faible visibilité sur la prime d'activité du fait d'une bascule automatique du RSA activité

Interrogée sur sa première demande de prime d'activité, Natasha a eu du mal à comprendre et situer cette étape, confondant à plusieurs reprises prime d'activité, déclaration d'auto-entrepreneur et RSA. L'échange a permis d'identifier que **la prime d'activité de Natasha est issue de la bascule du RSA**

activité dans la Prime d'activité au 1^{er} janvier 2016, mais elle ne l'a perçu que lors de 2 trimestres non consécutifs et depuis avril 2018 : des périodes pour lesquelles ses revenus d'activité n'étaient pas nuls. De ce fait, **Natasha n'a pas une visibilité claire sur la prime d'activité**, elle estime que *« c'est une aide en plus qui est là pour compenser ou plutôt un plus quand on a déclaré des revenus »*. Natasha voit dans la prime d'activité *« un complément au RSA »*.

Un non-recours qui cache une suspension de droit car un revenu d'activité nul certains mois

Une entrée dans la prime d'activité non visible pour la bénéficiaire

Natasha n'a jamais réalisé de demande de prime d'activité, elle a continué à déclarer ses ressources auprès de la Caf, comme elle le faisait auparavant dans le cadre des démarches RSA activité.

Un fonctionnement peu perceptible de la prime d'activité, associée au RSA activité

Natasha ne rencontre **pas de difficulté dans la déclaration de ses ressources**, qu'elle fait elle-même en ligne sur son espace caf : *« j'arrive à le faire et à m'en sortir »*. Elle dit ne pas avoir d'avis sur l'aspect dématérialisée de la démarche.

Natasha n'a **pas d'idée de comment est calculé la prime d'activité**, mais constate : *« si on déclare plus de revenu, on a plus d'aide. Ça varie selon ce que vous déclarez, quand je déclare 800 € par mois, l'aide est plus importante que quand je déclare 400 € par mois. »* Elle estime que selon les mois elle perçoit entre 60 et 80 € de prime d'activité. En octobre 2017, le montant de sa prime d'activité était de 30 €. Sans qu'elle ne dispose d'une réelle visibilité sur le fonctionnement de la prime d'activité, elle trouve *« normal de déclarer tous les trois mois »*.

Un non-recours qui cache une suspension de droit car un revenu d'activité nul certains mois

Alors que la situation de Natasha n'a pas évolué entre janvier 2016 et octobre 2018 (date à laquelle elle n'avait plus qu'une de ses filles à charge), elle a bénéficié de la prime d'activité pendant un trimestre en avril 2017, puis un trimestre en octobre 2017 et à partir d'avril 2018.

Les trimestres pour lesquels elle n'a pas perçu de prime d'activité, ne correspondent cependant pas à des situations de non-recours. En effet si on prend en considération l'entrée de Natasha dans le dispositif en octobre 2017 alors que sa situation était la même en juillet 2017, cela s'explique par une déclaration de revenus plus élevés que le trimestre précédent. **Il arrive en effet, qu'en tant qu'auto-entrepreneuse, Natasha ne dispose pas de revenus d'activité certains mois ou que ces derniers soient trop faibles pour la rendre éligible à la prime d'activité** : *« il m'arrive de déclarer 0€ certains mois, d'autres mois c'est 400 € ou 800 € »*.

Une relation aux administrations complexe

Natasha était **suivie par le Conseil Départemental en tant que bénéficiaire du revenu de solidarité active depuis 2012**. Depuis qu'elle s'est déclarée sous un statut d'auto-entrepreneur, le Conseil Départemental lui a indiqué qu'elle devait être suivie par Pole Emploi, ce qu'elle ne comprend pas : *« je ne comprends pas, pourquoi je devrais chercher une activité, alors que j'ai déjà une activité ? »*. Depuis, Natasha estime avoir des problèmes qui n'ont pas lieu d'être selon elle : *« Pole emploi m'envoie des courriers pour que je cherche un emploi, mais moi j'ai déjà un travail. Ensuite je me suis fait radier, et là on me dit qu'il faut que je me réinscrive... ! »*

Elle reçoit son courrier au CCAS de sa commune, elle ne précisera pas pourquoi, et sait qu'en cas de difficulté elle pourrait s'adresser à des agents présents, mais n'en a jamais eu le besoin.

Natasha n'a jamais demandé la prime pour l'emploi par le passé.

Situation actuelle et bilan de la prime d'activité : une moindre appréhension des apports de la prime d'activité d'un point de vue personnel

D'un point de vue personnel, Natasha est **parent isolé** et depuis septembre 2018 n'a plus qu'une de ses filles à charge.

Professionnellement, Natasha est **auto-entrepreneur et réalise quotidiennement du ramassage d'encombrants**. Ses revenus d'activité varient fortement selon le volume d'encombrants qu'elle réussit à accumuler et la périodicité à laquelle elle les vend pour le retraitement.

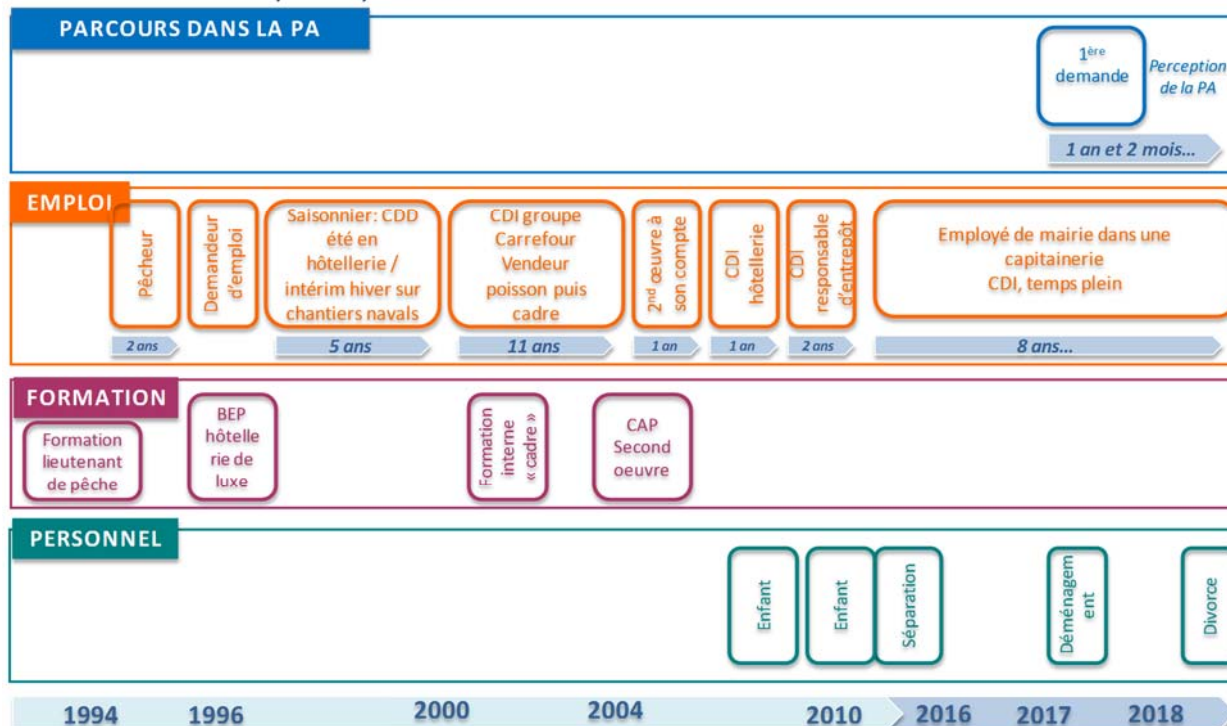
Pour Natasha, la prime d'activité « *c'est un petit plus, car c'est pas des gros montants, et ça aide les gens.* » Interrogée sur l'apport de la prime d'activité, Natasha pense « *que si ça existe c'est que ça doit être utile* » mais **a du mal à évoquer les effets dans son cas particulier.**

Natasha **a peu de visibilité sur la dégressivité de l'aide**, car dans sa situation elle perçoit plus fortement le seuil d'entrée dans la prime d'activité, quand elle déclare des revenus d'activité, puisque ces derniers restent relativement faibles. Elle comprend le principe de la dégressivité, estimant que « *si y'a un gros montant, on aide moins, mais on aide quand même.* »

Entretien « entrant » n° 14

Réalisé le mardi 12 décembre à 11h30

Entretien « entrant » n°14 – Un non recours du fait d'une méconnaissance de la prime d'activité
Steven: homme de 45 ans, divorcé, 2 enfants



Un père de deux enfants, séparé, disposant d'un emploi stable à temps plein

Steven est âgé de 45 ans. Il a suivi une scolarité classique jusqu'en 4^{ème} avant que, suite à la séparation de ses parents, son père décide de l'envoyer **en internat à l'école des mousses** en 1987.

En 1994, il suit la **formation de lieutenant de pêche** et commence à naviguer dès la fin de la formation. Après le décès de deux proches en mer et puisque le mode de pêche ne lui convenait pas, et qu'il travaillait « près de 20h sur 24h pour un contrat de 7h », il a décidé d'arrêter.

Après s'être inscrit à l'ANPE, Steven a suivi un **BEP hôtellerie de luxe**. Il a travaillé **pendant 5 ans dans des établissements à la Baule, en CDD lors des saisons estivales** qu'il complétait par des missions intérim en hiver sur les chantiers de Saint Nazaire.

En 2000, alors que sa compagne est mutée à Orléans, il décide de se reconverter et intègre un magasin de la filière Auchan, mais se sépare et revient vivre chez son père à la Baule. Il travaillera par la suite **pendant 11 ans au sein du groupe Carrefour France, en tant que vendeur dans le secteur pêche puis en tant que cadre** suite à une formation interne (en stage en Bretagne, puis titularisé à Nantes et muté à Saint Jean de Védas).

En 2004, Steven rencontre sa femme avec qui il décide de venir vivre à Leucate, ils auront 2 enfants (en 2009 et 2013). Après avoir obtenu un **CAP en second œuvre**, à l'AFPA de Béziers, il **travaille à son compte** pendant 1 an, mais décide de reprendre une activité salariée car leur situation économique n'était pas simple. Steven reprend à cette époque une **activité dans l'hôtellerie de luxe en CDI avant d'être démarché par une grande surface comme responsable d'entrepôt**, poste qu'il occupe pendant 2 ans. A cette époque, ils déménagent à Montpellier pour que sa femme puisse être suivie après avoir contracté une maladie suite à la naissance de sa fille.

En 2010, Steven se réinstalle à Leucate avec sa famille et prend un poste au sein de la capitainerie du Port de Leucate. Il s'agit d'un contrat en CDI, de droit privé à temps plein.

Steven est **séparé de la mère de ses enfants** depuis 2014 et divorcé depuis 2018, avec qui ils ont mis en place une garde alternée.

Une information tardive de l'existence de la prime d'activité par le biais d'un proche

Steven a **connu la prime d'activité par une de ses connaissances qui travaille à la Caf**. Il se rappelle qu'à l'occasion de cette discussion, on lui avait dit qu'il aurait pu en bénéficier plus tôt : « *on m'a dit « tu t'es pris en retard », mais je ne savais pas avant.* »

De la première information qu'il a reçu sur la prime d'activité, Steven se remémore qu'on lui **a dit qu'il pouvait être éligible au regard de son niveau de salaire** : « *j'avais 1200€ de charge de vie courante et je ne m'en sortais plus à l'époque, en plus avec les déplacements pour s'occuper des enfants...* » Pour Steven, la prime d'activité intervient comme un **complément d'un salaire jugé bas** : « *si elle m'est versée c'est que je n'ai pas un salaire hyper élevé et qu'avec deux enfants à charge c'est pas évident.* »

Selon lui, « *la prime d'activité devrait s'adresser à tout le monde car à la fin de mois même en étant actif c'est difficile* ». **Steven a du mal à se faire à l'idée d'avoir besoin de cette aide alors même qu'il travaille** : « *c'est frustrant de se dire qu'on travaille et qu'il nous faut cette aide pour mieux vivre. Je trouve hallucinant le niveau des salaires. On aurait tous besoin de 1800€ net par mois !* » ; « *Heureusement que la Caf est là, mais je trouve dommage qu'on soit tributaire d'un complément alors qu'on est actif.* » ; « *J'ai les boules, c'est pas normal de travailler et tous les 3 mois devoir faire une déclaration et d'être dans l'attente. Je trouve que c'est dévalorisant et je trouve dommage d'en être arrivé là.* »

Un non-recours du fait d'une méconnaissance de la prime d'activité

Une entrée dans la prime d'activité dès la prime d'activité connue

Steven a eu connaissance de la prime d'activité par une connaissance. Il **s'étonne de ne pas l'avoir su avant** et s'interroge : *« peut-être que si c'était divulgué beaucoup de personne y aurait droit ... ? »*. A ce moment-là, **Steven a réalisé la simulation sans penser y avoir droit, il ne disposait pas d'information sur les conditions d'éligibilité** de la prime d'activité : *« je me suis dit j'essaie, je ne pensais pas l'avoir »*. Notons qu'il n'a pas entrepris de démarche de rappel de ses droits à la Caf.

À cette époque il est **salarié de la ville de Leucate** (poste qu'il occupe depuis 2010), en CDI à temps plein et gagne 1400 € net par mois. Il est divorcé de la mère de ses deux enfants, dont il a la garde alternée depuis 2014.

Un fonctionnement jugé décalé au regard d'une situation professionnelle stable

Steven a réalisé une simulation sur le site de la Caf dès qu'il a eu connaissance de la prime d'activité en octobre 2017. Il a trouvé **la démarche « super longue »** car *« il y avait beaucoup de questions et de documents à fournir »*. Il explique également **s'être rendu physiquement à la Caf la plus proche** de son domicile : *« vu que j'étais séparé de ma compagne, je voulais vérifier qu'il n'y avait pas d'ambiguïté. Je voulais éviter d'être mis en défaut. »*

Concernant la dématérialisation, Steven trouve que c'est facilitant pour réaliser les démarches nécessaires : *« heureusement qu'il y a internet, ça évite de poser des jours pour faire l'administratif »*. Il pointe cependant **plusieurs limites qui expliquent qu'il se soit rendu à deux reprises au sein d'une Caf : la crainte d'une mécompréhension** (*« être derrière l'écran c'est très individualiste et on ne rencontre pas les gens physiquement »*) **et l'accès à internet n'est pas infallible**. Sur ce dernier point, Steven explique : *« alors que c'était le moment de faire sa déclaration de ressource, il y a eu une grosse tempête à Leucate et je n'ai plus eu de connexion internet pendant 3 semaines. Qu'est-ce que vous voulez dire à la Caf ? Alors je suis allé à Narbonne, c'est 2 fois 45 km, pour m'expliquer et j'ai remis le document en mains propres. »* Il a connaissance de l'existence d'un point Caf plus proche de son domicile, mais ouvert uniquement sur ses heures de travail. Pour Steven, l'aspect dématérialisé de la prestation peut être un facteur de non-recours à la prime d'activité : *« la technologie n'a pas que du bon. Moi je ne suis pas du genre à baisser les bras, mais c'est pas le cas de tout le monde. »*

Steven n'a pas connaissance du mode de calcul de la prime d'activité : *« non ce n'est pas facile à comprendre, je n'ai toujours pas compris comment c'est calculé. Peut-être qu'on me l'a dit il y a deux ans... je pensais que c'était versé en une seule fois pour l'année, c'est dire... »* Il juge que le montant de sa prime d'activité, 300 € au début et 200 € aujourd'hui, l'« **aide vachement** ». **Steven trouve que le versement mensuel « est plus sage »** car il permet de réguler l'usage de la prime d'activité, *« car des personnes ont tendance à gaspiller »*.

Concernant le **fonctionnement trimestriel de la prime d'activité, il le présente comme en relative inadéquation avec sa situation** (CDI à temps plein et salaire stable) : *« je trouve ça chiant de demander les salaires tous les trois mois, alors que les salaires ne varient plus. Je serai d'avis qu'on les demande une fois par an »*.

Steven estime que les bénéficiaires de la prime d'activité, lui en premier lieu, sont peu au fait des conditions et du fonctionnement de cette aide : *« on devrait être convoqué une fois par an, pour nous rappeler le fonctionnement et ce serait l'occasion pour nous de donner nos attentes et ça permettrait aux gens de la Caf de prendre conscience de la réalité. »*

Un non-recours initial du fait d'une méconnaissance de la prime d'activité

Depuis son entrée dans la prime d'activité, Steven l'a toujours perçue. La situation de non-recours correspond uniquement à la période antérieure à la demande, car la situation professionnelle et personnelle de Steven n'ayant pas changé, il aurait pu en faire la demande plus tôt. La méconnaissance de l'existence de la prime d'activité et de son éligibilité explique ce non-recours. Steven trouve anormal de ne pas avoir eu l'information plus tôt, notons qu'il n'a pas fait de demande de compensation sur les trimestres passés : *« pourquoi on n'est pas au courant plus tôt ? Il faudrait que le big boss de la Caf s'adresse aux citoyens pour dire 'voilà qu'est-ce que vous êtes en mesure de demander'. Aujourd'hui les seules personnes qui ont connaissances des aides ce sont les personnes inactives, qui se tiennent au courant. »*

Au 3^{ème} trimestre 2018, Steven évoque un litige avec la Caf qui lui reprochait de ne pas avoir communiqué le justificatif d'un mois de salaire alors qu'il l'avait fait : *« j'ai dû me justifier et j'ai trouvé ça un peu moche. »*. En dehors de cette situation, aujourd'hui résolue, il n'a jamais rencontré de difficultés relatives à la prime d'activité.

Une relation aux administrations préférée en face à face

Steven bénéficie des allocations logement depuis 2015. Il n'a par ailleurs jamais bénéficié du RSA activité ou de la prime pour l'emploi (il en avait fait la demande en 2011 mais n'y avait pas eu droit). Steven a pour habitude de questionner les administrations en cas d'interrogations. Dernièrement, alors qu'il avait constaté que le montant de ses APL diminuait, il a posé une question par le biais de son espace Caf : *« on m'a dit que les APL étaient calculé sur la déclaration d'impôts, qui dépendait de la zone où l'on habite. Vu que j'ai déménagé en 2017, pour me rapprocher de l'école de mes enfants et économiser 60 bornes les mercredis, ça devait être ça. »*

L'échange semble démontrer que Steven ne rencontre pas de difficulté dans ses relations aux administrations. Il anticipe cependant de potentiels litiges en prenant appui sur des professionnels des institutions (Caf, mairie...), notamment en se rendant sur place.

Situation actuelle et bilan de la PA : un complément de salaire essentiel

Aujourd'hui, Steven est toujours en poste au sein de la capitainerie du port de Leucate, il touche un salaire de 1600 € net par an. D'un point de vue personnel, il est divorcé depuis décembre 2018 et a à charge ses deux enfants en garde alternée.

La prime d'activité est pour Steven un complément de salaire essentiel : *« ça m'aide vachement sur le mois. Ça me permet de nourrir les enfants convenablement. Ça me permet de mieux vivre. On mange beaucoup moins de pâtes. Ça peut faire rire mais c'est alarmant, ce n'est pas juste. »*

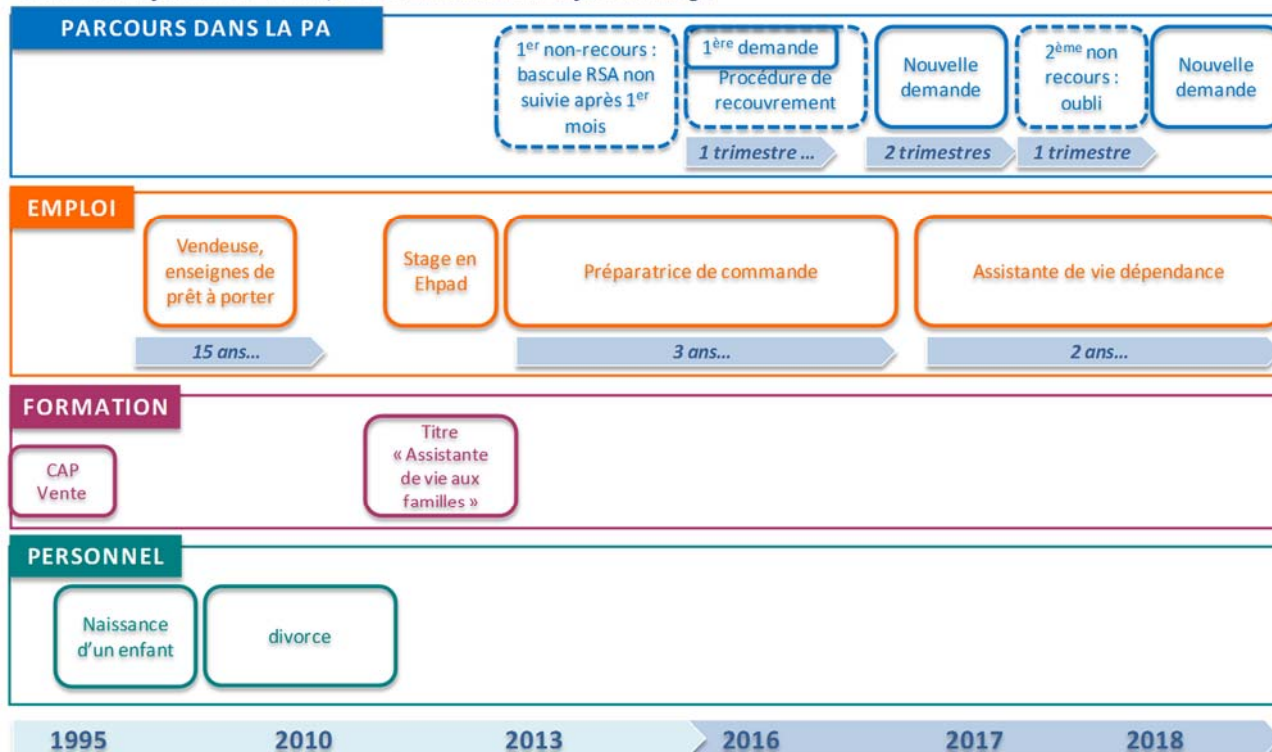
Concernant la dégressivité, Steven comprend le principe mais s'interroge sur son caractère systématique : *« on devrait prendre cas par cas car il faut que la prime d'activité soit attribuée en fonction de la situation réelle de vie des personnes. Et c'est possible qu'un an plus tard, la personne n'en ait plus besoin. »*

Entretien « entrant » n° 15

Réalisé le 5 décembre 2018.

Entretien « entrant » n°15 – Une entrée dans la prime d'activité en janvier 2017

Souhila: une femme de 41 ans, vivant seule avec un enfant à charge



Un parcours professionnel et personnel marqué par des épisodes de conflits

Un parcours professionnel heurté suite à un licenciement économique

Souhila est une femme de 41 ans. Elle vit seule avec son fils de 17 ans.

Elle est titulaire d'un **CAP vente** obtenu en 1995, à la suite duquel elle a exercé pendant une quinzaine d'années en tant que vendeuse dans une vingtaine d'enseignes de prêt à porter, en général en CDI.

En 2011, elle subit un licenciement dans le cadre d'un **licenciement collectif pour motif économique**, suite à une reprise de l'entreprise qui s'est soldée par d'importantes difficultés de gestion. Elle fait partie des premiers salariés à être partis de son entreprise, et s'estime heureuse « *ceux qui sont partis après, ils n'ont pas été payés pendant plusieurs mois* ». Souhila en garde un souvenir amer : elle s'était attachée à l'entreprise, et à ses salariés « *c'était une boîte où j'étais bien. Les patrons étaient jeunes, mais ils ont très mal géré. Ça s'est passé presque du jour au lendemain.* »

Après ce licenciement, Souhila est restée au **chômage pendant un an**. C'est la plus longue période de chômage qu'elle ait connu dans sa carrière professionnelle, elle l'explique du fait de ses difficultés à rebondir après cet épisode. Pendant cette période de recherche d'emploi, elle a travaillé de manière ponctuelle comme préparatrice de commandes en intérim pour une même société, Urban Logistics, en passant par une agence d'emploi (Randstad). Malgré cette activité, son volume faible l'amène à identifier cette période comme relevant du chômage.

Souhila estime aujourd'hui qu'elle aurait dû bénéficier d'un accompagnement spécifique par Pôle emploi, mais « *ils m'ont oubliée, heureusement que je suis allée les voir après plusieurs mois* ». Souhila n'évoque pas de mesures particulières mises en œuvre, qui auraient pu l'être dans le cadre d'un CRP ou CTP avant le 1^{er} septembre, ou d'un CSP après le 1^{er} septembre, ni une information délivrée par son

employeur⁸⁸. En revanche, Souhila dit avoir bénéficié d'un bilan de compétences réalisé avec Pôle emploi juste après son licenciement.

C'est pour avoir des informations sur un **projet de formation** qu'elle s'est adressée à nouveau à Pôle emploi. En effet, le bilan de compétences avait identifié chez elle une appétence pour le « social ». Elle a donc engagé des recherches personnelles, et souhaité suivre une formation pour devenir auxiliaire de vie, et intervenir au domicile de personnes âgées et/ou dépendantes. Jusqu'ici, elle avait toujours fait ses démarches toute seule : *« Ils sont en décalé, ils ne sont pas dans le monde réel honnêtement. J'ai toujours trouvé du travail sans Pôle emploi »*. Sur son projet de formation, elle juge ne pas vraiment avoir bénéficié d'accompagnement dans sa réflexion. Elle a finalement suivi **une formation d'assistant(e) de vie aux familles avec l'IFAC**, financée par Pôle emploi. Dans le cadre de cette formation, elle a réalisé deux stages : dans une école maternelle, et au sein d'un Ehpad. En parallèle de la formation, elle a travaillé pour l'Ehpad, sur des temps de vacation. L'expérience de l'Ehpad a été dissuasive : *« je voulais faire du domicile, en Ehpad c'est pas la même chose... Ça n'a pas été du tout une bonne expérience. Il y avait des gens qui n'étaient pas dans le même monde que nous. Mes collègues des fois, c'était une catastrophe »*.

Après l'obtention de son diplôme en 2013, elle n'a pas souhaité continuer. Elle s'est donc retournée vers l'agence d'emploi pour poursuivre des missions de préparatrice de commande pour la même entreprise, de 2013 à 2017.

Depuis septembre 2017, elle est revenue à son projet initial, et exerce depuis comme **assistante de vie aux familles, sous le statut de salariée du particulier employeur**. Si elle préfère cette modalité de travail à celle de salariée d'une structure, sa situation est toujours loin d'être satisfaisante. Elle parle d'un « *gros malaise en France* », d'un travail mal considéré, et d'une faible rémunération.

Une situation familiale conflictuelle, et une vie marquée par la précarité

Souhila a **un enfant à charge, âgé de 17 ans**, et rencontre une « *situation très spécifique avec le papa, avec une relation très conflictuelle* » (cf. ci-après). Elle explique que cette situation a eu un impact important sur l'éducation de son fils, avec de fortes répercussions sur sa scolarité, et que cela constitue aujourd'hui un sujet de préoccupation majeur pour elle.

Souhila explique aussi avoir été hébergée pendant plusieurs années par sa sœur, à un moment où elle ne s'en sortait pas seule, mais ne saurait pas préciser exactement la période correspondante.

Une bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité, puis un non-recours lié à la non-compréhension de cette transition

Avant 2016, Souhila touchait le RSA activité (qu'elle nomme « RSA emploi »), ainsi que la prime pour l'emploi. Elle explique ne pas avoir eu l'information au moment du passage à la prime d'activité, et avoir constaté qu'elle ne bénéficiait plus du RSA activité. Elle en a donc conclu que le RSA activité avait été supprimé, ou qu'elle n'y avait plus droit : *« je pensais que c'était supprimé, comme j'ai pas eu d'information. Je n'ai pas cherché à comprendre pourquoi »*.

Souhila pense n'avoir pas bénéficié de la prime d'activité au moment où le RSA activité a été supprimé. En réalité, elle a perçu la prime d'activité pendant le premier trimestre de 2016, du fait de la bascule

⁸⁸ En 2011, les mesures d'accompagnement prévues pour les salariés ayant subi un licenciement économique ont évolué. Avant le 1^{er} septembre 2011, deux dispositifs coexistaient : la convention de reclassement personnalisée (CRP) et le contrat de transition professionnelle (CTP). Au 1^{er} septembre, ces dispositifs sont remplacés par le Contrat de sécurisation professionnelle.

automatique du RSA activité vers la prime d'activité : *« Je n'ai pas compris la transition, j'ai pas capté... »*

Elle a relancé la démarche après une conversation avec sa sœur, qui l'a informée de l'existence de la prime d'activité et l'a incitée à faire la simulation. Sa sœur a en effet touché la prime d'activité, mais depuis elle a été licenciée. **C'est l'outil de simulation qui a convaincu Souhila à aller jusqu'au bout de la démarche** : *« c'est pas mal parce que ça vous dit à peu près ce que vous allez toucher »*. Elle a aussi tenté de se renseigner auprès de la Caf, mais n'a pas obtenu les réponses souhaitées *« c'est une plateforme téléphonique, les gens ne sont pas forcément adaptés [pour répondre de manière pertinente aux questions]... »*.

Souhila estime que la communication n'est pas suffisante, ou pas adaptée, concernant la prime d'activité. **Aujourd'hui, elle communique elle-même dans son entourage sur l'existence de cette aide** : *« je dis aux gens de faire la simulation »*.

Un parcours dans la prime d'activité marqué par un contentieux avec la Cnaf

Une procédure de recouvrement de pension alimentaire, qui a eu pour effet la suspension de sa prime d'activité

Suite à une procédure de divorce (en 2007), Souhila a obtenu la garde principale de son fils. Elle a alors été confrontée à des impayés de la pension alimentaire de la part du père. Une procédure de recouvrement a été mise en place par la Caf, et d'après les propos de Souhila, il est probable qu'elle ait alors bénéficié d'une allocation de soutien familial (ASF).

En 2016, son fils a souhaité s'installer chez son père, et cela s'est organisé d'un commun accord sans déclaration du changement de situation. Pendant un an, Souhila a continué à percevoir la pension alimentaire. Le père a procédé à des démarches auprès de la Caf, et une procédure de recouvrement a été engagée à l'encontre de Souhila.

Cette procédure a eu pour effet une **suspension de la prime d'activité pendant plusieurs mois sur l'année 2016**, alors qu'elle avait bénéficié de la prime d'activité pendant 2 mois.

Un montant de la prime d'activité jugé insuffisant pour palier une situation financière précaire

Souhila touche **aujourd'hui 193 euros de prime d'activité** (elle touchait 26,19 euros en février 2018). Le montant de prime d'activité varie fortement d'un trimestre à un autre en raison d'un volume d'activité très fluctuant (ou d'une confusion de la part de Souhila dans le montant des aides perçues).

Souhila juge **le montant de la prime d'activité insuffisant au regard de sa situation** : *« le montant, je trouve que ce n'est pas très élevé par rapport à ma situation et par rapport au coût de la vie. Je ne suis même pas à 1200 par mois. Je pense qu'on pourrait nous l'élever un petit peu »*. Elle ajoute toutefois : *« C'est que 193 euros, mais c'est 193 euros qui rentrent. C'est mieux que d'avoir zéro euro »*. Elle décrit en effet sa situation ainsi : *« depuis 2013, on n'est pas partis en vacances. Ça se résume à ça : payer le loyer, les courses. On travaille quand même ! Et on ne peut même pas se payer de vacances. »*

Plusieurs épisodes de non-recours à la prime d'activité

Souhila a connu **un non-recours à l'entrée dans la prime d'activité**, car après avoir bénéficié de la bascule automatique du RSA activité vers la prime d'activité, n'ayant pas perçu ce changement, elle

n'a pas réalisé les démarches après le premier trimestre. Après le premier trimestre, elle a cru que le RSA activité avait été supprimé sans être remplacé par une autre aide, et n'a pas cherché à approfondir la question pour comprendre pourquoi elle ne percevait plus cette aide. Il a fallu un conseil de la part de son entourage pour qu'elle fasse la simulation sur internet et constate son éligibilité.

Par ailleurs, les données disponibles témoignent du fait qu'elle **n'a pas perçu la prime d'activité pendant un trimestre (juillet-septembre 2017)**. Or, Souhila ne mentionne à aucun moment d'épisode de non-recours dans son parcours dans la prime d'activité, et ne se souvient pas de périodes au cours desquelles elle n'aurait pas touché la prime d'activité. A l'évocation de ce trimestre sans prime d'activité et des hypothèses pouvant l'expliquer (changement de situation, fluctuation des ressources, ou oubli des démarches à réaliser), Souhila juge la troisième hypothèse (oubli) la plus probable.

Un lien aux institutions et aux administrations complexe : des difficultés rencontrées avec la Caf et une amertume générale liée à sa situation

Une difficulté générale à retracer son parcours de bénéficiaire d'aides

Avant la prime d'activité, Souhila a bénéficié du RSA activité, et de la prime pour l'emploi (« *mais ça fait très longtemps* »). Elle touche aussi les APL, à hauteur de 152 euros mensuels actuellement (alors qu'elle a touché jusqu'à 218 euros d'APL par le passé).

Globalement, **les propos de Souhila traduisent une certaine confusion concernant les différentes aides dont elle a bénéficié, leur chronologie, leur montant, leurs critères d'éligibilité.**

Cette confusion s'exprime à différents niveaux :

- Lorsqu'elle décrit sa situation, Souhila ne fait pas toujours la distinction entre ce qui relève de revenus liés à son activité, et les aides qu'elle perçoit (ou a perçues par le passé), qu'elle analyse au même niveau,
- Souhila affirme que la Prime pour l'emploi était plus avantageuse que la prime d'activité du fait de son montant. Elle touchait pourtant 1300 euros annuels de prime pour l'emploi, et dit toucher aujourd'hui 193 euros mensuels de prime d'activité (= 2316 euros annuels si l'on fait l'hypothèse d'un montant stable).
- Il y a aussi une confusion dans la représentation des aides sociales, et leur évolution : « *quand vous touchez les Assedic vous ne bénéficiez pas de la prime d'activité* ».

Un accompagnement par une assistante sociale du Conseil départemental

Souhila est accompagnée par une assistante sociale du Conseil départemental, mais a des difficultés à se remémorer depuis combien de temps (« *quand ça allait pas, je suis allée demander de l'aide* »), et à préciser le contenu de l'accompagnement (« *sur tout ce qui est alimentaire, et puis quand j'ai besoin je vais la voir, je prends rendez-vous. On fait le calcul de ce que j'ai droit ou pas* »).

Par ailleurs, Souhila se rend à **la boutique alimentaire de sa ville** (service de distribution de produits gratuits ou à moindre coût), et cela devrait se poursuivre jusqu'en janvier.

Une amertume liée au vécu d'une procédure de recouvrement de pension alimentaire

Souhila juge injuste la procédure dont elle a fait l'objet, dans la mesure où elle estime avoir beaucoup donné pour son fils par rapport au père, et pense que tout cela relevait d'une stratégie de sa part, afin de percevoir des aides : « *Monsieur s'est mis au RSA pour ne pas donner la pension alimentaire. C'est*

la Caf qui lui donnait. Pendant un an, ce sont ses parents qui lui ont fait le chèque. Avec l'argent, Monsieur s'est acheté une voiture et un chien. Aucune enquête n'a été faite ».

Elle ne s'est pas sentie entendue par la Caf, et cette procédure de recouvrement l'a mise en grande difficulté. D'une part elle dit que le plan prévu pour l'apurement de sa dette n'a pas été respecté, et qu'elle a dû se plaindre plusieurs fois auprès de la Caf, qui prélevait davantage que la somme convenue chaque mois. Ensuite, elle a eu le sentiment d'un manque de bienveillance tout au long de la procédure : *« j'en ai chialé auprès de la Caf, ils ont rien voulu comprendre. A la Caf, ils ne sont pas très humains ».*

Sur cette période, elle a fait appel à la banque alimentaire. Elle a aussi trouvé un soutien auprès de l'assistante sociale du Conseil départemental qui la suivait et l'a soutenue dans l'image de défiance qu'elle avait vis-à-vis de la Caf : *« l'assistante sociale me connaissait depuis le début, elle n'a pas trouvé ça correct. Heureusement qu'il y avait l'assistante sociale parce que la Caf n'a rien voulu comprendre. Pendant pleins d'années il a pas payé sa pension alimentaire, et je me retrouve avec un dû d'un an ! »*

Sa situation actuelle et le bilan de la prime d'activité

De manière générale, **Souhila a des difficultés à se projeter dans l'avenir** du fait d'une situation complexe, et d'une gestion quotidienne de ses difficultés.

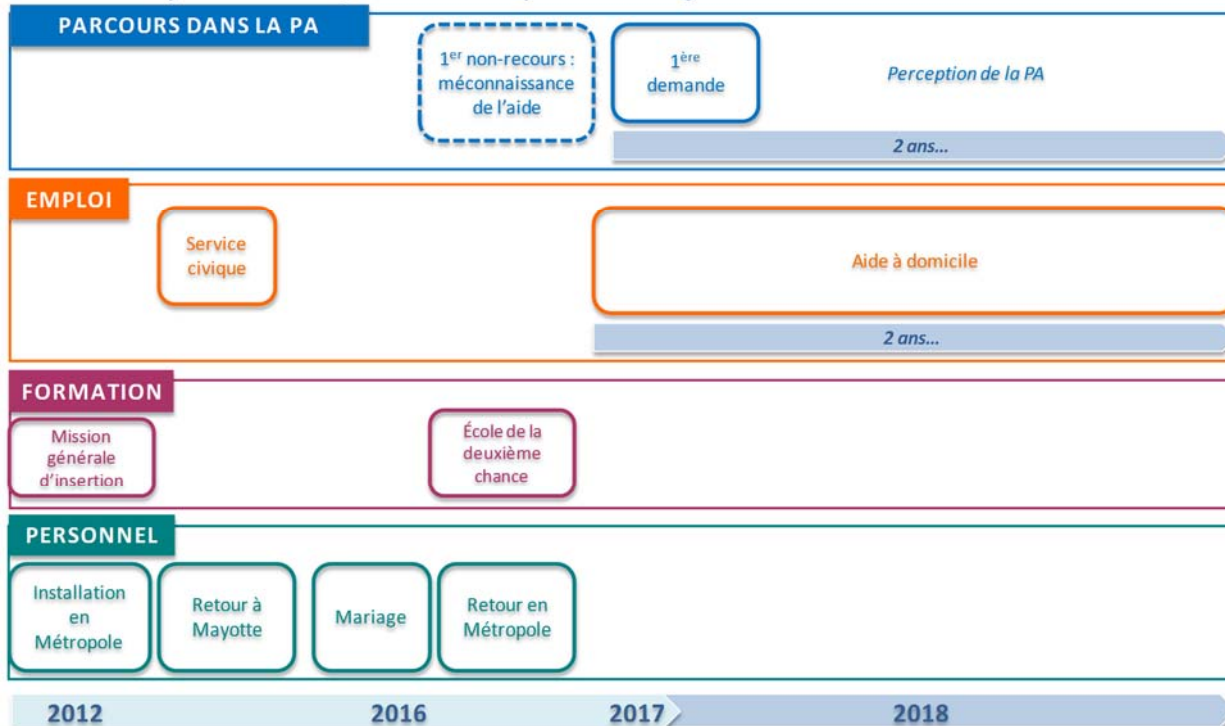
De la prime d'activité, elle distingue nettement le regard qu'elle a sur l'aide financière, positive, et l'image dégradée qu'elle a de la Caf suite à la procédure de recouvrement.

Entretien « entrant » n° 16

Réalisé le 14 décembre 2018.

Entretien « entrant » n°16 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017

Mariama : une femme de 22 ans, vivant seule sans personne à charge



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par des migrations entre Mayotte et la Métropole

Un parcours de migration subie entre Mayotte et la « France », qui ont entraîné une déscolarisation précoce

Mariama est une jeune femme de 22 ans, née à Mayotte, elle a 5 frères et sœurs. **A l'été de ses 16 ans, ses parents lui ont annoncé qu'elle partirait pour la Métropole** à la rentrée de septembre, sans l'en avoir avertie auparavant.

Mariama a donc quitté Mayotte en septembre pour rejoindre sa sœur, déjà installée en France, à Vannes. Ce départ a déstabilisé son parcours : elle avait prévu de poursuivre ses études par un CAP petite enfance à Mayotte, et s'était inscrite dans cette formation où elle avait été acceptée.

A son arrivée en France, Mariama explique qu'il était « trop tard » : elle arrivait sur un territoire qu'elle ne connaissait pas, et tous les établissements qu'elle a consultés pour faire son CAP étaient déjà complets.

Elle s'est adressée à la Mission locale, qui l'a orientée vers une **Mission générale d'insertion**. Elle a alors fait pendant un an des stages, destinés à l'aider à « trouver sa voie », en entreprise, dans un restaurant, des crèches, écoles maternelles. Un restaurant a souhaité la recruter par la suite.

Seulement, Mariama ne se sentait pas bien en France, du fait d'une situation tendue au domicile de sa sœur. Sa sœur, sans emploi, vivait alors avec son compagnon et ses deux enfants. C'est son compagnon qui prenait intégralement en charge financièrement l'accueil de Mariama, ses parents n'ayant pas les

moyens de contribuer. **Mariama a donc décidé précipitamment de rentrer à Mayotte, après près d'une année passée en Métropole.** Elle a rompu tout contact avec sa sœur.

A son retour à Mayotte, Mariama a donc 18 ans, et elle est déscolarisée, n'est titulaire d'aucun diplôme, et retourne vivre chez ses parents. Elle trouve alors **un Service civique**, rémunéré 680 euros par mois, et occupe une fonction d'accompagnatrice sociale pour une association. Mariama a beaucoup apprécié cette expérience, mais insiste à ce propos : « *ce n'est pas un vrai travail* ».

Après ce Service civique, Mariama dit n'avoir « *rien fait* » pendant un an. Elle a cherché un emploi mais c'était difficile. En effet, elle explique que ses parents vivent en « *Petite terre* », en opposition avec la « *Grande terre* » qui constitue l'île principale de Mayotte. Or, l'ensemble des services publics (Pôle emploi, les Missions locales) sont situés en « *Grande terre* », qui concentre aussi la majorité des emplois. Mariama a donc en quelque sorte renoncé à chercher une activité.

Une installation définitive en métropole suite à un mariage, et une orientation vers les métiers de l'aide à domicile

En 2016, **Mariama s'est mariée avec son compagnon actuel.** Celui-ci est parti s'installer en Métropole, à Marseille, pour trouver du travail. Elle l'a donc suivi. Mariama a alors 20 ans quand elle s'installe de nouveau en métropole.

A son arrivée, elle est allée directement à la Mission locale, qui l'a orientée vers une école de la deuxième chance. Elle a suivi plusieurs formations : remise à niveau en français, maths, informatique. Elle estime que cela l'a beaucoup aidée, en particulier à faire ses recherches d'emploi, notamment par l'expérience accumulée lors des stages (centre pour personnes en situation de handicap, Ehpad...). Elle touche une allocation d'environ 400 € mensuel dans le cadre de l'école de la deuxième chance. Sur cette période, elle a commencé à chercher du travail sur internet, via la plateforme « Indeed ». Elle travaille aujourd'hui comme **aide à domicile**, pour la société Home Services. **Elle est en CDI, à temps plein.** Elle intervient en moyenne chaque semaine auprès de 5 personnes âgées, en général très dépendantes, et n'a bénéficié pour cela d'aucune formation (excepté une formation sur les gestes et postures), ce qu'elle juge anormal.

Elle dit être rémunérée **entre 600 et 800 euros mensuels.** Ce niveau de rémunération n'est pas cohérent avec un travail à temps plein, et est sans doute lié à une modulation des heures travaillées, à des temps d'inter-vacations non rémunérés par l'employeur, ou à une confusion faite par Mariama. Sur sa situation d'emploi, elle s'exprime par des propos qui témoignent d'une représentation de soi peu valorisante : « *je ne peux pas me plaindre, avec le niveau que j'ai... C'est moi qui l'ai cherché* ».

Son compagnon a quant à lui enchaîné les petits boulots à son arrivée en France. Depuis quelques mois, il travaille dans un restaurant situé à Nice. Il vit donc à Nice la semaine, et rentre le week-end à Marseille.

Une entrée retardée dans la prime d'activité par méconnaissance de cette dernière

Mariama a commencé à percevoir la prime d'activité sur la base des déclarations de revenu de son mari, en octobre 2017. Elle explique qu'auparavant, elle n'avait jamais entendu parler de cette aide (ni du RSA activité ou de la PPE). C'est la famille de son mari qui lui en a parlé, et l'a convaincue de faire la demande. Elle est alors allée sur le site de la Caf, a fait la simulation, constaté qu'elle était éligible, et entamé immédiatement les démarches.

Pour toucher les APL, ça avait été différent, car le bailleur social auprès duquel elle loue son logement actuel lui avait immédiatement indiqué qu'elle devait en faire la demande. Mariama est donc allée

immédiatement sur le site de la Caf pour réaliser les démarches. Le fait de bénéficier d'une des aides de la Caf n'a donc pas constitué un levier pour aller vers d'autres aides potentielles, mieux découvrir la Caf et ses actions.

Un suivi rigoureux de son dossier de Prime d'activité

Un suivi rigoureux du dossier, et l'absence d'autres épisodes de non-recours

Depuis qu'elle a eu connaissance de cette aide, et fait les premières démarches, Mariama suit le dossier de près, et n'a jamais oublié les échéances trimestrielles : *« j'y pense toujours, j'ouvre mon compte de la Caf quand les 3 mois approchent. Comme mon mari n'est pas là, je dois lui demander les fiches de paie en avance »*.

Une difficulté ressentie liée à des revenus d'activité très fluctuants

Mariama explique que le calcul du montant de la prime d'activité sur la base des revenus du trimestre passé lui pose d'importantes difficultés, car son mari a des revenus très fluctuants. De ce fait, il arrive (et c'est le cas au moment de l'entretien), que le montant de la prime d'activité perçue baisse sur un trimestre du fait d'un trimestre précédent particulièrement fructueux, alors même que sur cette période son mari bénéficie de revenus bien inférieurs. Cela peut constituer une difficulté au quotidien dans la gestion de leur budget.

Sur ce sujet, Mariama s'exprime ainsi ; *« ça augmente et ça baisse. Ce n'est pas fixe. Quand je mets une fois 1200 euros mensuels, ils pensent [la Caf] qu'il est tout le temps payé comme ça. C'est pas du tout comme ça. Ça dépend des heures qu'il fait »*. Elle explique avoir une fois déclaré des revenus importants (2200 euros mensuels), perçus sur une période courte, et que cela l'a mise en difficulté pour le trimestre suivant. **C'est pourquoi Mariama pense qu'il serait judicieux de permettre aux allocataires d'actualiser chaque mois leur situation, pour que le montant de la prime d'activité soit ajusté au plus près des fluctuations de revenus.**

Une aide essentielle dans le budget de ce foyer

Mariama explique : *« sans cette aide, je ne m'en sors pas »*. Dans le foyer, c'est elle qui perçoit l'aide pour subvenir aux besoins quotidiens. Son mari utilise son revenu d'activité, et il est hébergé chez un cousin pendant la semaine.

Le lien aux institutions et aux administrations : une primauté des solidarités familiales

Des solidarités familiales essentielles et prioritaires sur la sollicitation d'aides auprès des services publics

Mariama explique que plusieurs de ses frères et sœurs vivent en Métropole aujourd'hui. Elle a elle-même hébergé avec son compagnon sa petite sœur de 11 ans, qui a passé son CM2 en France. Après un an, elle a envoyé sa petite sœur chez une autre sœur, à Nantes, car elle ne pouvait pas lui offrir de bonnes conditions de vie : *« comme j'habite dans un petit studio de 27m², et que je n'arrivais pas à m'en sortir, je l'ai envoyée chez ma sœur. Elle s'est très bien plu chez moi, elle aime la France »*.

Par ailleurs, **quand Mariama rencontre une difficulté, son premier réflexe est de s'appuyer sur ses proches**, en sollicitant d'abord ses frères et sœurs, jamais ses parents : *« je ne peux pas leur demander de l'argent, c'est à moi de leur donner »*. Quand elle le peut, elle envoie de l'argent à sa mère *« pour l'aider à payer les courses »*, entre 150 et 200 euros par mois.

Mariama dit avoir peu bénéficié d'aides, en dehors de la prime d'activité et des APL, qu'elle percevait depuis 2016, à hauteur de 329 euros mensuels.

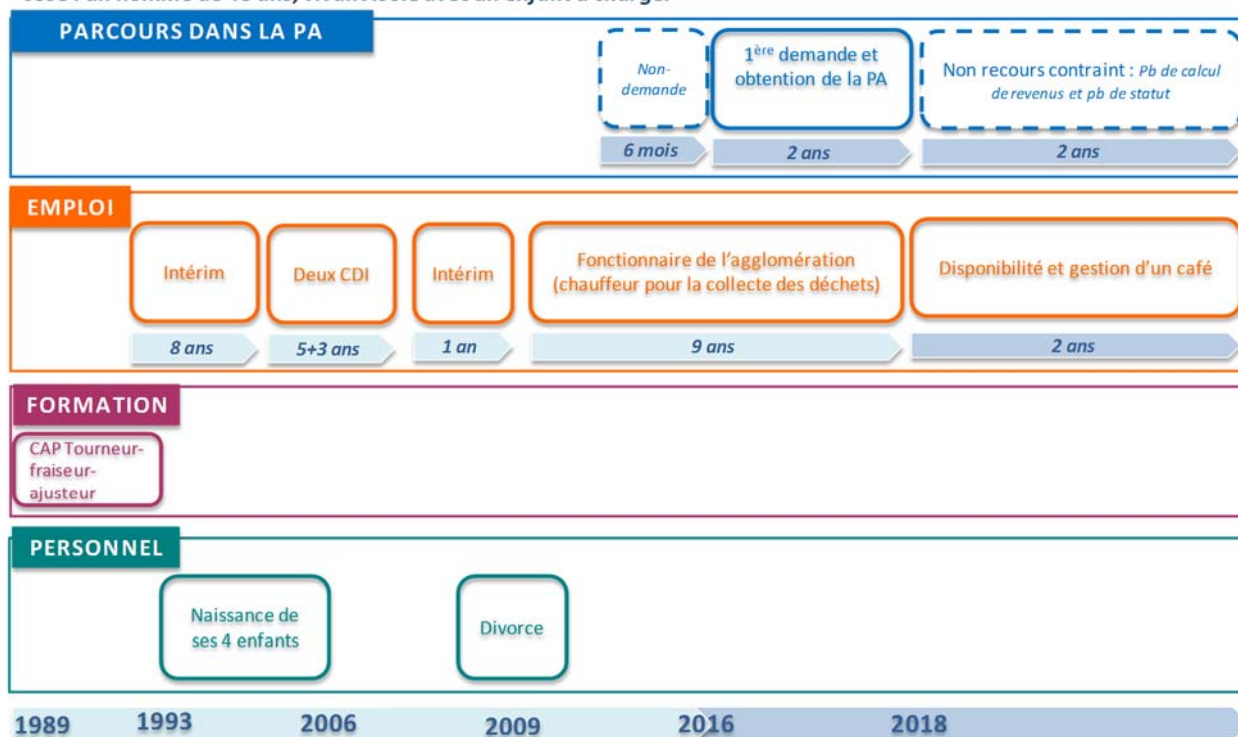
Le sentiment d'une stigmatisation liée aux aides perçues

Mariama parle **des représentations négatives qu'elle perçoit dans la société française vis-à-vis des personnes bénéficiant d'aides, exacerbées lorsqu'il s'agit de personnes d'origine étrangère** (qu'elle considère être) et parle des « *Français d'ici qui ont une bonne situation et qui nous disent « vous ne travaillez pas, vous prenez toutes les aides de l'Etat ».*

Entretien « entrant » n° 17

Réalisé le 17/12/2018 à 13h30

Entretien « entrant » n°17 – Une entrée dans la prime d'activité en 2016 mais une absence de versement depuis 2018
 José : un homme de 48 ans, vivant isolé avec un enfant à charge.



De l'intérim à la fonction publique territoriale, puis une disponibilité comme tenancier de café entraînant une situation de précarité

José a 48 ans et vit dans les Pyrénées Atlantiques. Il a quatre enfants, une fille de 25 ans, un fils de 22 ans, puis deux autres filles, une de 19 ans et la dernière de 12 ans. Divorcé en 2009, il vit seul avec sa fille la plus jeune (reconnue atteinte de handicap), tandis que son fils (dont il avait également la charge suite au divorce) a quitté le foyer fin 2017.

Il a toujours vécu à Bizanos, près de Pau, et a toujours trouvé du travail dans ce même secteur. « *J'ai cherché à rester ici car je me suis marié ici et mes enfants ont toujours grandi à Pau.* »

Sur le plan scolaire, José est titulaire d'un **CAP tourneur-fraiseur-ajusteur**, qu'il a obtenu en 1989. Il fait ensuite son service militaire pendant un an, et travaille dès son retour. Avant d'être embauché par une intercommunalité en 2009, il a toujours travaillé dans le privé.

En effet, José a fait **8 ans d'intérim**, « où j'ai touché à tout, j'ai par exemple fait un peu de menuiserie etc. », puis a travaillé 5 ans (de 1998 à 2003, en CDI) chez un apiculteur à Gan, en logistique et magasinage. Il devient ensuite chauffeur de transport de charpente (en CDI également) jusqu'en 2008. José a connu des entreprises ayant déposé le bilan lors de ses premières expériences d'intérim, mais aussi dans l'entreprise de charpente où il travaillait.

De 2008 à 2009, il reprend l'intérim, puis postule en 2009 comme chauffeur pour la collecte de déchets d'une agglomération. « *Je suis entré par hasard. J'ai envoyé ma candidature à la mairie, on m'a appelé pour un essai et de contrat en contrat je suis passé de stagiaire à titulaire en 2011.* »

José avait prévu d'ouvrir en un café avec son fils, et a donc diminué son temps de travail à 60% en 2016 afin de préparer cette ouverture. Il s'est porté garant du café depuis août 2017 : « *Lui était employé et moi j'avais le statut de président. C'était son idée.* »

Au départ, José pensait simplement accompagner son fils au démarrage de son projet (« *pour deux-trois mois* ») et reprendre son poste en 2018. « *Mais ça ne s'est pas passé comme prévu... Lui est parti et m'a laissé tout seul avec la vente de l'affaire.* » En effet, quand son fils est parti en fin d'année 2017, José s'est retrouvé seul à gérer le commerce et pour payer les frais avancés. Il s'est alors mis en disponibilité (depuis janvier 2018) pour tenir l'établissement. Cependant, étant gérant et non salarié, il n'est pas en capacité de se verser un salaire car le chiffre d'affaire du café est trop faible (peinant à couvrir les frais du commerce). « *Là je vends mon commerce car je ne fais que payer.* » Comme fonctionnaire, il gagnait entre 1000 et 1100€ par mois, mais aujourd'hui il n'a plus de revenus :

« *Je ne touche rien mais je suis obligé de déclarer. J'ai appelé mon comptable et on va faire un bilan d'un an et demi. Mais je sais que je suis en déficit. Aujourd'hui je n'achète que du café, je n'ouvre que le matin et ferme à 13-14h le temps de faire le ménage. Après je m'occupe de ma fille.* »

Une information liée à son entourage, puis une demande faite dans la perspective d'une diminution de ses revenus

Une connaissance de la prime d'activité via ses enfants et l'assistante sociale

Ce sont ses enfants qui ont parlé à José la première fois de la prime d'activité. « *Eux la touchaient déjà, moi je ne connaissais pas ça. Quand je suis passé à 60% j'ai demandé un rendez-vous avec l'assistante sociale, et elle m'a confirmé que j'avais droit à la prime d'activité.* »

A titre personnel, il n'a pas eu d'appréhension particulière à l'idée de percevoir la prime d'activité, car il lui fallait un moyen de compenser sa perte de salaire du fait de son passage à temps partiel. José a trouvé les informations liées à la prime d'activité (données par l'assistante sociale) claires. « *J'étais éligible car j'étais à 60%, je ne gagnais que 1000€.* » Les démarches lui ont semblé accessibles malgré son manque d'habitude des prestations sociales. La déclaration trimestrielle ne lui a pas posé problème (« *c'est pas trop chargé* »), pas plus que le montant figé pour trois mois (ce qui ne changeait pas grand-chose pour lui car son salaire ne variait pas). Mais bien qu'il ait perçu la prestation sans interruption de juillet 2016 à décembre 2017, José semble peu à l'aise avec les prestations sociales, et n'a pas su expliquer par exemple les cas de dégressivité qu'il a connu. Pour José, la démarche en ligne est une bonne chose car elle évite les déplacements, mais cela empire les problèmes le cas échéant. « *Il n'y a personne pour vous aider ou vous répondre quand ça ne fonctionne plus.* »

Une vision positive et sans appréhension de la prestation

Pour ce qui est de sa représentation de la prime d'activité, elle est positive, « *c'est très bien si ça peut aider les gens.* » Il n'a pas non plus de représentation sociale particulière liée aux bénéficiaires de cette prestation : « *s'ils ont fait cette prime c'est qu'ils ont vu que les gens en avaient besoin* » mais remarque quand même qu'il « *ne faut pas que les gens en abusent.* »

**Un recours à la prime d'activité comme complément de revenu,
puis un blocage lié au changement de statut, à un moment de forte précarité**

Une première demande liée au son passage à temps partiel

José dit avoir fait sa première demande de prime d'activité en juillet 2016, au moment de sa diminution de temps de travail. José était en effet fonctionnaire au sein de l'intercommunalité du territoire où il vit. Il s'est d'abord mis à 60 %, puis en disponibilité complète. *« Aujourd'hui je suis à zéro ! »* **Depuis cette mise en disponibilité en janvier 2018**, et alors qu'il n'avait pas eu avant cela de suspension de ses droits, **il ne bénéficie plus de la prime d'activité du fait d'un litige avec la Caf.**

José avait dans un premier temps été aidé par une assistante sociale de l'intercommunalité pour laquelle il travaillait au moment de son passage à temps partiel en 2016. Il cherchait alors un accompagnement tant sur les aides existantes que sur les démarches à mener, pour lesquelles il n'avait aucune expérience. *« Elle m'avait orienté car je n'avais jamais demandé les allocations avant. »*

La première fois que José a bénéficié de la prestation en juillet 2016, il explique que cela l'a alors beaucoup aidé. Il dit ne pas avoir été spécialement rebuté par la démarche, d'autant qu'au départ il était aidé par son assistante sociale.

Les montants de prime d'activité perçus par José s'élevaient à 600-700 € les premiers 6 mois, avant de passer à 400-500 € la deuxième année, puis à zéro en 2018. La première baisse, comme la seconde, ne lui a pas été expliquée, bien qu'il ait demandé des précisions. *« A ma première demande, on m'a donné 600 €, puis 400 €, puis 200 €. Je n'ai pas compris. »*

Le passage à 400 € l'a mis en difficulté, mais il explique avoir été surtout agacé par ce manque d'explications.

Puis, suite à sa mise en disponibilité, le calcul de ses revenus par la Caf l'a rendu non-éligible, selon lui du fait d'une erreur dans son avis d'imposition. *« J'ai dû batailler entre les impôts de Pau et de Bayonne. Ils m'ont compté 20 000 € de revenus mais ils ont oublié de déduire les 15 000 € de pension alimentaire pour la mère de mes enfants. J'ai beau leur dire que je me suis mis en dispo en urgence, et que je n'ai aucun revenu depuis janvier, mais ça ne change rien. »*

En plus de cette erreur de calcul, José s'est vu confronté à une absence de réponse définitive concernant son éligibilité. En effet, il lui a été répondu par certains conseillers Caf que son statut d'entrepreneur était un cas particulier, malgré son absence de revenus. *« Ils m'ont dit qu'ils ne savaient pas si j'étais éligible. Mais en attendant la vente et le dépôt de bilan de mon commerce, je n'ai pas de revenus du tout car je suis en disponibilité. Personne ne m'a recontacté. »*

Il a tenté de régler sa situation en envoyant les documents attestant de ses revenus et en prenant rendez-vous avec sa conseillère Caf. Il leur a précisé qu'il n'avait pas de revenus en 2018, et a donc demandé le RSA ou la prime d'activité (via la déclaration de ressources), toujours sans réponse.

Une incompréhension du calcul puis une exaspération face au manque de réponse

José a perçu la prime d'activité de juillet 2016 à décembre 2017. *« Quand je l'avais c'était très bien, ça m'a aidé. Mais du jour au lendemain on me l'a coupée, sans explication, alors que ma situation avait empiré. Je déclare zéro depuis janvier car je n'ai pas de revenus. »* S'il n'a pas demandé plus tôt la prime d'activité, c'est à la fois par manque de connaissance de la prestation (il n'en a en effet parlé qu'après avoir entrepris les démarches pour se renseigner auprès de travailleurs sociaux) et par absence de perception de l'éligibilité. En effet, José ne s'est posé la question du recours aux aides sociales que face à la nécessité entraînée par sa baisse d'activité.

Lors du premier rendez-vous à la Caf, début 2018, on lui a dit qu'il avait 20 000 € de revenus, sa pension alimentaire (qui lui laisse 4800 € de revenus) n'ayant pas été déduite. *« Je me suis justifié auprès de la Caf, je leur ai montré mes avis d'imposition, mais il n'y a aucun changement. J'ai bataillé, envoyé plusieurs fois les fiches d'imposition à Bayonne et à Pau, et ils n'ont pas fait le changement. Et quand*

je leur ai dit que j'allais ne plus avoir de revenus, que j'étais président et non salarié, et ils ne m'ont rien dit. La Caf me répond qu'ils ne savent pas car c'est un cas particulier. J'ai laissé tomber. »

José dit ne pas avoir cherché à comprendre le fonctionnement de la prestation. *« Je ne vais pas dans les calculs, je ne connaissais pas les paramètres et les conditions. C'est pareil avec le RSA aujourd'hui, je ne sais pas quelles sont les conditions pour le toucher. Mais on ne m'a pas orienté et guidé vers d'autres aides. »*

Selon lui, l'échange avec l'assistante sociale s'est bien passé. Il s'est ensuite tourné vers la Caf, prenant rendez-vous et envoyant les documents nécessaires. *« Ils ont tout, à Bayonne et à Pau ! Mais Et je n'ai pas de réponse depuis fin 2017. »*

Une absence de versement du fait d'un problème de statut et de calcul de ressources

L'absence de réponse exaspère José, qui dit avoir *« laissé tomber »* les démarches depuis avril 2018 (sa dernière déclaration). *« J'en ai marre, personne n'a su me répondre. J'en aurai pas besoin toute ma vie mais là je suis en difficulté. Moi-même je n'ai pas de réponse, tout ce que je sais c'est que cette année je ne vais pas avoir de revenus. »* Il a perdu l'espoir de pouvoir bénéficier de la prime d'activité et se sent impuissant face à cette situation.

José dit avoir fourni plusieurs fois toutes les pièces justificatives à la Caf, et estime donc que c'est à cette dernière de régler sa situation. *« En 2017 j'ai déclaré 4 800€, je ne peux pas l'inventer, c'est ce qu'il y a écrit dans l'avis d'imposition. Ma situation n'avait pas changé mais mes allocations si. »* Il se sent d'autant plus désemparé qu'il n'est pas habitué aux démarches administratives. *« Je ne sais pas comment ça fonctionne, la première fois que j'ai eu des allocations c'était en 2016, ça ne fait pas si longtemps. Mais quand j'en ai eu vraiment besoin il n'y a plus personne... »*

Pas de problème au niveau des autres aides de la Caf et une représentation différenciée entre l'assistante sociale et les conseillers de la Caf

Aujourd'hui, José perçoit l'AAH pour sa fille dont il a la charge (150€) et ses APL (380€). Il a été orienté par la MDPH pour l'AAH mais pas pour d'autres prestations.

Au cours de son parcours, José a connu des périodes de recherche d'emploi, mais dit les avoir plutôt conduites en autonomie qu'avec Pôle Emploi. *« Quand je trouvais des boulots, c'était toujours en passant par la boîte d'intérim. Ces boulots m'ont permis ensuite de rebondir sur un CDI, mais j'ai quand même fait 8 ans comme intérimaire. »*

José n'a jamais connu de cas de trop perçu, et n'a jamais eu de problème de versement au niveau des autres allocations. *« Pour l'AAH il y a un délai d'un mois ou deux le temps de passer en commission, mais c'est rétroactif donc ça va. Pour la prime d'activité il y a également un délai au départ, mais c'est rattrapé et vous êtes prévenus donc ça ne me dérange pas. »*

Dans la vente de son commerce, José n'est pas aidé. *« Au contraire, je dois payer la CFE [cotisation foncière des entreprises], il y a un forfait minimum même si je n'ai pas de chiffre d'affaire. »*

En conséquence de son absence de revenu, José dit avoir en parallèle fait une demande de RSA en 2018, ce qu'il n'avait jamais fait auparavant. Cette demande a été faite selon lui à la suite de sa mise en disponibilité, afin d'anticiper le fait de reprendre seul le commerce. Cette demande, comme celle de la prime d'activité, est désormais sans réponse depuis un an.

Il n'a désormais plus de contact avec l'assistante sociale de l'intercommunalité. La dernière fois qu'il l'a vue, c'était après sa mise en disponibilité, afin d'être aidé dans ses démarches de prime d'activité qui étaient bloquées. Cependant, il estime ne pas avoir été réellement écouté malgré une situation

critique. *« J'ai essayé de tendre des perches, mais j'ai le sentiment que comme je suis parti en dispo c'était « débrouille toi un peut tout seul ! » Mais je n'ai pas insisté non plus. »*

« Aujourd'hui ma priorité c'est de vendre mon commerce et de repartir comme avant. Je n'ai pas repris de rendez-vous, mais j'aimerais bien avoir quelqu'un des allocations qui soit compétent, qui puisse me dire si oui ou non j'ai droit à quelque chose. »

Par son expérience, José a acquis une représentation différenciée de l'accompagnement de l'assistante sociale et de celui de la Caf. Il considère que l'assistante sociale est plus à l'écoute et cherche mieux les solutions à sa situation, là où le contact avec la Caf lui semble impersonnel et opaque. *« Après on est des millions aussi, mais bon... quand vous y êtes allés plusieurs fois et que vous avez donné plusieurs fois les papiers et que rien n'est fait... On ne sait plus quoi faire, j'ai fait tout ce qu'on me demande. Et aujourd'hui la Caf me contacte par mail et me demande l'avis d'imposition 2017 pour les droits de 2019. Je n'ai pas l'habitude donc si on a pas les informations c'est pas simple. »*

José dit ne pas avoir de personne référente à la Caf avec qui il est en contact pour régler ces questions, d'autant qu'obtenir un rendez-vous avec la Caf lui prend au minimum deux mois. *« Parfois ils m'appellent, mais c'est pour me dire la même chose [qu'il s'agit d'un cas particulier]. Je leur dis que j'ai tout transmis et ils ne savent pas me répondre, même si je n'ai aucun revenu. On me dit que c'est un cas particulier, et qu'ils ne savent pas si je suis éligible ou non. Mais je n'ai jamais de rendez-vous avec quelqu'un qui est au-dessus. »* Ayant le sentiment de ne pas être écouté, il dit avoir abandonné. Aujourd'hui, il ne lui est même plus demandé de remplir les déclarations trimestrielles.

Sans la prime d'activité, José se « débrouille », passant principalement par des emprunts auprès de son entourage pour s'en sortir et payer les factures.

Une forte déception quant à la prestation, et une forte attente de son retour en poste comme fonctionnaire

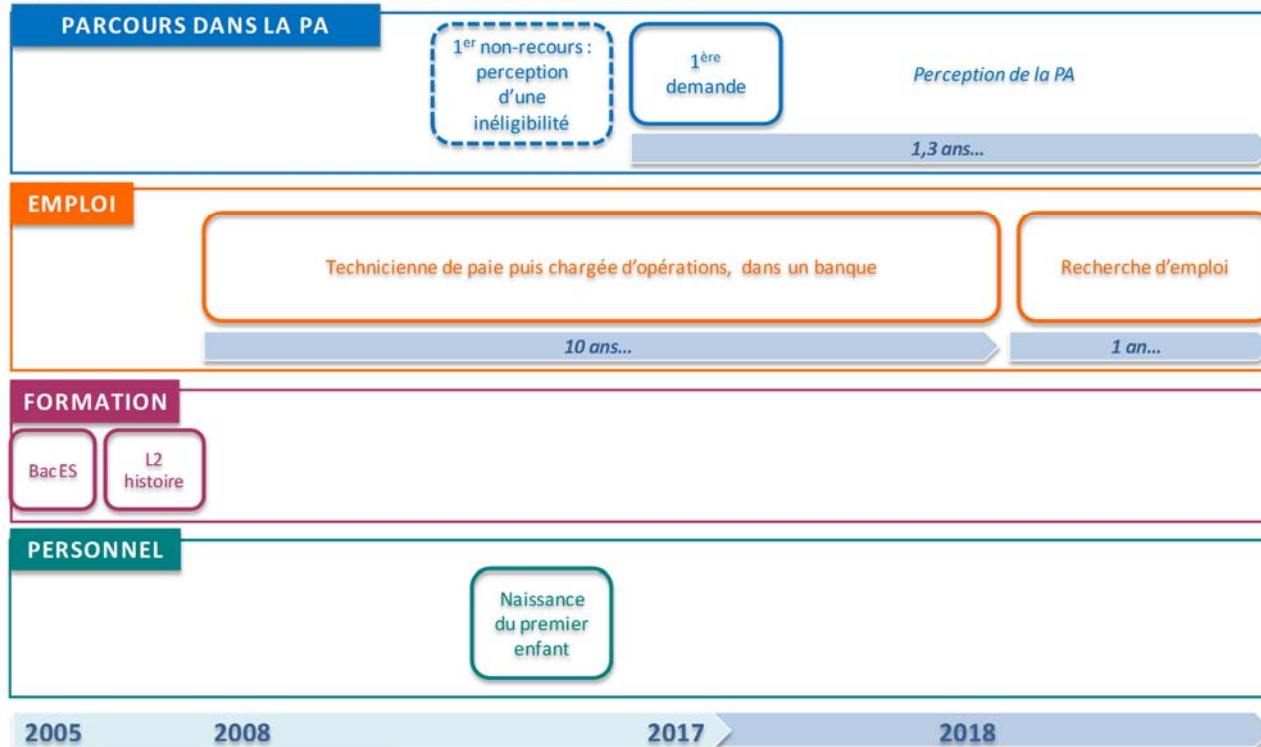
Une fois le bilan déposé, José compte revenir à son travail initial de conducteur pour le ramassage des déchets de l'intercommunalité (raison pour laquelle il n'est pas en recherche d'emploi), mais il ne peut pas prévoir de date tant qu'il n'a pas un acheteur. *« On aurait pu déjà vendre deux fois. Deux fois on était prêts à signer mais les banques n'ont pas suivi les acheteurs et c'est tombé à l'eau. »* Cette vente est aujourd'hui sa priorité, afin de payer le loyer, les factures et les prêts accumulés auprès des banques et de son entourage.

De plus, José ne perçoit pas le chômage car il n'y a pas droit, étant en activité.

De son expérience de la prime d'activité, il affirme que *« ça a servi à quelque chose quand même, ça m'a soutenu. J'avais prévu de repasser à 100 % progressivement au bout de trois ans, mais le projet de commerce a tout décalé. Si je n'avais pas le commerce j'aurais pu reprendre à temps complet dès 2018. »*

Entretien « entrant » n° 18

Réalisé le 13 décembre 2018

Entretien « entrant » n°18 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017*Alice : une femme de 31 ans, vivant seule avec un enfant à charge***Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une réorientation et un licenciement****Une insertion professionnelle rapide et réussie**

Alice est une jeune femme de 31 ans. Elle est titulaire d'un Bac ES, et d'une licence (L2) en Histoire. Elle avait entamé ce cursus avec le projet de s'orienter vers le journalisme, mais n'a pas souhaité poursuivre faute d'appétence pour les études.

Elle a donc commencé à chercher un emploi par le biais d'une agence d'emploi. Alice a rapidement obtenu un CDI à la Société Générale où elle avait travaillé pendant les vacances scolaires, par l'intermédiaire de sa mère.

Elle reste 10 ans dans l'entreprise, d'abord sur un poste de technicienne des moyens de paiement, puis passe un diplôme interne en 2013 pour accéder à un poste de chargée d'opération en entreprise.

Alors qu'elle commence à réfléchir à quitter l'entreprise (elle estime être insuffisamment rémunérée, à 31 000 k€, compte-tenu de son poste et de ses compétences, et d'un nouveau diplôme qu'elle a obtenu en 2017), le centre dans lequel elle travaille ferme, et organise un plan de licenciement collectif. Elle « saute » sur l'occasion pour quitter la Société Générale, avec une rupture conventionnelle collective au 31/12/2018.

Alice est actuellement en recherche d'emploi, mais sans inquiétude concernant sa capacité à trouver un nouveau poste. Elle a déjà pris contact avec une agence d'emploi et vise le même type d'activité

que celle qu'elle exerçait au sein de la Société Générale, mais avec un meilleur niveau de rémunération, et à proximité de son domicile.

Une allocataire seule dans son foyer fiscal, mais en couple

Alice est divorcée d'un premier mariage, après une instance de divorce particulièrement rude, qui s'est étalée sur une durée de 2,5 ans.

Aujourd'hui, elle est en couple avec son nouveau compagnon, qui est aussi le père de son fils de 1,5 ans. Toutefois, elle ne vit pas avec son compagnon actuel, et ils ne sont pas rattachés au même foyer fiscal.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Le niveau de connaissance de la prestation

Alice ne connaissait pas l'existence de la prime d'activité avant de se rendre à la Caf pour une autre demande. Elle ne s'est pas intéressée à la possibilité de bénéficier d'aides au titre de sa situation d'emploi, en raison **d'un niveau de rémunération qu'elle jugeait trop élevé**.

L'image de la prime d'activité et les représentations sociales qui y sont liées

Alice a été informée en 2017 de l'existence de la prime d'activité par une conseillère de la Caf, mais ne pensait pas être éligible compte tenu de son niveau de rémunération : « *Pour la prime d'activité, c'était quand je me suis rendue à la Caf pour autre chose [les aides liées à la naissance de son enfant]. La dame m'a demandé si j'avais fait la demande. Vu mon salaire je pensais que j'aurais rien* ». Elle explique le profil qu'elle pensait être ciblé par cette aide : « ***pour moi c'est destiné soit à des familles nombreuses, soit à des personnes au SMIC, ce qui n'est pas mon cas*** ».

Une entrée tardive dans la prime d'activité liée à une non-perception de son éligibilité

Le contexte de la 1^{ère} demande de la prime d'activité

Alice a perçu la prime d'activité à partir d'octobre 2017, quand elle a repris son travail après un congé maternité. **Elle a alors touché un montant de prime d'activité qu'elle estime élevé, de 205,57 euros mensuels, car le calcul a été effectué sur la base de la période de congé maternité**. Aujourd'hui, elle continue à toucher la prime d'activité, mais à un montant inférieur, de 70 euros mensuels.

Son regard sur le fonctionnement de la prestation : un fonctionnement fluide et efficace

Alice juge le fonctionnement de la prestation « *très simple, et très fluide* ». Concernant la réactualisation trimestrielle, elle considère également ce fonctionnement pertinent : « *ça me va très bien, c'est fluide, en 5 minutes c'est fait, c'est génial* ». Toutefois, elle précise que si elle ne recevait pas les mails de rappel envoyés par la Caf, elle ne penserait sans doute pas à faire ces actualisations.

Le montant de l'aide, un facteur potentiel de non-recours volontaire

Alice juge pertinente la manière dont le montant de la prime d'activité s'adapte à l'évolution de sa situation. Aujourd'hui, elle touche un montant plus faible de prime d'activité, mais cela constitue toutefois un apport important : « *ça change, parce que ça m'aide à payer tout ce qui est couche, etc. Ce n'est pas négligeable vu ce que ça coûte* ».

Toutefois, Alice explique **qu'un montant trop faible pourrait être rédhibitoire, et l'amener à ne pas réaliser les démarches**. Elle fixe ce montant à 50 euros minimum : *« pour 20-30 euros, je laisse tomber »*. Ainsi, elle explique que suite à la simulation de prime d'activité, elle a réalisé une simulation pour les aides au logement. Le montant étant de son point de vue trop faible, elle n'a pas réalisé les démarches.

Une seule situation de non-recours, à l'entrée dans la prime d'activité

Finalement, Alice n'a connu **qu'une seule situation de non-recours**, à l'entrée dans la prime d'activité, car elle pensait ne pas être éligible. Depuis, elle a continué à bénéficier de la prime d'activité, sans interruption, bien qu'avec des montants fluctuants en fonction de l'évolution de sa situation.

Son lien aux institutions et aux administrations

Le sentiment de ne pas faire partie d'un public éligible aux aides incluant un critère de ressources

Alice est entrée dans la prime d'activité car elle a fait des demandes de prestations familiales suite à la naissance de son fils (le CMG en particulier). Concernant cette aide, elle a identifié aisément son éligibilité, et estime en bénéficier de plein droit, puisqu'elle est délivrée à tout foyer ayant un enfant de moins de 6 ans gardé par une assistante maternelle ou à domicile par un(e) professionnel(le). Pour cette aide, Alice ne s'est donc posé aucune question au moment de la demande.

Par ailleurs, sa situation avait sensiblement changé, puisqu'elle attendait un enfant, et était seule pour l'élever : *« une fois enceinte mais seule, avec de nouvelles charges, la question s'est posée »*.

En revanche, Alice n'a **jamais fait de demande d'aide au regard des ressources de son foyer, car elle estimait être non-éligible** : *« pour moi je gagne entre guillemets trop pour avoir des aides »*. Dans son parcours, elle ne s'est jamais trouvée dans une situation qui l'a amenée à se questionner sur ce type d'aide : *« je m'étais jamais intéressée aux aides car avant j'habitais chez mes parents. Puis je me suis mariée. On était deux. Lui avait un salaire normal, et moi un petit salaire, mais on était deux »*.

Sa situation actuelle et le bilan de la PA

Une situation de transition professionnelle

Aujourd'hui, Alice est en **recherche d'emploi suite à sa rupture conventionnelle collective**, mais cela ne l'inquiète pas, et elle perçoit sa situation comme une bonne opportunité de d'accéder à un emploi avec de meilleures conditions salariales.

Elle précise, *« c'est la première fois de ma vie que je suis au chômage, et je ne compte pas y rester ! »*. Elle s'est inscrite à Pôle emploi, mais explique que du fait d'indemnités supra-légales perçues dans le cadre de cette rupture conventionnelle collective, elle devra compter plusieurs mois de carence avant de toucher l'assurance-chômage et pense d'ici là avoir retrouvé un travail.

Une anticipation de la sortie de la prime d'activité

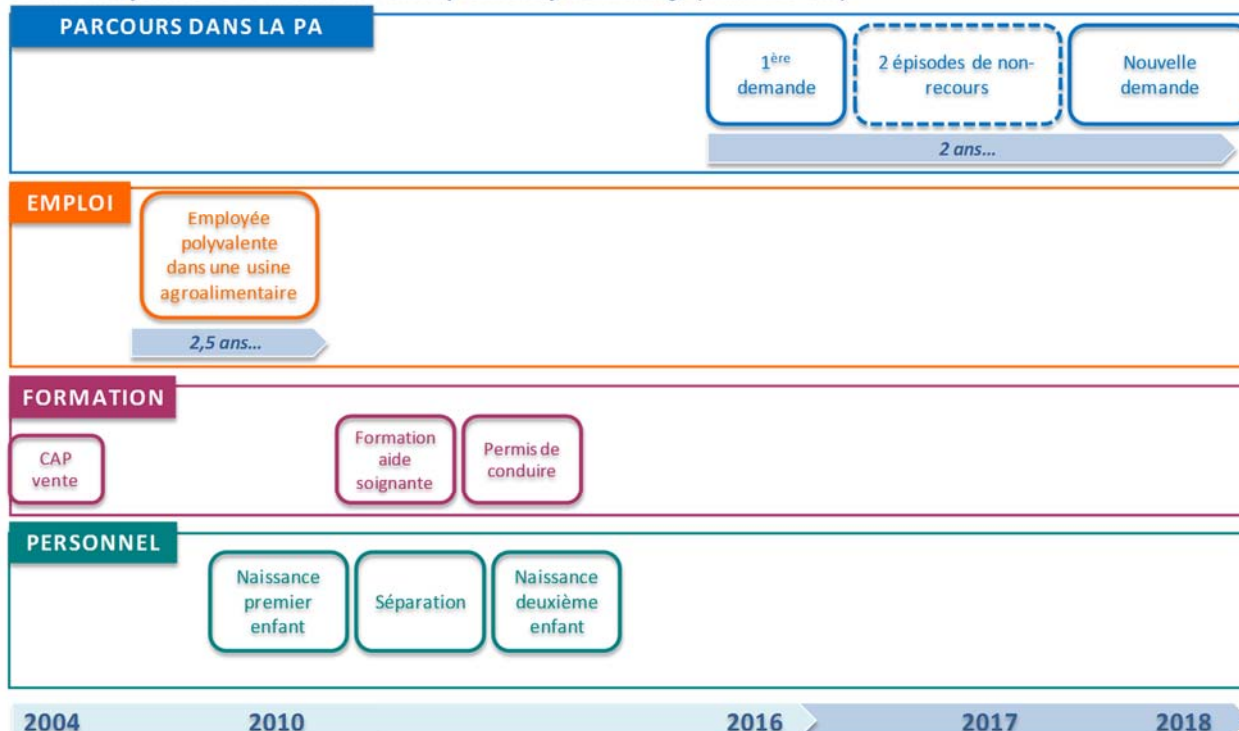
Alice sait que le trimestre prochain, si elle n'a pas retrouvé d'emploi, elle ne touchera probablement pas la prime d'activité, mais prévoit toutefois de réaliser les démarches, car il s'agit pour elle d'une situation provisoire et elle préfère assurer une continuité dans ce dossier.

Entretien « entrant » n° 19

Réalisé le 12 décembre 2018.

Entretien « entrant » n°19 – Une entrée dans la prime d'activité janvier 2016

Clara : une femme de 32 ans, vivant en couple avec 2 filles à charge (4 ans et 8 ans)



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une situation de précarité

Un parcours d'emploi chaotique, et une sortie du marché de l'emploi après son premier enfant

Clara est une femme de 32 ans. Elle est titulaire d'un CAP vente, dans le cadre duquel elle a effectué un stage de 6 mois à Auchan, en boulangerie et charcuterie.

Après cette expérience, Clara a souhaité **interrompre ses études pour chercher un emploi**, mais n'est pas parvenue à trouver un emploi dans son secteur de formation, la vente. Clara explique avoir été accompagnée pendant plusieurs mois par Pôle emploi, avoir suivi des formations courtes, et envoyé de nombreux CV pour répondre aux annonces qui lui étaient proposées : « à chaque fois qu'ils avaient des annonces, je me présentais mais ça n'allait pas car mon CV ne correspondait pas. A chaque fois, j'avais des rendez-vous mais ça tombait à l'eau car mon CV ne passait pas ». Alicia ne saurait pas analyser de manière précise les éléments dans son profil qui n'ont pas correspondu aux attentes des employeurs. Toutefois, elle précise que souvent, les enseignes cherchaient des profils polyvalents, en capacité de gérer à la fois les rayons, et la caisse. Or, Alicia explique qu'elle ne souhaitait pas travailler à la caisse : « j'accepte la mise en rayon, le libre-service. Je n'y arrive pas à la caisse, il faut que je bouge tout le temps. La conseillère m'a dit qu'il y aurait moins d'offres ». Dans les propos de Clara, il apparaît que face à ces réticences, Pôle emploi n'a pas pu trouver d'offres d'emploi correspondant à la fois aux exigences de Clara, et à la réalité des attentes des employeurs.

Finalement, une amie lui a conseillé de postuler auprès d'une **usine d'agroalimentaire** où elle travaillait elle-même, rattachée à une entreprise de production de pâtisseries traditionnelles. Clara a

effectué les différents tests demandés, et a été recrutée en 2006. Elle a travaillé pendant 2,5 ans dans cette usine, en contrat intérimaire par l'intermédiaire de l'agence d'emploi. Clara dit avoir apprécié cette expérience professionnelle : *« le travail en équipe, la bonne entente. La vente en comparaison c'est monotone. Là je faisais des choses différentes. »*. Elle travaillait alors à temps plein. Après 2,5 ans, l'entreprise a cessé de faire appel à elle : *« ils reprenaient des nouvelles filles au fur et à mesure »*.

Clara a alors connu une longue période de recherche d'emploi, qui s'est prolongée pendant plus d'un an. Pendant cette période, elle a bénéficié de l'assurance-chômage et est restée vivre au domicile de ses parents. Elle s'est alors faite accompagner une nouvelle fois par Pôle emploi et a bénéficié d'une prestation d'accompagnement collectif d'une durée d'un ou deux mois, mise en œuvre par le Crefo. Clara garde un très bon souvenir de cet accompagnement, et en particulier de sa dimension collective.

Suite à cela, **Clara a eu son premier enfant en 2010, alors qu'elle avait 24 ans**. Elle a alors quitté le domicile familial pour s'installer avec son premier compagnon, mais bénéficiait toujours d'un soutien financier de sa famille. Depuis 2010, elle n'a exercé aucune activité professionnelle. Elle a effectué une **formation au métier d'aide soignant(e)** sur les conseils de la formatrice du Crefo. Elle a réalisé un stage au sein d'un EHPAD, qui ne s'est pas très bien passé, et qui s'est interrompu après un mois car ses responsables de stage ont jugé qu'elle n'était pas suffisamment solide émotionnellement. En effet, suite au décès d'une des personnes dont elle s'occupait, elle a été arrêtée pendant 2 mois par son médecin traitant, qui a jugé ce métier incompatible avec sa santé. Sur cette période, elle a aussi bénéficié d'un financement de son **permis de conduire**, par l'intermédiaire d'une association, qu'elle a obtenu en 2014.

Et un compagnon éloigné du marché de l'emploi

Son compagnon actuel, qui n'est pas le père de son premier enfant, s'est installé à son domicile à partir de 2013, et c'est à partir de cette date qu'ils ont constitué un foyer fiscal unique. Clara explique que son compagnon est arrivé dans le foyer avec **un dossier en cours de surendettement à la Banque de France**, à hauteur de 7 000 euros de crédits à la consommation contractés avec sa précédente compagne. Aujourd'hui, il est toujours **interdit bancaire, mais le dossier de surendettement a été assaini**.

Lui aussi a connu un parcours d'emploi très chaotique, avec de courtes périodes de stabilisation. Clara résume ses expériences professionnelles successives et hétéroclites : CDD de 2 ans (temps partiel) dans la collecte des déchets, puis dans l'agriculture, montage de chapiteaux (CDD 3 mois). Après cela, il a connu une période de chômage d'une durée de 2 ans.

L'assistante sociale qui les suivait au sein du CCAS l'a alors soutenu pour qu'il obtienne un contrat de 6 mois au sein de la commune : *« ça a été son seul temps plein, bien payé en plus »*. Ce contrat s'est terminé récemment. Son compagnon est donc à nouveau demandeur d'emploi. Clara évoque l'atelier auquel il a été convoqué par Pôle emploi, pour être formé à la mécanique automobile. Elle exprime ses craintes : *« j'espère qu'il va aller à son rendez-vous mécanique... Monsieur n'aime pas les rendez-vous. C'est moi qui fais tous les papiers ici... »*.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Une entrée dans la prime d'activité par la bascule automatique du RSA activité, réalisée mais mal comprise

Clara a dès le début suivi les démarches liées à la bascule du RSA activité vers la prime d'activité, sans période de « creux » au moment du passage entre les deux dispositifs (notamment après le premier trimestre). En revanche, le passage du RSA activité à la prime d'activité n'a pas été compris, et **Clara**

pense que les deux aides coexistent aujourd'hui. Elle cite à ce titre la plateforme interne qui oriente directement les personnes qui font une demande de RSA, vers la prime d'activité : *« on est perdus avec la prime d'activité. Sur internet c'est pas très clair. On fait une estimation RSA activité, on voit le montant. En dessous on peut bénéficier d'une prime d'activité ».*

Le foyer de Clara a bénéficié de la prime d'activité dès janvier 2016 : *« Quand j'ai déclaré les salaires de mon compagnon, j'ai vu qu'on pouvait bénéficier de la prime d'activité ».* Ensuite, Clara a continué suivant la bonne procédure, en effectuant les démarches trimestrielles. **Toutefois, plusieurs épisodes de non-recours ont fait suite à cette première demande.**

Le parcours dans la prime d'activité : un soutien dans la vie du foyer, mais des épisodes de non-recours dus à des oublis

Une prestation qui permet au foyer de sortir d'une vie contrainte

En février 2018, le foyer de Clara touchait **329,29 euros de prime d'activité**. Elle dit aujourd'hui toucher 404 euros, calculés sur la base du trimestre passé, au cours duquel son compagnon touchait un revenu d'activité de 1348 euros. Elle ajoute : *« pour une personne qui se fait 1348 euros, pour moi personnellement c'est suffisant. Après, on a encore de l'argent. Avant, on ne pouvait pas. Quand on était avec un petit salaire à 670 euros avec RSA, on faisait rien du tout. On était tout le temps à la maison. Là on fait un peu plus, on a fait des sorties avec les deux filles. Ça fait du bien dans la famille. Quand j'ai vu 404 euros de prime d'activité ! C'est la première fois que j'ai eu aussi haut. Pour les gens qui travaillent, la prime d'activité ça fait du bien ».*

Pour Clara, la prime d'activité constitue un *« coup de pouce en plus du salaire. On rentre dans les périodes de fêtes, on pense tout de suite aux enfants ».* Elle a commencé à effectuer les démarches dès que son compagnon est arrivé dans son foyer, et dit n'avoir jamais oublié de faire **les démarches trimestrielles, qu'elle juge normales** : *« tous les 3 mois on est obligés de renouveler la demande. Je trouve ça normal, je trouve que c'est bien fait ».*

Sur le montant de la prime d'activité, Clara ajoute qu'il y a une **certaine instabilité liée aux variations de salaire de son compagnon**, mais estime que c'est normal, et que **l'outil de simulation permet d'avoir une évaluation presque exacte du montant qui sera perçu et donc d'anticiper ces variations** : *« entre la simulation et le vrai montant, ça décale parfois de 3 euros, c'est pas beaucoup. C'est mieux qu'avant ».*

De longs épisodes de non-recours non perçus par cette allocataire, et une sortie probable de la prime d'activité

Le foyer de Clara a commencé à bénéficier de la prime d'activité à partir de janvier 2016. Ensuite, les informations sur le dossier du foyer témoignent de plusieurs épisodes de non-recours : entre octobre 2016 et septembre 2017, puis à partir de janvier 2018 jusqu'à août 2018 (pas de visibilité au-delà). Au sein du foyer, c'est Clara qui s'occupe de tout ce qui relève des démarches administratives. **Elle ne se souvient pas de ces périodes où ils n'ont pas touché la prime d'activité.** Devant la présentation des différentes explications possibles (oubli des démarches, évolution des ressources du foyer), elle juge plus probable que cela soit dû à un oubli de sa part : *« je pense que c'est plutôt un oubli de moi. Je reçois un email de la Caf, donc ça va, mais je suis tête en l'air ».*

Le lien aux institutions et aux administrations

Une réticence à percevoir des aides de la part des institutions publiques

Clara explique **qu'il lui a fallu du temps avant d'accepter l'idée de solliciter des aides financières auprès d'institutions publiques**, démarche qu'elle perçoit comme dévalorisante. Elle a toujours **préféré s'appuyer sur la solidarité familiale**, en l'occurrence celle de ses parents. Ce sont finalement ses parents, eux aussi dotés de ressources modestes, qui l'ont convaincue de faire des demandes : *« j'étais dans ma fierté, je voulais pas demander l'aumône. J'ai vu mes parents galérer. Je demande à mes parents car ils travaillent. Ma mère m'a quand-même dit de faire des demandes »*.

Clara a le sentiment que le fait de percevoir des aides renvoie une image négative, que cela peut susciter de fortes critiques et jugements dans son quartier : *« j'aime pas faire pitié même si on est dans la galère »*. C'est pour cela par exemple qu'elle a attendu autant qu'elle le pouvait avant de solliciter de l'aide auprès des « restos du cœur ». Elle ajoute que **c'est plus facile, car moins visible, quand les démarches peuvent se faire sur internet**, comme c'est le cas pour la prime d'activité.

Toutefois, elle dit aussi que des personnes proches de son entourage l'encouragent à solliciter sans honte les aides auxquelles elle a droit : *« il y en a qui disent que je devrais pas avoir pitié, que je devrais pas être mal à l'aise. Mais quand mon compagnon travaillait à la mairie c'était quand-même mieux »*. Ainsi, au-delà de la relative stabilité financière que cet emploi apportait pour le foyer, c'est surtout une forme de valorisation symbolique que Clara regrette aujourd'hui.

Hormis la prime d'activité, Clara a touché des prestations familiales à la naissance de ses enfants (elle dit toucher aujourd'hui 129 euros pour les deux enfants, sans savoir de quelle aide il s'agit précisément), ainsi que les APL (291 euros), directement versées à son bailleur social. Elle dit également avoir touché le RSA socle, mais ajoute pourtant ne pas avoir le souvenir d'en avoir fait la demande, et l'avoir obtenu par l'intermédiaire des APL. Cela traduit une certaine **confusion vis-à-vis du fonctionnement des prestations sociales**. Le foyer de Clara a aussi bénéficié d'un prêt par la Caf, de 580 euros remboursé à hauteur de 30 euros mensuels, pour aménager leur chambre à coucher.

Elle ajoute avoir *« de temps en temps »*, demandé des bons alimentaires au CCAS, et aux restos du cœur : *« heureusement qu'ils sont là pour nous aider quand on est vraiment en galère. Ils vont bientôt faire des dons de chaussures, je vais aller voir si j'ai le droit »*.

Un suivi par le Conseil départemental au titre du RSA

Clara a bénéficié du RSA socle avant l'arrivée de son deuxième compagnon dans son foyer fiscal alors qu'elle était sans emploi, et a été à ce titre suivie par **une assistante social du Conseil départemental**. Elle décrit cet accompagnement ainsi : *« il y avait des rendez-vous, pour voir ce qu'on faisait, si on cherchait du travail »*. Elle assimile donc plutôt ce suivi à une démarche de contrôle de son activité. Elle explique d'ailleurs qu'elle a arrêté de se rendre aux rendez-vous, auxquels elle allait surtout pour faire acte de présence.

Pourtant, elle ajoute dans le même temps avoir trouvé brutal l'arrêt de cet accompagnement à partir du moment où son compagnon est entré dans son foyer, et où elle a arrêté de percevoir le RSA : *« Au début c'était pas une contrainte, on parlait de tout. Quand ils ont vu que mon compagnon travaillait, plus rien. J'aurais bien aimé continuer. Ça peut aider à trouver de l'emploi »*.

Une situation actuelle toujours précaire

Clara anticipe la sortie de la prime d'activité, dont son foyer devrait bénéficier jusqu'à janvier 2019. Ensuite, dans la mesure où son compagnon est aujourd'hui demandeur d'emploi, le calcul de l'aide devrait les rendre inéligibles. Toutefois, elle dit être décidée à effectuer malgré tout les démarches en ligne, « *au cas où* ». Elle se rassure par ailleurs avec la perspective de l'assurance-chômage à venir.

Aujourd'hui, Clara souhaite surtout que son mari accède à un emploi en CDI, qui contribuerait à stabiliser leur situation : « *trouver du travail, ça serait bien. Avec Noël et les vacances... Ce n'est pas top en ce moment* ».

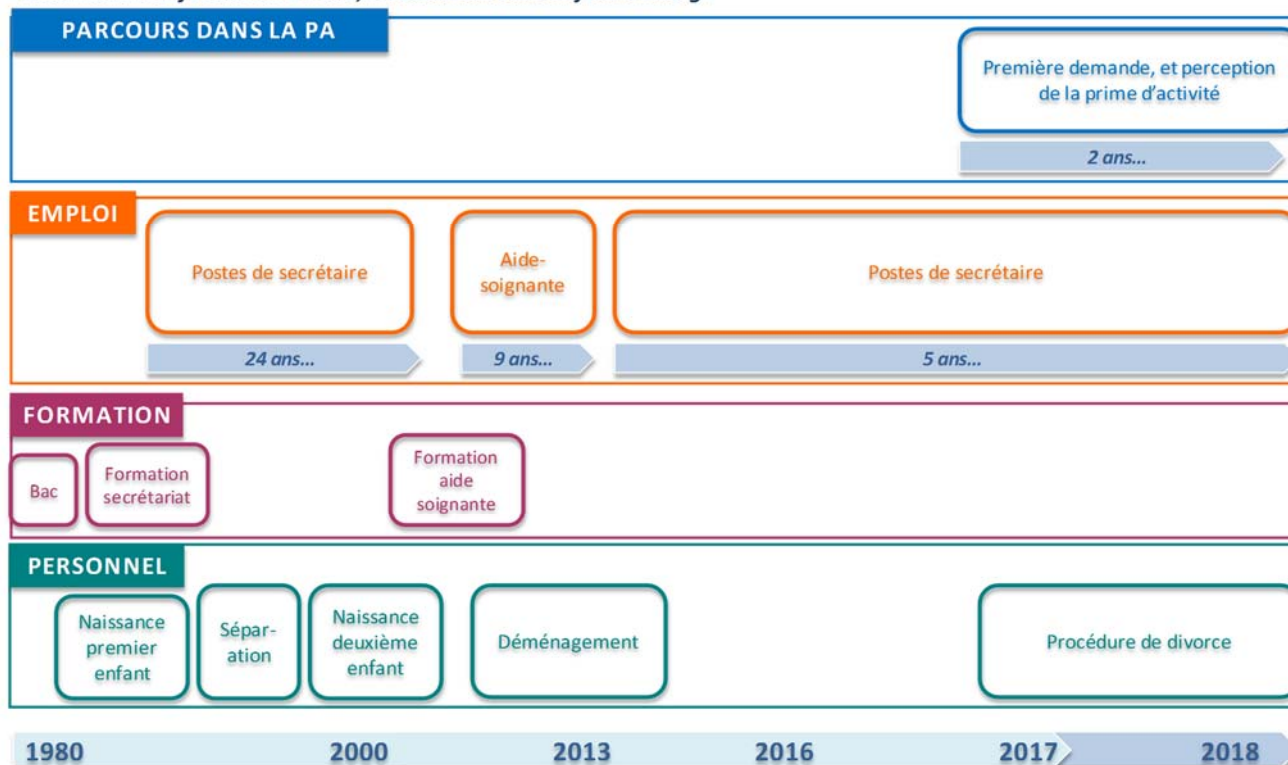
En ce qui la concerne, elle prévoit de « *faire le tour des boîtes d'intérim* », et estime être dans une situation plus favorable aujourd'hui parce qu'elle est titulaire du permis de conduire. Elle a toutefois une grande crainte : que sa voiture, plutôt ancienne, tombe en panne. Elle compte chercher un emploi dans la vente et l'agroalimentaire (usine de poisson), et conclut : « *qu'est-ce que vous voulez, le poisson ça pue, mais quand le salaire arrive ça pue pas* ».

Entretien « entrant » n° 20

Réalisé le 19 décembre 2018.

Entretien « entrant » n°20 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017

Catherine: une femme de 54 ans, vivant seule sans enfant à charge



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par d'importantes ruptures professionnelles et personnelles

Un parcours professionnel de reconversion

Après son baccalauréat, Catherine a fait **des études courtes dans le secrétariat**. Elle explique avoir souhaité travailler directement après le Bac, car elle vivait alors dans un village de 2 000 habitants dans les Vosges et ne souhaitait pas déménager pour poursuivre des études supérieures.

Elle a donc travaillé pendant **24 ans sur des postes de secrétariat au sein d'une banque** où elle avait eu de premières expériences lorsqu'elle était au lycée, comme vacataire pendant les vacances scolaires. Elle a terminé cette période à un poste de secrétaire de direction dans une banque.

A ses 42 ans, elle souhaite changer de métier, et suit **une formation d'un an au métier d'aide soignante**. C'est Pôle emploi qui a financé sa reconversion : coût de la formation, coût des transports (elle vivait alors toujours dans le même village). Sur cette reconversion, Catherine s'exprime ainsi : *« c'est bien, ça permet de faire quelque chose que j'avais envie de faire. C'est aussi des compétences qui servent dans la vie de tous les jours, par exemple avant le décès de ma mère. Je l'ai accompagnée pendant 5 ans, et pendant toutes mes vacances, on ne l'a pas mise à l'hôpital »*.

Elle exerce ensuite ce métier pendant 9 ans, sous statut de fonctionnaire au sein d'un EHPAD. Elle quitte ce poste en 2013, suite au décès de sa mère, pour déménager et se rapprocher de son père, qui vit alors dans le Sud de la France.

Après ce déménagement, Catherine a d'abord enchaîné les CDD en tant qu'aide soignante. Puis, elle a trouvé un emploi de secrétariat dans une résidence senior, où par ailleurs elle effectue régulièrement des astreintes de nuit au titre de son autre métier d'aide-soignante, lorsqu'il manque des personnes (problème fréquent dans sa résidence qui rencontre de fortes difficultés de recrutement en raison de faibles salaires). Ces heures supplémentaires sont rétribuées en tant que telles. Sa rémunération mensuelle est d'environ 1100 euros, auxquels s'ajoute la prime d'activité (aujourd'hui 31,71 euros).

Une situation familiale conflictuelle, avec une procédure de divorce en cours

Catherine a été mariée deux fois (une première fois pendant 7 ans, puis pendant 20 ans), et a eu un enfant avec chacun de ses maris : une fille âgée de 20 ans, diplômée d'un BTS et aujourd'hui en emploi dans un institut de beauté, et un fils âgé de 26 ans, en poste à la SNCF. Ses deux enfants sont restés vivre dans l'Est de la France.

Catherine s'est séparée de son dernier compagnon en mars 2017, mais estime qu'elle aurait dû le faire bien avant, car il exerçait des violences sur ses enfants. Elle explique n'avoir pas pris la décision plus tôt, car sa mère étant malade, elle ne voulait pas ajouter à cela d'autres soucis familiaux. La procédure de divorce est complexe, et n'est pas encore arrivée à une issue, du fait du refus de son ex-mari de faire les concessions souhaitées sur la séparation des biens. Catherine précise qu'elle n'a pas utilisé l'argument des violences familiales, qu'elle a préféré maintenir dans le domaine privé, bien que ceci aurait probablement pu jouer en sa faveur.

Elle ajoute qu'elle s'est trouvée confrontée à une situation matérielle difficile car son mari *« est parti avec tout, même le lit »*. A l'issue de la liquidation de biens, elle a toutefois bénéficié de l'attribution à titre gratuit du domicile conjugal, au titre du droit de secours, mais il s'agit d'une situation provisoire et Catherine est inquiète pour l'avenir.

Une entrée retardée liée à une représentation générale d'inéligibilité aux aides sociales

Catherine a **commencé à percevoir la prime d'activité en octobre 2017**. Elle explique qu'avant cela, elle n'avait jamais reçu d'aide de la Caf (hormis prestations familiales liées à la naissance de ses enfants), et n'avait donc pas comme habitude de se renseigner sur les aides pour lesquelles elle pouvait être éligible : « *je ne me suis pas renseignée sur les aides qui existaient* ».

C'est après en avoir discuté avec des collègues, qu'elle s'est finalement renseignée. Elle explique alors que l'outil de simulation en ligne n'a pas fonctionné correctement, dans la mesure où il lui a indiqué qu'elle n'était pas éligible. Elle a quand même rempli le formulaire en ligne, et effectué toutes les démarches afférentes, et a constaté qu'elle était bien éligible.

Un parcours dans la prime d'activité marqué par une entrée tardive

Une aide qui permet à cette allocataire de soutenir financièrement sa fille pour son entrée dans la vie active

Catherine a apprécié de pouvoir bénéficier de cette aide, en particulier pour contribuer à l'achat des fournitures nécessaires à sa fille pour son BTS esthétique et déplacements en voiture pour se rendre sur le lieu de la formation (pas de transports en commun sur ce territoire très rural). Sans cela, la poursuite d'étude aurait pu être problématique pour sa fille.

Un calcul du montant perçu comme déconnecté de la réalité du foyer, et une explication insuffisante délivrée par la Caf

Concernant le montant, Catherine décrit **une variation très forte**, qu'elle suit dans un dossier qu'elle a constitué sur la prime d'activité. Elle a touché 219,35 euros sur le trimestre de novembre 2017, 220,45 euros sur celui de février 2018 (selon l'enquête téléphonique), et ne touche aujourd'hui plus que 31,71 euros. Elle dit **ne pas tellement comprendre une baisse aussi importante de la prime d'activité**, qu'elle attribue par élimination au fait que sa fille a quitté son foyer fiscal lorsqu'elle a commencé à travailler. **Catherine regrette qu'il n'y ait aucune explication délivrée par la Caf**, même synthétique ou incomplète, suite à l'annonce d'une baisse importante du montant de la prime d'activité (par exemple : « *votre situation a changé : changement 1, changement 2... et de ce fait le montant perçu de prime d'activité a baissé* »). Elle aurait apprécié d'avoir des éléments sur les facteurs entrant en jeu, sans exiger d'avoir le détail du calcul, pour **mieux comprendre le fonctionnement de l'aide et anticiper ses changements de situation**. Elle parle aussi d'une façon d'annoncer ces changements qui peuvent être difficiles à recevoir lorsque la prime d'activité constitue une ressource importante pour le foyer : « *une explication, ou au moins une formule de politesse* ».

Par ailleurs, Catherine estime que **le mode de calcul ne rend pas compte de la réalité de sa situation personnelle**. Par exemple, son ex-mari lui verse une pension de 200 euros mensuels au titre du divorce, qu'elle verse en réalité intégralement à sa fille pour l'aider à démarrer dans sa vie, et qui a pour conséquence de réduire ses droits à la prime d'activité.

Une aide qui n'incite pas au retour à l'emploi

Elle ajoute que **cette aide n'incite pas tellement à travailler** : « *j'ai observé que quand j'ai 100 euros de plus sur mon salaire, j'ai 100 euros de moins de prime d'activité. Le résultat est le même entre ceux qui travaillent ou pas* » (le calcul n'est pas exact, ou exagéré pour témoigner d'une exaspération générale). Sur ses astreintes de nuit, qu'elle effectue en plus de son travail, Catherine estime, au regard du mode de calcul de la prime d'activité : « *à part rendre service à l'entreprise, c'est tout ce que je vois comme intérêt* ».

Une seule situation de non-recours, à l'entrée dans la prime d'activité

Après sa première demande de prime d'activité, Catherine n'a connu aucun épisode de non-recours. Elle pense toujours à faire les déclarations trimestrielles, et apprécie le système de rappels. Les démarches lui paraissent simples, bien que contraignantes en termes de temps passé.

Catherine dit ne pas comprendre pourquoi il est demandé aux allocataires d'effectuer toutes ces déclarations, au regard des informations dont les Caf devraient pouvoir disposer : *« c'est pas compliqué, mais ils ont les informations des impôts, ils ont les salaires... Avec les prélèvements à la source ils ont tout ! »*

Une image dégradée des institutions publiques, en lien notamment avec l'actualité récente

Une image de la Caf entachée par des difficultés administratives non résolues

Sur la Caf, la première réaction de Catherine à la sollicitation téléphonique réalisé dans le cadre de cette étude est excédée : *« c'est pas possible, ça fait plus d'un an que j'essaie de faire changer mon nom sur les dossiers de la Caf, et je vois que c'est toujours pas fait. J'ai essayé de remettre mon nom de jeune fille, et je sais pas, c'est impossible de faire changer son nom »*.

Elle ajoute une grande difficulté générale à obtenir un contact direct : *« on arrive pas à avoir un contact avec les gens de la Caf, c'est très compliqué. Si j'avais quelqu'un, ça résoudrait peut-être le problème. Et si internet fonctionnait... »*. Elle explique aussi qu'elle souhaiterait une certaine réciprocité, dans la mesure où la Caf se montre selon elle très exigeante envers les allocataires en termes d'exactitude et actualisation des informations personnelles : *« un mois, j'avais oublié de mettre la pension. J'ai tout de suite envoyé un mail pour corriger quand je m'en suis rendu compte ! Mais mon nom, la Caf ne l'a pas encore corrigé malgré plusieurs demandes ! Tant pis... »*. Catherine exprime un certain renoncement concernant cette démarche, qui lui coûte symboliquement lorsqu'elle voit le nom de son ex-mari qui continue à être référencé dans ses dossiers.

C'est la seule difficulté qu'elle a réellement rencontré avec la Caf, mais cela entache fortement l'image qu'elle en a, et le niveau d'efficacité et réactivité qu'elle associe à cette institution publique.

Une immersion de l'actualité dans la perception de la prime d'activité et des institutions publiques

L'entretien téléphonique est réalisé dans le contexte de « crise des gilets jaunes », et annonces télévisées réalisées par le Président de la République concernant la hausse de la prime d'activité.

Catherine réagit de manière virulente à ces annonces, qui relèvent selon elle d'une certaine malhonnêteté : *« ce qu'ils disent à la télé, c'est faux ! Ils gonflent les chiffres, j'ose même plus regarder ! Il y a tellement de critères pour toucher la prime d'activité [en réaction à l'annonce d'une hausse mensuelle de 100 euros dans le revenu mensuel des personnes au SMIC, qui ne seront dans les faits pas tous éligibles à la prime d'activité]. Ceux qui la touchent pas disent qu'on a de la chance. Ma directrice m'a dit « je vais pas t'augmenter, car ça va être compensé par la hausse de la prime d'activité ». J'ai demandé à être augmentée en avril 2018, on m'a dit de ne pas m'attendre à des miracles, ça sera jamais plus de 20 euros »*.

Elle ajoute le sentiment qu'en France, les personnes qui travaillent mais n'ont pas des revenus suffisants sont peu soutenus par les pouvoirs publics : *« il y a un problème en France entre les gens qui travaillent, et les gens qui ne travaillent pas. Dans mon entourage, je connais des personnes qui ne travaillent pas et gagnent autant que moi. Je ne suis pas allée manifester parce que je travaillais, mais les manifestations, c'est le ras-le-bol des Français, c'est les injustices que les gens au gouvernement ne*

voient pas ». Catherine ajoute le sentiment d'une dégradation sociale générale pour les travailleurs modestes : « aujourd'hui, on demande plus, pour un salaire au SMIC. Les conditions de travail n'ont pas changé mais les salaires ont diminué. ».

Une situation actuelle précaire et un avenir incertain

Aujourd'hui, Catherine vit seule, avec un salaire modeste. Elle aime son travail « j'ai un travail qui m'occupe et que j'aime bien, même si le salaire n'est pas à la hauteur. Je vois des gens. Il me reste mon père, mon chat, mes enfants ».

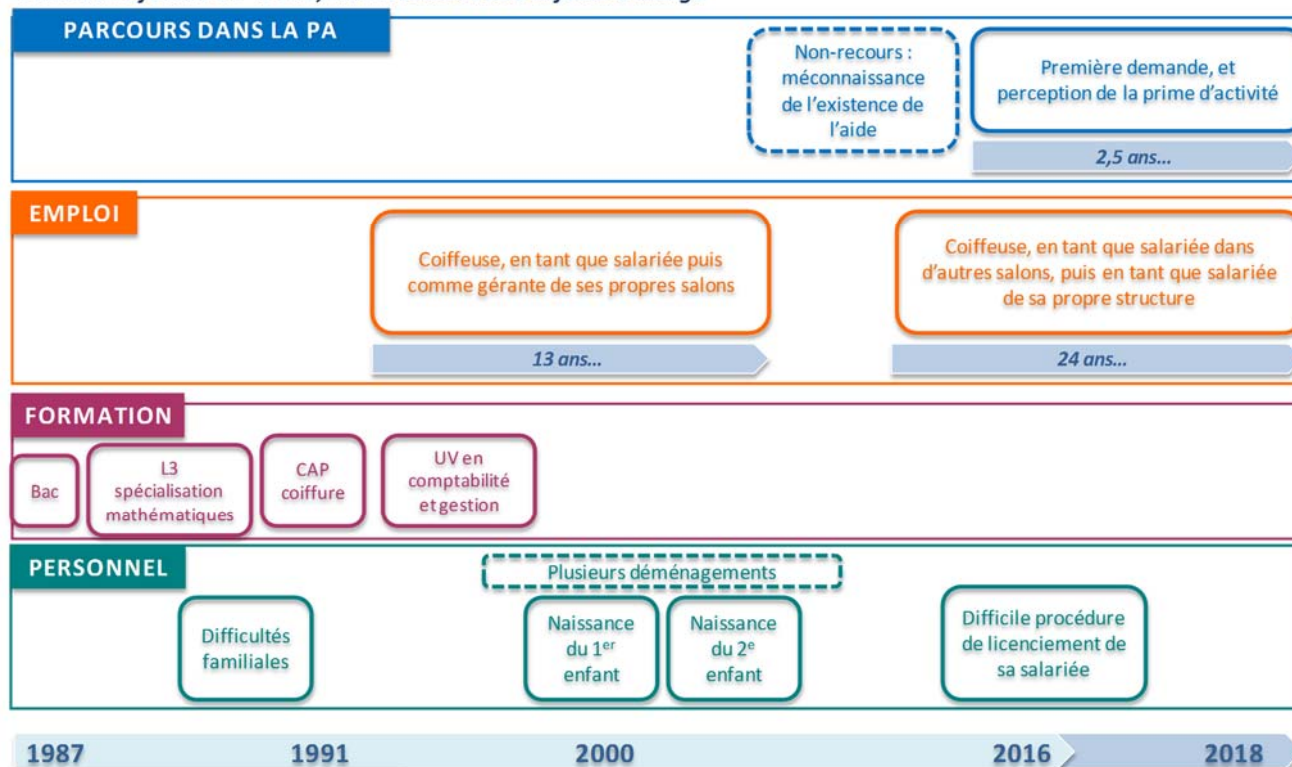
Elle est toutefois inquiète concernant l'issue de la procédure de divorce : « ce qui me sauve, c'est le droit de secours dans ma maison, le fait de ne pas payer de loyer. Sinon, je devrais déménager ».

Entretien « entrant » n° 21

Réalisé le 17 décembre 2018.

Entretien « entrant » n°21 – Une entrée dans la prime d'activité en mai 2016.

Anne : une femme de 47 ans, vivant seule avec 2 enfants à charge



Le parcours d'une femme entrepreneuse, qui a assumé presque seule la charge de ses deux enfants

Une sortie contrainte des études supérieures, et un parcours d'entrepreneuse dans le domaine de la coiffure

Agée de 47 ans, Anne décrit elle-même son parcours comme étant atypique : après un Bac obtenu en 1987, à 17 ans, elle a poursuivi des études supérieures jusqu'à un niveau Bac + 3 (maths sup/mathématiques). Anne se destinait alors à obtenir un Master 2 dans son domaine de spécialisation, les

mathématiques. De « **gros problèmes familiaux** » l'ont toutefois poussée à vouloir accéder à une indépendance financière rapidement, elle a donc interrompu ses études.

Elle a alors passé un **CAP en 1 an dans le domaine de la coiffure**, dans une école privée, qu'elle a complété par la suite par un brevet professionnel passé en 2 fois 6 mois. Cette orientation vers le métier de la coiffure est liée à des conseils reçus par une amie : « *à cette époque il n'y avait pas internet, et une amie avait fait coiffure, ça s'est fait comme ça* ». En 1996, elle a passé des UV en comptabilité et gestion, puis en psychologie. Son parcours témoigne **d'une forte appétence pour la formation**, qui n'a pas pu être amplement satisfaite du fait d'un parcours familial complexe.

Après une première période professionnelle comme salariée au sein de différents salons de coiffure, Anne a repris un petit salon de coiffure en Normandie. Elle y a travaillé seule jusqu'à ce qu'elle décide de le revendre, après 3 ans. Elle est alors partie en région parisienne, où elle a travaillé pendant 6 mois en tant que salariée dans un salon de coiffure. Elle a ensuite repris une affaire sur Mesnil-le-Roi, qu'elle a gardée pendant 7 ans. Elle explique que gérer sa propre activité est devenu contraignant avec la naissance de ses deux enfants (en 2000 et 2003). Elle a vendu son salon de coiffure en 2005, et a pris un long congé parental.

Après cette période, Anne a repris une franchise dans le département des Yvelines, sous un contrat d'une durée de 5 ans. A la fin de ces 5 ans, dans la mesure où la franchise avait été reprise par une grande enseigne nationale, il lui fallait soit réinvestir pour adapter le concept du salon au repreneur, ou sortir de ce réseau et retirer tout ce qui pouvait représenter la franchise dans son salon. Face à ces contraintes potentielles à venir, elle s'est dit que c'était le bon moment pour changer. Elle a donc vendu, et est partie s'installer en Provence, région qui lui paraissait plus favorable pour ses enfants, en termes de conditions de vie.

Après son installation, elle a une nouvelle fois repris une affaire, sous un nouveau statut afin de pouvoir être salariée de sa propre structure, et de s'octroyer davantage de tranquillité d'esprit. Elle explique cependant en garder un mauvais souvenir, du fait d'un différend avec une salariée. Cette salariée a été mise en arrêt maladie prolongé après 2 ans, période pendant laquelle Anne a dû assurer seule le travail. Finalement, il a fallu qu'elle engage une procédure de licenciement, car la situation n'était plus viable économiquement. C'est en 2015 qu'elle a engagé cette procédure, qu'elle n'estime pas encore complètement clôturée, car la salariée bénéficie encore d'un délai de 6 mois pour contester son licenciement. Anne est sortie éreintée de cette procédure, qui lui a coûté plus de 20 000 euros, avec notamment un doublement de la prime de licenciement du fait d'une maladie professionnelle. Ne souhaitant pas procéder à un nouveau recrutement, elle a dû vendre cette affaire, impossible à gérer seule du fait de frais fixes importants qui nécessitaient d'atteindre un niveau d'activité suffisant pour en compenser les coûts. La vente de son salon de coiffure s'est conclue en décembre 2017.

Entre 2016 et 2018, elle a travaillé pour différentes enseignes, sur des contrats courts en CDD. **Depuis juin 2018, Anne travaille en CDI dans un salon de coiffure.** Elle se plaît dans son nouveau poste, même si le passage du statut de gérante à salariée a été difficile, et qu'elle s'interroge sur l'avenir. Elle travaille à temps partiel (24h), par choix, « *pour souffler un peu* ». Elle est rémunérée légèrement en-dessous du SMIC.

Deux enfants à charge, et un rapport distancié avec l'autre parent

Anne a **deux enfants, dont un enfant à charge** : une fille de 15 ans scolarisée dans un lycée hôtelier, et un fils de 18 ans qui après avoir débuté un BTS a finalement décidé de rejoindre l'armée et a entamé les démarches afférentes. Anne soutient le choix de son fils, qui rejoint un peu le parcours qu'elle a elle-même connu : « *mon fils ne veut pas faire des études qui vont coûter autant, pour être finalement payé au SMIC* ».

Actuellement, Anne n'a pas de compagnon, et ajoute concernant le père de ses enfants : *« c'est compliqué, on a jamais trop vécu ensemble. Il n'y a plus de lien aujourd'hui, c'est une charge trop importante »*. Au travers de ses propos, on devine une situation familiale complexe et douloureuse.

Une entrée dans la prime d'activité retardée par une ignorance de l'aide, et l'enjeu d'accès à un premier niveau d'information

Une entrée dans la prime d'activité retardée par une ignorance de l'existence de cette aide

Anne touche la prime d'activité depuis mai 2016. Elle explique qu'avant cela, elle ne connaissait pas l'existence de cette aide, et ne connaît pas non plus l'existence antérieure du RSA activité ou la Prime pour l'emploi. **Elle attribue cette méconnaissance de la prime d'activité au fait qu'il ne s'agissait pas alors d'une question prioritaire pour elle.** En 2016, elle se trouvait en pleine procédure de licenciement, était encore en phase d'acculturation à un nouveau territoire où elle connaissait peu de personnes, et devait gérer par ailleurs ses adolescents : *« vous êtes accaparé par tout ça, avec la tête dans le guidon »*. Elle regrette toutefois que son comptable, qui avait un regard global sur la situation de son entreprise, et donc sur sa situation personnelle, n'ait pas su la conseiller sur ce type de possibilité. Elle se souvient à ce titre d'un précédent comptable, qui avait d'après elle une approche plus globale et humaine du dossier de ses clients, et aurait peut-être su l'orienter vers cette aide.

C'est finalement **au travers de la publication d'une amie sur un réseau social** qu'elle a été alertée, et a décidé d'examiner la question : *« je crois que c'est sur des réseaux sociaux. Une amie a parlé de la prime d'activité qui allait augmenter. J'ai donc regardé ça d'un peu plus près »*.

Le caractère déterminant de la simplicité des demandes en ligne comme levier au recours à la prime d'activité

Un autre élément a été déterminant : la simplicité d'accès à l'information. Anne avait déjà un compte et des codes d'accès au site internet de la Caf (elle perçoit les APL), elle a donc pu facilement accéder à l'information. Le fonctionnement du site ainsi que l'outil de simulation lui ont également paru très simples d'utilisation : *« C'est tout simple, j'ai regardé si j'y avais droit, les démarches sont simples »*. Sur l'outil de simulation, elle ajoute : *« c'est une bonne chose de savoir combien on va toucher »*.

Finalement, **la problématique s'est située pour elle sur l'accès à un premier niveau d'information** : connaître l'existence de l'aide, savoir où se renseigner : *« quand vous savez sur quel site aller, il n'y a pas de problème. Le tout c'est d'avoir la bonne info. Une fois que vous savez où vous devez aller, il n'y a plus de soucis. Une fois qu'on a bien le site, c'est en mémoire, les codes sont enregistrés dans l'ordinateur. C'est les nouvelles démarches qui sont compliquées »*.

Une entrée tardive dans la prime d'activité, unique non-recours de son parcours

Une prime d'activité vécue comme un « bonus », et non comme une ressource stable et durable

Pour Anne, **la prime d'activité constitue en quelque sorte un « bonus », qu'elle intègre en tant que tel dans son budget personnel et n'assimile pas à une ressource stable et durable** : *« on a la tête dans le guidon, je ne suis pas du genre à attendre ça pour vivre. Si on me la donne, merci. Mais ce n'est pas l'élément qui me fait vivre au quotidien »*. Ces propos traduisent aussi la volonté de ne pas trop compter sur une aide financière extérieure (qu'elle soit institutionnelle ou issue de solidarités familiales), vécue comme non fiable par nature. Par ailleurs, s'agissant de la prime d'activité, le

manque de visibilité sur le calcul exact du montant de l'aide en fait pour cette allocataire d'autant moins une ressource sur laquelle elle estime pouvoir compter.

Depuis qu'Anne touche la prime d'activité, le montant perçu a été très variable. Toutefois, cela ne la met pas en difficultés car **elle ne compte pas sur cette aide pour équilibrer son budget** : « *ce n'est pas ce qui me stresse le plus. J'ai un peu de sous d'avance avec la revente, donc ça va* ». Malgré cela, elle suit de manière précise son dossier, et accède rapidement au site internet pour obtenir l'information concernant les montants perçus : aujourd'hui, Anne touche 404 euros de prime d'activité (montant maximal perçu), alors qu'elle a touché au minimum 282 euros (d'octobre à décembre 2018).

Une visibilité jugée insuffisante sur le fonctionnement de la prime d'activité (calcul du montant, public ciblé)

Anne juge trop partielle la visibilité laissée sur le calcul exact du montant de la prime d'activité. C'est en partie lié à la fluctuation importante de son niveau d'activité ces dernières années, et à plusieurs changements de situation, qui en complique la compréhension : « *Je n'ai pas compris comment ça fonctionnait. Je n'arrive pas à avoir une vraie visibilité. Sur la dernière année, j'ai travaillé un mois ici, 2 fois 15 jours sur deux trimestres différents... Donc c'est compliqué* ». Sur sa compréhension de la prime d'activité, elle s'exprime ainsi : « *je vais pas cracher dessus. Mais vous dire ce que j'en pense, je suis bien incapable de vous le dire. La prime d'activité, je l'apprécie mais je ne peux pas la juger* » (elle se réfère ici à un niveau d'information insuffisant concernant le mode de calcul de la prime d'activité, qui ne lui permet pas d'émettre un avis tranché).

Par ailleurs, **Anne dit ne pas véritablement comprendre à quel type de public cette aide cherche à s'adresser** : « *j'ai connu une jeune femme célibataire, qui pour avoir travaillé 1,5 mois dans un salon, à temps plein, y avait droit, et pas du tout dans les mêmes proportions. J'avoue que ça reste très flou. Je ne porte pas de jugement, car je n'ai pas assez d'éléments* ». Si Anne dit ne pas porter de jugement concernant le ciblage de l'aide, il est possible de percevoir dans certains de ses propos l'idée que la prime d'activité ne bénéficie peut-être pas toujours à ceux qui devraient être ses cibles prioritaires. A ce titre, Anne manifeste toutefois son assentiment sur le principe d'une aide dédiée aux actifs, qu'elle oppose à d'autres aides ciblant notamment des publics inactifs : « *c'est fait pour réinciter les gens à travailler je pense. Ce n'est pas plus mal. Des fois il y a des gens qui ne travaillent pas et s'en sortent mieux que ceux qui travaillent et qui eux en arrivent à être usés* ».

Après une entrée tardive, un parcours stable dans la prime d'activité

Après une situation de non-recours à l'entrée dans la prestation, **Anne n'a connu aucune autre situation de non-recours, qu'elle a perçue sans interruption depuis mai 2016.**

Dans son cas, **le frein principal au recours à la prime d'activité relevait donc bien de l'accès à un premier niveau d'information.** Après cela, Anne estime qu'il n'a pas été difficile de faire les démarches nécessaires pour continuer à la percevoir. La fluctuation du montant, le sentiment d'un manque de visibilité sur son calcul, n'ont pas entraîné de non-recours.

Son lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

Un système de protection sociale qui ne bénéficierait pas suffisamment aux actifs modestes

Hormis la prime d'activité, Anne perçoit les APL (350 euros mensuels) et les allocations et la prime d'activité, mais s'exprime peu sur ces aides.

Au-delà du fonctionnement de la prime d'activité, Anne estime qu'« *il y a un gros paradoxe. Je vois des exemples tous les jours de gens qui travaillent pas, et s'en sortent très bien. Ils vivent bien et profitent. Aujourd'hui, on se demande s'il vaut mieux pas être profiteuse que courageux. Je suis scotchée par exemple que si peu de personnes acceptent de bouger pour trouver du travail* ».

Elle juge aussi que le droit du travail ne soutient pas suffisamment les personnes qui prennent des risques professionnels et personnels en montant leur propre activité : « *c'est trop lourd en France d'être à son compte. On a l'impression d'être pris en otage constamment. On est obligés d'avoir un comptable, c'est des frais importants. Le loyer aussi, c'est des frais fixes colossaux. Le niveau de TVA aussi, de 20%, c'est près d'1/5 du temps de travail. Chaque année, on travaille au moins 2 mois pour l'Etat, sur la prestation de services c'est démesuré. Et les frais comptables sont affreux. Même eux ils arrivent à s'y paumer* ».

Elle s'en réfère à l'exemple de son employée, lorsque celle-ci était en arrêt maladie : « *mon employée, tous les week-ends elle fait de la salsa avec son mari. C'est des gens qui sont en invalidité et vivent beaucoup mieux que vous et moi. Sur Facebook vous voyez qu'ils vont aux Baléares. Je comprends que des gens soient excédés du système* ».

Anne exprime une vision pessimiste sur le système social et sur l'avenir, et la désarticulation entre réussite scolaire et réussite professionnelle et sociale : « *C'est malheureux, je comprends que des jeunes n'aient pas envie de se fatiguer. Comment voulez-vous vous motiver pour faire des études ? Il y a de vrais paradoxes* ».

Les propos d'Anne illustrent **une opposition vécue entre les actifs ayant des rémunérations modestes et étant exagérément mis à contribution par le système de protection sociale, et les inactifs qui selon elle seraient les premiers bénéficiaires de cette redistribution**. A ce titre, la prime d'activité constitue précisément pour Anne une aide qui bénéficie (et devrait bénéficier davantage) à ceux dont elle juge qu'ils font davantage d'efforts pour améliorer leur situation économique.

Le sentiment d'une dépersonnalisation des institutions publiques, qui freine le recours aux aides

Anne explique qu'après la vente de son salon de coiffure en 2017, elle s'est inscrite à Pôle emploi, et regrette l'absence d'interlocuteurs : « *tout se fait sur internet, vous n'avez plus d'interlocuteur. Ça manque, moi j'ai rien compris* ». Elle n'a pas bénéficié d'un entretien avec un conseiller de Pôle emploi : « *je vous avoue que non [sur la question de l'entretien], car je ne savais pas comment faire. Je n'ai pas cherché à comprendre, parce que des annonces en coiffure, il y en a tout le temps* ».

Elle résume ainsi les freins qu'elle rencontre vis-à-vis des institutions publiques : « *savoir à qui s'adresser, faire les démarches dématérialisées, et tout l'énergie que tout cela demande* ».

Un souhait de réorientation et une vision relativement négative de l'avenir

Anne explique aujourd'hui être éreintée par un parcours personnel et professionnel difficile. Sur son métier, elle explique à quel point il peut être « *lourd physiquement* », et ajoute qu'elle ne se sent plus capable de continuer encore longtemps.

Anne fait une analyse plutôt sombre de sa situation : « *j'ai utilisé un simulateur de retraite : il me reste 17 ou 18 ans à travailler ! Sur les 7 dernières années je me suis usée, je ne vais pas pouvoir continuer comme ça encore 17 ans. Je vais devoir travailler jusqu'à 65 ans, jamais de la vie je continue comme ça ! Je travaille 3 jours et je suis déjà cassée de partout. J'aimerais bien passer à un poste qui corresponde mieux par rapport à mon âge et à mon expérience, avec une meilleure rémunération* ».

Elle conclut de ce constat **la nécessité de changer d'activité professionnelle** : « *maintenant, j'aimerais bien changer, j'ai envie de rebondir sur autre chose. Les premières études que j'ai faites, faut pas rêver. J'ai appris pleins de choses, je pense que j'aurais la capacité d'exploiter toutes ces choses. J'ai eu un parcours chaotique, mais j'ai appris pleins de choses. L'idée serait quand-même d'utiliser ce parcours pour faire quelque chose. J'ai envie d'utiliser tout ce que j'ai appris, pour en faire quelque chose de bien. Pour que tout ce que j'ai vécu, tout ce que j'ai surmonté, serve à quelque chose. Il y aurait un sens à tout ça. Ce qui manque, c'est l'espoir de pouvoir rebondir sur d'autres choses. A n'importe quel âge* ».

Toutefois, Anne se dit **plutôt pessimiste quant à l'avenir** : « *je me dis : mais vers quoi je vais ? Je cumule des problématiques. On en arrive à être usé. Rebondir ça demande une énergie monstrueuse. Elever des enfants aussi c'est compliqué. Il y a un contexte familial qui n'aide pas non plus. L'idée c'est de trouver un équilibre entre tout. La majorité des gens ont peur de ce qu'ils ne connaissent pas. On voit la différence des gens qui ont jamais changé de contexte familial, et qui ont jamais bougé. Je ne regrette pas d'avoir été obligée de bouger. Chaque expérience a été intéressante, on s'en sort enrichi à chaque fois mais aussi fatigué* ».

Anne voit toutefois d'un œil plutôt positif l'évolution de sa situation familiale : « *les enfants grandissent, si tout va bien le fils va devenir autonome* ». Elle ajoute : « *si besoin, on retournera à Paris, ça serait peut-être plus simple [pour trouver un emploi]. On fera avec les priorités du moment* ».

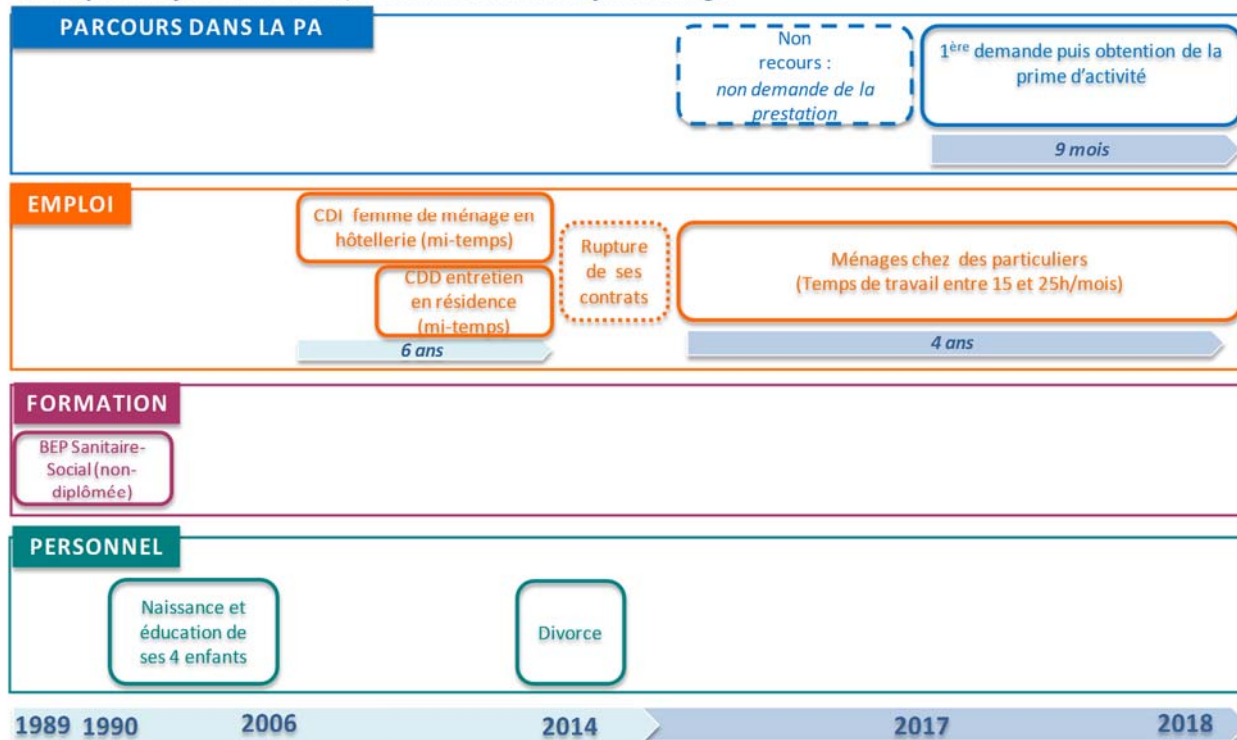
Concernant la prime d'activité, elle anticipe des changements à venir du fait du départ de son fils à l'armée. **Anne se questionne sur les évolutions potentielles liées à l'évolution de la composition de son foyer fiscal, et ne sait pas quel choix serait le plus pertinent pour elle-même et pour son fils** : « *si mon gamin est amené à partir et à s'engager dans l'armée, pleins de choses vont changer. Je vais devoir le signaler à la Caf. Il faut que je voie avec le CIRFA comment ça se passe. La majeure partie du temps il sera à la caserne. C'est le genre de question, je sais pas trop comment faire... Si on a le choix, on ne sait pas ce qui est le plus intéressant. On est un peu noyés. On est tellement noyés d'informations qu'on sait plus quelle est la bonne* ».

Entretien « entrant » n° 22

Réalisé le 19/11 à 14h.

Entretien « entrant » n°22 – Une demande tardive de prime d'activité, en 2017

Monique : une femme de 46 ans, vivant isolée avec un enfant à charge.

**Une entrée tardive et sans diplôme dans la vie active**

Monique est âgée de 46 ans, elle est aujourd'hui divorcée et vit dans le Pas-de-Calais, seule avec sa fille.

Elle a entamé un BEP carrière sanitaire et Social mais n'a pas été diplômée et a alors mis un terme à ses études, en 1989. « *Puis j'ai arrêté mes études quand je suis tombée enceinte.* » Monique a eu son premier fils à 18 ans, ce dernier en a aujourd'hui 28 et a quitté le foyer. Sur ses quatre enfants, seule sa fille cadette vit encore chez elle.

Monique est restée sans emploi le temps d'élever ses enfants, et ce jusqu'en 2006. « *Avant, il fallait que je m'occupe de mes quatre enfants. Mon ex-mari avait une bonne situation, mais il travaillait sur un bateau comme pêcheur, donc je m'occupais du foyer.* »

En 2005-2006, du fait d'une chute de l'activité de la pêche (et donc d'une diminution des revenus de son mari), elle commence à chercher du travail, par elle-même en allant directement voir les entreprises. Elle trouve alors un CDI de femme de ménage dans l'hôtellerie. Elle y reste pendant 6 ans à temps partiel, et trouve même un second temps partiel, pour l'entretien d'une résidence, en CDD.

En 2014, Monique divorce. Ayant entre temps terminé son CDD, elle fait une dépression suite à son divorce, ce qui rend les rapports à son patron intenables, jusqu'à aboutir à une rupture conventionnelle. Elle reste au chômage pendant environ un an, puis finit par trouver des ménages rémunérés en chèques emploi-service, pour environ 19h par mois. « *C'est peu, mais ce sont des horaires qui m'arrangent car je peux m'occuper de ma fille.* »

Un recours tardif à la prestation du fait d'une non-perception de son éligibilité

Une recommandation de la prime d'activité par son fils

Elle a connu la prime d'activité en 2017, après que son fils ait fait des recherches quant aux aides existantes et lui ait dit qu'elle pouvait y avoir droit. *« C'est mon fils qui a vu ça, moi je n'y connais rien, je ne savais pas à quoi j'avais droit. »*

Avant cela en effet, elle en avait entendu parler, mais, ayant tout juste bénéficié du chômage, elle pensait ne pas être éligible *« J'en avais entendu parler autour de moi, mais pour moi ça concernait les personnes qui avaient vraiment un travail et pas le chômage. »* Elle dit ne pas savoir si elle avait droit à la prime d'activité avant sa première demande, *« en tous cas je ne l'ai pas demandé. »*

Un manque d'habitude des demandes d'aides sociales du fait d'une gêne profonde, et une demande déclenchée par une situation critique

Monique dit ne pas avoir d'opinion précise sur la prime d'activité. *« Je la touche, mais je ne sais pas à quoi ça sert. »* De même, elle n'a pas d'avis particulier sur les bénéficiaires de la prestation, et ne voit pas à qui elle s'adresse.

Cependant, Monique semble avoir du mal à se tourner vers les prestations sociales en cas de difficulté. *« Je n'y connais rien, et je n'aime pas demander de l'aide. Je préfère m'en sortir seule. »* Au moment où elle a demandé de l'aide à son fils, elle voyait sa situation comme un « cas désespéré. » Son fils a alors fait des recherches pour elle.

Elle dit à propos des démarches impliquant de se déplacer à la Caf *« j'ai peur de déranger les gens, même si je sais qu'ils sont là pour aider. Et j'ai peur du refus, là j'y suis allé parce que mon fils m'a dit que j'y avais droit. »*

Une compréhension difficile du fonctionnement de la prime d'activité

Une 1^{ère} demande dans un contexte de grave difficulté financière

A la suite de l'initiative de son fils, Monique fait avec lui une demande de RSA, au cours de laquelle et est orientée par le site de la Caf vers une demande de prime d'activité (a priori à la suite d'une simulation effectuée avec son fils). Cette demande intervient alors qu'elle travaille déjà en chèques emploi-service, mais ne percevait que 400€ de chômage. Elle ne bénéficiait alors que de l'allocation de soutien familial, allocation compensant la pension alimentaire que son ex-mari lui doit mais ne lui verse pas.

Monique effectue d'abord une simulation en amont de sa demande. Elle n'a pas été tout de suite éligible, car il lui restait des jours de reliquat avec l'ANPE. *« Je me suis rendue à la Caf et ils m'ont dit d'attendre. Au bout d'un mois j'y avais droit. »*

Elle dit avoir effectué sa demande en décembre 2017, et avoir perçu son premier versement en février 2018. Ces dates ne correspondent pas à nos données (qui indiquent un premier versement en octobre 2017), ce qui laisse à penser à un certain niveau de confusion de Monique quant à son rapport aux démarches administratives.

Par ailleurs, Monique affirme que le délai entre la demande et l'obtention de la prime d'activité (deux mois selon elle) ne l'a pas dérangée, en dépit de sa fragilité financière. Pour elle, il s'agit d'un délai raisonnable lorsqu'on demande une prestation, ce qui peut être mis en lien avec la gêne et le souhait de « ne pas réclamer » éprouvés lorsqu'elle est en contact avec les institutions (voir plus bas).

Une gestion de ses démarches par son fils et un montant jugé adapté à ses revenus

Pour elle, le fonctionnement de la prime d'activité n'est pas clair. *« C'est mon fils qui gère ça. Je ne sais pas à quoi la prime correspond, je reçois un SMS qui me dit qu'il faut déclarer et je le fais. »* Elle ajoute qu'elle ne comprend pas du tout comment fonctionne le calcul.

Monique effectue ses déclarations en ligne, et dit avoir peu de contact avec la Caf. Ces rares contacts (afin de demander un entretien, et selon les conseils de son fils) ont été par courriel, mais sont restés sans suite.

Toutefois, elle trouve positive l'adaptation de la prime aux ressources, malgré sa situation précaire. *« Mon activité peut varier, et je n'ai pas beaucoup d'heures, parfois 5 heures par mois. Mais si je déclare plus, ma prime d'activité baisse, et si je déclare moins elle augmente. Donc j'ai toujours le même budget, je sais ce que j'ai au mois. Ça s'ajuste en fonction des chèques emploi service. »*

Lorsqu'on l'interroge sur le montant de prime d'activité qu'elle perçoit, Monique indique le trouver suffisant car il lui permet de subvenir à ses besoins financiers élémentaires. Cela s'explique notamment par sa posture de gêne vis-à-vis des aides sociales qui la conduit à ne pas chercher à « réclamer » d'avantage au système de protection social. *« Tant que je peux payer les factures, pour moi c'est juste. Je ne suis pas quelqu'un qui réclame. »*

Un non-recours en amont de la première demande

Monique dit ne pas avoir connu de situation de non-recours, et qu'elle a perçu la prime d'activité en continu depuis sa première demande. Le non-recours est ici à chercher en amont de cette demande, mais sans qu'elle semble en avoir réellement conscience.

En effet, elle n'a pas fait la demande au moment où elle a été informée de l'existence de la prestation, mais seulement lorsque sa situation s'est fortement aggravée. *« J'étais en fin de chômage, parfois avec des retards de paiement. Je vivais avec rien, j'avais zéro. »*

Cette absence de demande est à mettre en lien à la fois avec une mauvaise réception de l'information, mais également avec son rapport aux prestations sociales, vis-à-vis desquelles elle ressent une forte gêne technique et morale.

A noter, le discours de Monique est particulièrement confus. Elle ne fait aucune distinction entre le RSA et la prime d'activité. Elle évoque par exemple avoir perçu début 2018 un rappel de ses droits au RSA de la part de la Caf. *« J'ai perçu en février deux mois de RSA par rapport à décembre. »* Il semblerait ainsi qu'elle ait perçu un versement rétroactif de ses droits antérieurs à sa demande mais indique n'avoir fait aucune démarche en ce sens.

Un manque de maîtrise des démarches administratives, pour lesquelles elle est aidée, mais peu de litiges

Avant la prime d'activité, Monique a bénéficié du chômage (durant un an).

Monique ne bénéficie par ailleurs d'aucune autre prestation à part l'allocation de soutien familial. Elle perçoit ce dernier depuis sa séparation, et n'a pas eu de problème à ce sujet. *« C'est quand j'ai changé de numéro de Caf après la séparation qu'on m'a dit que j'y avais droit. Avant cela je ne l'avais pas demandé. Le conseiller Caf m'a dit de faire la demande. »*

Ses APL ne lui sont pas versées directement mais à la société qui lui loue son logement, et qui les déduit de son loyer.

Quant à la dégressivité de la prime d'activité c'est pour elle quelque chose de positif. *« On s'en sort par nous-mêmes, on se dit "j'ai de l'argent mais parce que j'ai travaillé." »*

Concernant son suivi pour de ces démarches administratives, Monique évoque les conseillers Caf qui l'orientent vers certaines prestations, mais seulement lorsqu'elle cherche à se renseigner, ce qu'elle fait lorsque son fils le lui conseille. Pour l'accompagnement administratif au quotidien, elle n'a donc *« personne à part mon fils. Pour les grosses démarches c'est lui qui s'en occupe car je n'y comprends*

rien. Moi je fais les petites démarches, les déclarations. Si j'ai une difficulté je lui demande d'abord, et s'il me dit de voir avec la Caf j'y vais. »

Il lui est en outre arrivé de demander de l'argent à ses enfants, qu'elle a pu rembourser grâce notamment à la prime d'activité.

Monique a par ailleurs connu une situation d'indus dans le cadre de l'allocation de soutien familial, au moment de sa séparation, il y a environ 5 ans, au moment où sa fille aînée a commencé à travailler alors qu'elle vivait encore à son domicile : *« J'avais déclaré ma grande fille, et j'avais perçu des aides de la Caf, mais j'avais oublié de déclarer ses salaires. J'ai remboursé ce que je devais ».*

Une situation toujours précaire malgré une recherche de complément d'activité

Monique perçoit aujourd'hui la prime d'activité. *« Avec tout ce que j'ai, il ne me reste que 250€, donc la prime d'activité m'aide à payer les factures. C'est une petite rentrée d'argent dans le foyer. »*

Au moment de demander la prime d'activité, elle pensait ne pas avoir les moyens de s'en sortir et ne savait pas comment elle allait payer ses factures. *« Heureusement, j'ai de bons enfants ! »* Quand elle a perçu la prime d'activité, cela l'a aidé à payer ses retards ainsi qu'à rembourser ses enfants.

Pour Monique, *« il vaut mieux un bon travail, et ne plus percevoir la prime. Mais financièrement et moralement ça fait du bien. C'est là qu'on se dit qu'on doit se bouger. »*

Sa situation semble moins critique aujourd'hui, mais reste précaire. *« Là je m'en sors, mais ma voiture est en train de rendre l'âme... J'ai le contrôle technique dans un mois et elle ne devrait pas passer. Si je me retrouve dans un engrenage de réparations, avec la fin d'année ça va être difficile. Tous les problèmes arrivent. Ça peut aller de 2 000 à 5 000€ de réparations, c'est impossible pour moi. »* Cependant, son trajet pour aller travailler est selon elle faisable à pieds, à vélo ou en bus ; elle préfère donc ne pas s'endetter pour sa voiture.

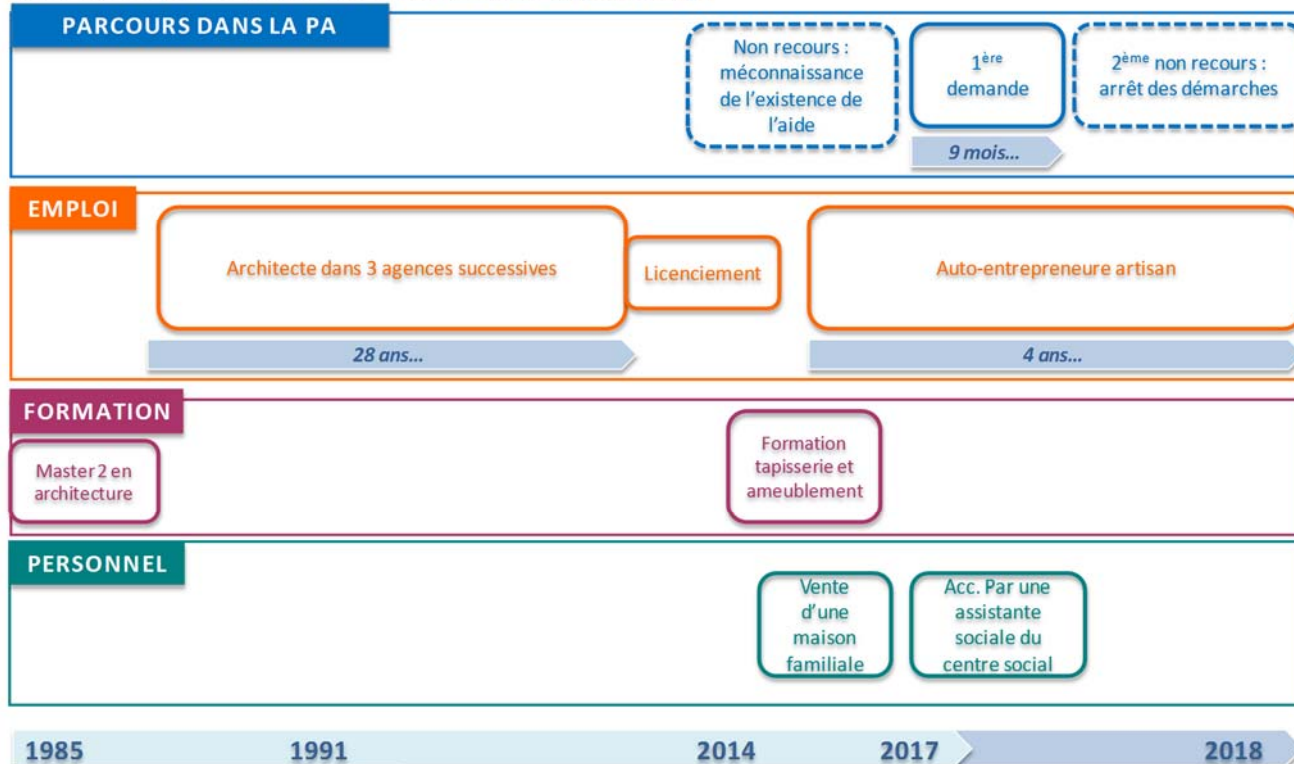
Aujourd'hui, elle travaille environ 19h par mois, notamment car elle a moins d'activité en hiver. *« J'ai déjà fait plus, environ 25h parfois. »*

Elle recherche toujours un emploi, fait ses recherches toute seule en allant porter son CV aux entreprises, toujours dans le même domaine (nettoyage et hôtellerie). *« J'aime bien ce que je fais, il y a du contact avec les gens. J'espère que ça va aller, on verra bien mais c'est difficile pour l'instant et je ne peux pas savoir comment ça va évoluer. »*

Potentiellement, elle aimerait travailler dans une entreprise de services à la personne, mais dit ne pas avoir le niveau de qualification et de formation.

Entretien « entrant » n° 23

Réalisé le 14 janvier 2018.

Entretien « entrant » n°23 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017.**Sandrine : une femme de 58 ans, vivant seule sans enfant à charge**

Un parcours antérieur à la prime d'activité plutôt linéaire, jusqu'à un licenciement qui a constitué une véritable catastrophe dans le parcours de Sandrine

Un parcours linéaire heurté par un licenciement en dernière partie de carrière professionnelle

Sandrine est une femme de 58 ans, elle vit seule après avoir cohabité de nombreuses années avec un compagnon artiste peintre, et n'a pas d'enfant.

Elle est titulaire d'un **Master 2 en architecture**, et a travaillé toute sa carrière professionnelle en tant qu'architecte, successivement au sein de 3 agences différentes (3 ans pour la première, 16 ans dans la deuxième, puis 6 ans dans la dernière). Sandrine a donc un parcours plutôt linéaire, avec peu de changements de situation professionnelle. Elle se souvient avoir connu plusieurs périodes de recherche d'emploi, liées à chaque fois aux fluctuations du marché de la construction, mais qui n'ont jamais constitué des situations préoccupantes pour elle.

Son parcours professionnel, qu'elle jugeait jusqu'ici plutôt satisfaisant (contenu du poste, conditions salariales...), a été heurté par un licenciement récent, survenu après 6 années passées dans un même cabinet d'architecte, alors que Sandrine avait 54 ans. Les motifs et conditions du licenciement étant contestables, Sandrine a saisi les Prud'hommes et a obtenu gain de cause après une procédure longue et coûteuse. En effet, elle explique avoir été licenciée pour « *faute grave, un abandon de poste* » alors qu'elle avait pris des congés sans solde accordés par son entreprise, et avoir trouvé la lettre de licenciement à son retour.

Au-delà du choc qu'a constitué pour elle ce licenciement, Sandrine explique que cet événement représente dans son parcours un point de **bascule entre une situation antérieure plutôt confortable et ce qu'elle considère être une véritable entrée dans la précarité, dont elle ne sait pas si elle pourra se sortir**. En effet, à 54 ans, et n'ayant suivi aucune formation depuis son dernier recrutement, **Sandrine se dit inemployable dans le secteur où elle a toujours exercé**. En particulier, elle n'a pas été formée à l'utilisation des nouveaux outils numériques (elle fait *« toujours les dessins à la main »*), aujourd'hui indispensables dans l'exercice du métier. Sandrine n' imagine pas un « rattrapage » possible, et se dit dépassée par les évolutions technologiques de son secteur, à un âge qu'elle juge dissuasif pour un employeur potentiel : *« je serai toujours devancée par les jeunes nés avec les ordinateurs dans le berceau »*. Sandrine précise avoir fait plusieurs fois la demande d'être formée auprès de son ancien employeur, consciente d'un besoin de montée en compétence, sans avoir été entendue. Elle estime que le préjudice causé par son ancien employeur surpasse donc largement celui du licenciement, et la met aujourd'hui dans une situation précaire sur le marché de l'emploi : *« ce licenciement, j'en paie toujours les conséquences. Psychologiquement, et aussi je galère maintenant. C'est un gros préjudice, on travaillait toujours à la main. Dans la boîte ça regardait qu'eux [les employeurs et le choix de ne pas opérer une transition numérique complète], mais après pour retravailler ailleurs c'est presque impossible »*.

Après ce licenciement, c'est donc une bascule complète qui s'est produite dans la vie de Sandrine, dès lors qu'elle a estimé qu'elle ne pourrait plus exercer en tant qu'architecte. Elle a alors réfléchi à des activités annexes, et s'est inscrite dès 2014 à Pôle emploi. Elle dit avoir été reçue par une conseillère *« très ouverte »* qui l'a aidée à constituer un dossier en vue d'une formation grâce aux droits accumulés lorsqu'elle était salariée. Sandrine a fait le choix de suivre une formation non certifiante dans le domaine de la tapisserie et de l'ameublement. Elle a d'abord fait financer 2 modules via les droits accumulés alors qu'elle était salariée *« pour voir si ça l'intéressait »*, puis une fois sûre de son choix, a fait financer le reste par Pôle emploi. Au total, elle a suivi 3 modules correspondant à une semaine de formation, et réalisé 3 stages courts. Par ailleurs, elle a travaillé à titre gratuit pour le formateur, en échange de quoi elle disposait de formations complémentaires. Après cela, Sandrine s'est inscrite en 2014 comme auto-entrepreneuse. Elle n'a pas cherché à être accompagnée dans cette démarche (par Pôle emploi par exemple), et n'a pas sollicité l'Accre car elle souhaitait d'abord tester son activité sans pression quant au résultat. Elle a commencé à travailler pour son réseau de connaissance (amis, famille), et s'est vite confrontée à la difficulté à développer une activité économiquement viable, en particulier du fait d'une difficulté à se faire connaître au-delà de son réseau de connaissance, et à attirer une clientèle suffisante. Elle travaille à domicile (financer un local ou atelier est trop coûteux), avec un volume d'activité très réduit qui ne suffit pas à lui dégager un salaire satisfaisant. Le mois dernier, elle a fait les marchés de Noël, elle a aussi rejoint un concept de boutique partagée avec 9 autres créateurs, mais *« on ne vend pas grand-chose, c'est dur »*. Sandrine découvre une autre réalité de l'emploi : *« c'est hyper dur, je n'arrête pas de travailler, l'artisanat c'est très dur vous savez, il y a trop de concurrence »*, *« je suis dans la galère complète, je gagne rien. Aux marchés de Noël si je gagne 400 euros c'est déjà pas mal »*.

Une femme plutôt isolée dans sa situation de précarité

Sandrine vit seule, et ne peut pas compter sur des solidarités familiales : elle a perdu ses parents, et *« ma sœur est sans le sou, et l'autre en a plus mais elle a ses enfants qui font des études »*. Elle est consciente d'une situation de fragilité exacerbée par son isolement, mais aussi d'un isolement qui se renforce du fait de sa précarité : *« dans ma situation, où je n'ai rien, ça se durcit. Quand on est un peu isolé... Et puis moins on a de choses, plus on s'isole. Pour se remettre à flot c'est difficile. »*

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une entrée tardive, et une sortie précoce**Une entrée dans la prime d'activité tardive, déclenchée grâce à un accompagnement par une assistante sociale**

Confrontée à des difficultés de plus en plus importantes, Sandrine a cherché à trouver de l'aide auprès d'interlocuteurs extérieurs : *« je devais bien sentir que ma situation commençait à devenir critique et que je devais m'occuper de quelque chose. J'ai pensé que c'était bien d'aller voir une assistante sociale pour les questions auxquelles je savais pas répondre. »*. Résidant dans « un petit bourg », elle s'est adressée à une structure de proximité, le Centre social de sa commune.

C'est avec l'assistante sociale qu'elle a fait sa demande de prime d'activité, sur l'ordinateur du Centre social. En effet, elle n'a pas internet à domicile, et n'a pas non plus de téléphone fixe, et *« il faut 40-50 minutes pour se connecter à la Médiathèque »*.

Sandrine a commencé à toucher la prime d'activité en octobre 2017, jusqu'en juin 2018, à hauteur de 167,40 euros au moment de l'enquête téléphonique réalisée en février 2018. Ça correspond à la période où elle était suivie par une assistante sociale, qui l'accompagnait dans la réalisation de ces démarches. Ensuite, elle n'a manifestement pas renouvelé de demande de sa propre initiative, l'abandon de l'accompagnement l'ayant amenée à abandonner aussi toute autre démarche.

Une mécompréhension de la prime d'activité, et un non-recours prolongé sans en être consciente

Sur la prime d'activité, Sandrine dit : *« je ne sais même pas comment ça marche cette prime d'activité »*. Manifestement, c'est essentiellement grâce à l'accompagnement par une assistante sociale qu'elle a décidé de réaliser les démarches. Elle dit ne pas trop se souvenir de la manière dont ça s'est passé.

D'après les données disponibles, Sandrine a cessé de percevoir la prime d'activité à partir de juillet 2018, jusqu'à septembre 2018 au moins (pas de visibilité après cette date). Elle ignore aujourd'hui si elle perçoit la prime d'activité, se souvient vaguement d'avoir cessé toute démarche une fois qu'elle a renoncé à se rendre aux rendez-vous avec son assistante sociale.

Sandrine ne porte pas véritablement de regard sur ce qu'a pu lui apporter la prime d'activité pendant la période où elle l'a perçue, malgré un montant plutôt important (plus de 150 euros), et de manière générale ses propos témoignent d'un **enfermement dans une situation de précarité durable, et d'une difficulté à tirer de cette situation une analyse objectivée.**

Un lien distendu avec les institutions, et l'absence de démarches proactives pour bénéficier des services et aides existantes

Sandrine a une relation très distanciée avec les institutions publiques, qu'elle explique par leur distance géographique. Par exemple, elle a renoncé à s'inscrire à Pôle emploi : *« je n'ai pas de voiture, en vélo c'est dangereux, et sinon c'est le bus mais il faut prendre 2 bus différents »*. Elle ajoute aussi un regard négatif sur Pôle emploi : *« Pôle emploi, ils ne trouvent pas de boulot. C'est des endroits où on a pas envie d'aller. Ça met le moral à l'envers »*.

Concernant les prestations sociales, comme les APL, Sandrine a aussi renoncé : *« non, c'est tellement galère. Déjà je n'arrive pas à louer d'une façon normale [non-déclaré, avec des résidences sur des périodes courtes], puisque je n'ai pas de fiche de paie. L'été il faut partir car ils louent à la semaine. Là par exemple je vais devoir partir en février »*.

Elle explique aussi que malgré le fait qu'elle n'ait pas été convaincue par l'accompagnement délivré par l'assistante sociale du Centre social et estime pourtant en avoir besoin, se rendre auprès d'autres interlocuteurs est trop contraignant du fait de l'éloignement des services publics. **Elle a donc complètement renoncé à être aidée, et se trouve de plus en plus isolée.**

La situation actuelle et le bilan de la PA

Sandrine explique **que la situation est devenue vraiment préoccupante quand elle a constaté qu'elle s'y installait durablement** : « *j'ai vécu d'abord pas mal de temps avec le chômage et je complétais avec l'argent des Prud'hommes. Et puis ensuite, plus de chômage, et j'ai dépensé tout ce que j'avais pu gagner. Heureusement, on a vendu la maison familiale, ça me fait 40 000 euros de côté. Mais quand ça sera terminé... Je me fais de gros soucis. Je me dis, c'est pas possible je vais devenir SDF. J'arrive pas à avoir de logement social. Ça devient très inquiétant. Je n'achète rien, je me serre la ceinture, et là j'ai la voiture qui a de gros soucis. J'ai beaucoup de vitalité, je suis quelqu'un d'optimiste. Mais parfois je ne peux pas m'endormir* ».

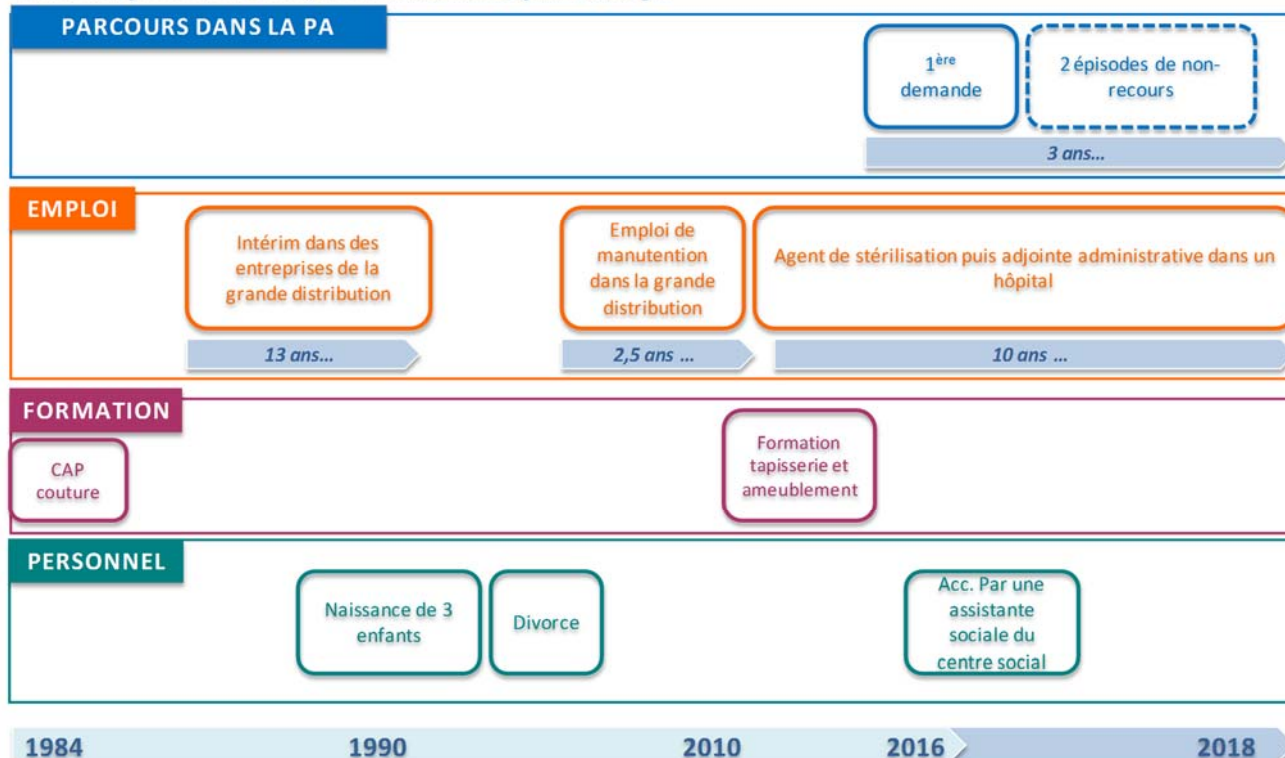
La réalisation de l'entretien conduit Sandrine à prendre conscience **du manque à gagner potentiellement important que représente son non-recours à la prime d'activité.**

Entretien « entrant » n°24

Réalisé le mardi 29 janvier 2019

Entretien « entrant » n°24 – Une entrée dans la prime d'activité en janvier 2016.

Véra : une femme de 51 ans, vivant seule sans enfant à charge



Un parcours professionnel discontinu et marqué par la nécessité d'élever seule ses enfants

Véra est une femme de 51 ans, elle est seule et a 3 enfants (dont sa dernière fille à charge qui vit avec elle), et vit dans la ville de Marseille. Elle est titulaire d'un CAP couture obtenu en 1984. Elle n'a pas pu poursuivre ses études car elle est issue d'une famille plutôt modeste composée d'une fratrie de 5 enfants, avec le salaire de son père comme unique source de revenus.

Véra n'a jamais véritablement trouvé d'emploi dans le domaine de la couture. Elle explique qu'il aurait fallu qu'elle poursuive des études pour se spécialiser. Si elle avait pu, elle aurait souhaité s'orienter vers le métier de styliste modéliste, mais pour cela il fallait entrer dans une école parisienne, les seules à l'époque, et c'était inenvisageable. N'étant pas majeure au moment où elle a obtenu son CAP, il lui a été difficile de trouver un emploi, dans un secteur qui recrutait par ailleurs peu sur son territoire de vie. Pendant un an, elle a cherché un emploi, et aidait par ailleurs ses parents dans les tâches domestiques du foyer familial. Elle ajoute avoir touché à ce moment le chômage (120 francs par mois pendant 1 an) par les Assedic, qu'elle reversait intégralement à ses parents pour contribuer aux achats du quotidien. Véra est restée jusqu'à ses 22 ans chez ses parents.

A sa majorité, elle s'est résolue à trouver un emploi coûte que coûte, en élargissant ses recherches. **Elle a ainsi travaillé pendant 16 ans pour différentes enseignes de la grande distribution, en général sur des missions de manutention, et principalement en contrats d'intérim.** Parfois, elle a obtenu des missions qui correspondaient un peu plus à son domaine de formation, pour l'entreprise Soliso, mais précise qu'il s'agissait alors de couture industrielle et ne juge donc pas cette expérience particulièrement valorisante.

Véra a eu ses enfants à partir du début des années 1990 (1993, 1995, 1999), et a divorcé de son mari en 2003. Après la naissance de son troisième enfant, elle dit avoir pris « *un long congé parental* », d'une durée de 6 ans. En effet, seule et ses parents ne pouvant plus garder ses enfants, il lui était difficile de trouver une solution de garde lui permettant de continuer à travailler. Elle a d'abord cherché des postes à mi-temps, sans succès, et a donc renoncé. Sur cette période, elle dit avoir ressenti une immense pression de la part de l'ANPE, avec des convocations régulières destinées à connaître sa situation, et l'état de sa recherche d'emploi. Pour ne pas être trop questionnée, elle a accepté de suivre des formations courtes proposées par l'ANPE, mais n'en a rien tiré en termes de perspectives d'insertion professionnelle : « *le plus que j'ai été [au chômage], c'était pendant la période seule avec les enfants. J'étais convoquée tous les 3 mois car je trouvais pas de travail* ».

En 2005, Véra s'est à nouveau lancée dans une démarche de recherche d'emploi. Elle explique qu'il « y a eu un creux de 8 mois pour trouver du travail ». Elle a finalement été recrutée par Leclerc, toujours sur des missions de manutention, et y est restée 2,5 ans avant d'être licenciée. Après cela, elle a obtenu un poste auprès de cantines scolaires, en CDD à 30h mensuelles. Après 2,5 ans, elle a démissionné pour prendre un autre poste, au sein de l'AP-HM (Assistance Publique Hôpitaux de Marseille) comme agent de stérilisation. Elle travaille au sein de cet hôpital depuis 2007, et a évolué il y a 3 ans vers un nouveau poste, d'adjointe administrative au sein de ce même hôpital. Véra y travaille en CDI à temps plein, et explique que cela a constitué pour elle une entrée dans une situation professionnelle stable : « *ça fait une bonne dizaine d'années que je suis stable* ». En effet, sur son parcours général, elle dit avoir été « *rarement en emploi* ».

**Une entrée dans la prime d'activité dès janvier 2016,
mais deux longs épisodes de non-recours**

**Une entrée dans la prime d'activité dès janvier 2016,
mais le sentiment d'un manque d'information**

Véra est entrée dans la prime d'activité dès janvier 2016, et c'est par la suite qu'elle a connu des situations de non-recours. Elle affirme ne pas du tout se souvenir de la manière dont elle a eu connaissance de l'existence de cette prestation, mais ajoute toutefois : « *quand ça a changé, j'ai dû avoir l'information que le RSA était devenu la prime d'activité. C'est du bouche à oreille, c'est sûr. Ce n'est pas la Caf qui va envoyer un courrier pour expliquer ce nouveau système de prime !* ». Véra juge insuffisante la communication faite au moment du passage à la prime d'activité, qu'elle met en regard avec l'exigence de la Caf envers ses allocataires : « *ils savent vous envoyer des mails et vous harceler de courrier à certains moments, mais quand c'est pour informer qu'on a droit à des aides...* ».

Deux situations de non-recours liées à la perception d'une inéligibilité indiquée par le simulateur suite à un mauvais renseignement de ses ressources

D'après les données disponibles sur le dossier de Véra, elle a connu **deux épisodes de non-recours, d'une durée de deux trimestres chacun** (d'avril 2017 à septembre 2017, puis de janvier 2018 à juin 2018) :

- **Sur le premier épisode, Véra n'identifie pas un non-recours, mais une non-éligibilité** : « *je ne sais pas pour quelles raisons. Un coup c'est donné, un coup non. Mes ressources n'ont pas du tout changé, j'ai juste changé de statut auprès de l'AP-HM [Assistance Publique Hôpitaux de Marseille]* ». Elle dit ne pas du tout en comprendre les raisons. Au fil de la réflexion, des changements de situations ressortent toutefois. En effet, sa fille est sortie de son foyer fiscal en 2016, ce qui pouvait avoir pour conséquence de réduire ses droits. Ensuite, lorsque son fils est entré en apprentissage, et sorti de son foyer fiscal, mais Véra a renseigné les revenus de son fils dans le simulateur, alors qu'elle sait aujourd'hui qu'elle ne devait pas le faire. Ce qui ressort des propos de Véra est qu'**une fois simulée sa situation en ligne, elle n'a pas réalisé les démarches, car le simulateur lui a renvoyé une non-éligibilité au regard de l'évolution de sa situation, qui se basait sur des informations incorrectes** : « *le simulateur a constaté que je n'étais pas éligible. Comme je n'avais pas le droit, je n'ai pas fait la demande* ». A ce titre, Véra fait une confusion entre le simulateur, et la démarche réelle de demande de prime d'activité, et reproche à la Caf de ne pas lui avoir signalé qu'elle se trompait en entrant les ressources de son fils : « *les impôts m'ont bien dit d'arrêter [de prendre en compte les ressources de son fils dans sa déclaration de revenus], mais pas la Caf. Je ne sais pas comment ils se renseignent auprès des impôts. Ils auraient dû faire un rappel, me rembourser et me rendre la prime d'activité [de manière rétroactive]* ».
- Concernant le 2nd non-recours, Véra n'en a aucun souvenir et en est plutôt surprise : « *je ne m'en souviens vraiment pas... Peut-être que j'ai oublié de faire la demande. Non vraiment, je ne me souviens pas* ».

Une confusion concernant les facteurs de variation du montant de la prime d'activité

Les propos de Véra traduisent plusieurs types de confusion sur les raisons des variations de montants de la prime d'activité :

- Véra n'identifie pas clairement que la variation du montant de prime d'activité peut être lié à une évolution de sa situation, et attribue cela principalement à des décisions d'ordre politique.

Au vu de ses propos, il n'est pas évident qu'elle identifie que chaque bénéficiaire peut percevoir des montants différents de prime d'activité.

- Suite aux annonces du Président de la République, Véra assimile la hausse de la prime d'activité qu'elle attend pour le prochain trimestre, à une hausse du SMIC : *« je touche 248 euros aujourd'hui. Ça a été remonté par rapport au SMIC, avec Macron. Je pense que c'est pour ça. Au départ je touchais dans les 190 euros. Le SMIC c'est pas encore ça, il y a encore beaucoup plus de Smicards que de gens qui gagnent bien leur vie. Vu que le SMIC a augmenté c'est peut-être pour ça que la prime d'activité a augmenté ».*

Véra touchait 191,89 euros de prime d'activité en février 2018, et touche aujourd'hui 248 euros. Concernant ce montant, elle dit *« c'est bien, ça met du beurre dans les épinards »*. Elle juge normal qu'il puisse y avoir une variation dans le montant de la prime d'activité, même si elle n'en comprend pas les raisons. Elle estime par ailleurs qu'il n'y a pas de *« petit montant »* : *« même 30 euros, c'est toujours bon à avoir. Même pour 50 euros je ferais la demande. J'ai toujours payé les impôts, les taxes. C'est pas pour ce que l'Etat me donne... »*. Véra estime donc que **la prime d'activité est une juste rétribution pour le travail et la contribution financière (impôts, taxes) des travailleurs modestes.**

Au total, Véra touche aujourd'hui un salaire net mensuel de 1460 euros, auxquels s'ajoutent la prime d'activité et les APL (montant inconnu).

Des démarches réalisées presque exclusivement en ligne, jugées plus efficaces mais parfois complexes

Même lorsque Véra a rencontré des problèmes en raison d'une difficulté à identifier son éligibilité, elle n'a pas cherché à s'adresser en direct à un interlocuteur Caf : *« moi personnellement je n'ai pas été auprès de la Caf pour qu'on me donne ce dont j'avais droit »*. **Véra ajoute que de manière générale, elle évite de se rendre en agence, car elle estime que cela constitue souvent une perte de temps :** *« je suis plus souvent sur le site qu'en agence. C'est rare. S'il faut perdre des journées entières... C'est catastrophique quand vous avez besoin d'aller à la Caf. Vous savez quand vous rentrez, mais vous savez pas quand vous sortez ! En plus ça correspond pas à mes horaires. Il y a beaucoup de choses à revoir. C'est bien beau de refaire les locaux, mais à côté il y a pleins de choses à revoir. Je ne sais pas ce qu'il faudrait faire pour que ça avance ».*

Elle réalise toutes les démarches en ligne et apprécie le système de rappel trimestriel : *« je reçois un mail qui me dit qu'il faut que je déclare. C'est parfait. C'est vrai qu'on se rappelle jamais de ce qu'on a déclaré comme c'est tous les trimestres. Quand on nous le rappelle on sait quel mois on a déclaré, ça c'est bien »*. En revanche, **Véra trouve que les démarches en ligne ne sont pas si faciles, et se fait aider par ses enfants :** *« sur internet c'est compliqué. Je ne suis pas une grande adepte d'internet. Je me fais aider par mes enfants quand je n'arrive pas à trouver. J'ai cette chance. Comme je vous dit, c'est comme le salaire, il y a des gens qui n'ont pas d'enfants ».*

Un rapport volontairement distancié aux institutions, malgré l'existence de besoins réels

Une lisibilité limitée sur le fonctionnement des prestations sociales

Avant la prime d'activité, **Véra a déjà eu affaire à plusieurs reprises à la Caf, en particulier du fait des prestations familiales qu'elle a perçues.** Elle se souvient vaguement avoir touché le RSA activité, sans en être complètement certaine (elle n'est pas entrée dans la prime d'activité par une bascule automatique du RSA activité), mais ne pense pas avoir touché la Prime pour l'emploi, sans en être certaine non plus. Elle touche aussi les APL, mais ne comprend pas pourquoi il y a eu des interruptions :

« ils me l'ont enlevée pour la première demande de prime d'activité. Après je n'ai plus eu droit. Par contre ils me les ont redonnées sans que je demande rien du tout. Ça doit faire 2-3 ans maintenant... ».

Sur le fonctionnement des Caf, Véra juge, d'après son expérience, que la qualité du service est essentiellement liée à l'interlocuteur qui prendra en charge son dossier : « de toutes façons dans n'importe quelle administration, il y a celui qui fait son travail correctement ou celui qui le bâcle. Il suffit de tomber sur la bonne personne, ou pas ».

De nombreux épisodes de précarité financière, mais le « choix » de ne pas faire appel à des aides sur la base d'un arbitrage rationalisé

Véra se souvient d'avoir dû faire face à de nombreuses reprises à des situations financières difficiles, mais avoir très peu de fois sollicité d'aide : « je ne sais pas. C'est vrai que j'ai fait la demande d'aide il y a très longtemps quand je me suis retrouvée seule avec les enfants... Mais sinon j'ai presque jamais fait de demande. **C'est un choix : je me suis dit que je travaillais, et qu'on m'aurait dit non, et je ne voulais pas perdre de temps.** Je me suis débrouillée tant bien que mal. Déjà que j'avais eu du mal à avoir des aides quand j'étais seule, à mi-temps, avec mes enfants... Je m'imaginais mal demander de l'aide quand j'étais avec un temps plein ». Plusieurs facteurs explicatifs du non-recours ressortent ici : **un arbitrage lié à un calcul sur le rapport entre temps passé / la perception des chances d'éligibilité, et le sentiment d'une faible probabilité d'être éligible compte tenu d'expériences passées** où elle était plus précaire mais ne bénéficiait pas d'aides.

Une situation d'emploi stable, mais un regard pessimiste sur l'évolution de son niveau de vie

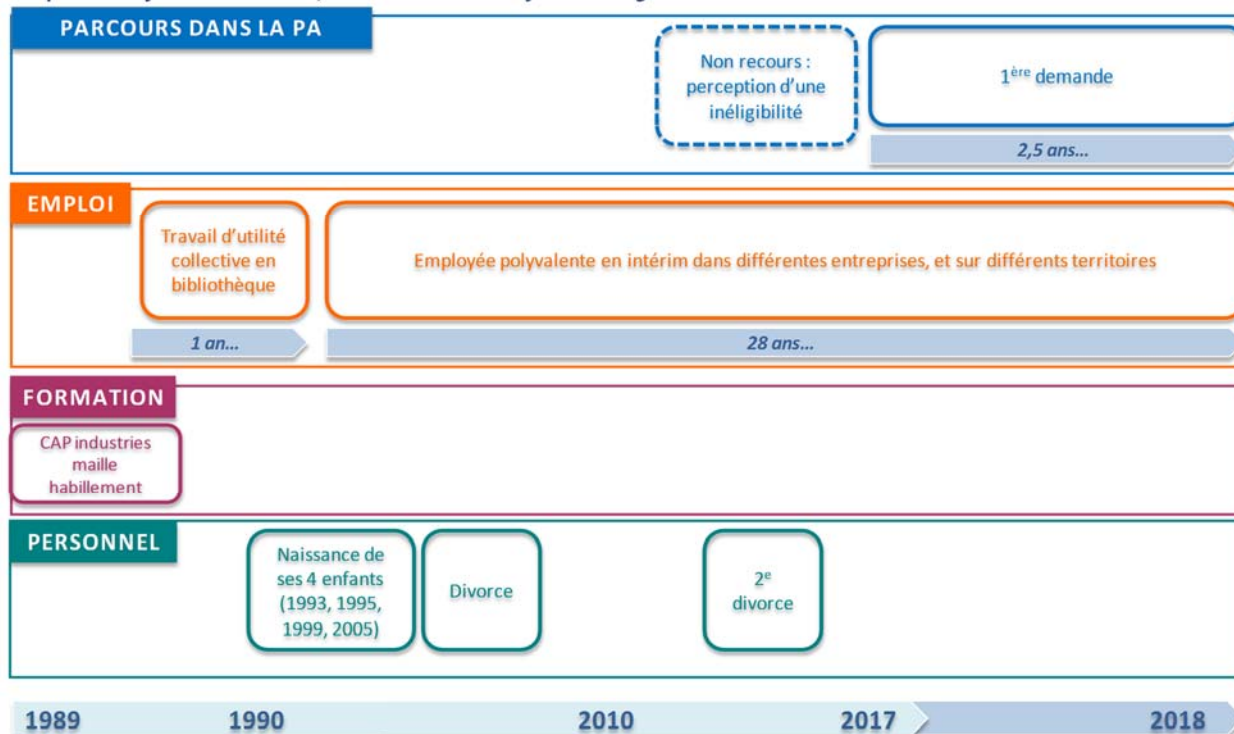
Véra estime être arrivée à une certaine stabilité et en est plutôt satisfaite, mais tient **un discours plutôt pessimiste sur l'évolution général du niveau de vie de la population** : « Je pense que c'est de plus en plus dur, de plus en plus de gens ont de gros besoins d'argent. Il y a toujours pire ailleurs. J'arrive à vivre correctement sans faire trop d'extras non plus. Je ne peux pas me payer un ciné toutes les semaines ou un restaurant tous les week-ends. **Ça va aller de pire en pire. Je suis certaine que ça va aller de pire en pire.** Rien qu'à voir les médias, toutes ces manifestations, et tout qui augmente... Quand je gagnais moins, et avec 3 enfants petits, je m'en sortais mieux. On était 4 à la maison alors qu'aujourd'hui on est que 2... Pour l'instant je ne me projette pas trop. J'aimerais bien m'acheter un petit bien, un appartement, mais je sais pas si ça sera possible... ».

Entretien « entrant » n° 25

Réalisé le jeudi 30 janvier 2019.

Entretien « entrant » n°25 – Une entrée dans la prime d'activité en octobre 2017.

Sophie : une femme de 47 ans, vivant seule sans enfant à charge



Le parcours d'une femme ayant élevé seule ses enfants, et ayant toujours exercé en intérim

Une carrière professionnelle entière en intérim

Sophie est une femme de 47 ans. Elle est titulaire d'un **CAP industries maille habillement** qu'elle a obtenu en 1989. Elle a ensuite interrompu ses études car sa famille n'était pas en mesure de les lui financer, le salaire de son père étant leur seule ressource.

Elle a facilement trouvé un premier emploi, car « on trouvait facilement à cette époque-là. J'ai fait un TUC, c'est un travail d'utilité collective⁸⁹. C'était à mi-temps au début, dans une bibliothèque, j'y suis restée 1 an ».

Suite à cette première expérience, elle s'est inscrite dans une agence d'emploi. Depuis cette date, elle **a exercé presque exclusivement en contrats d'intérim via des agences d'emploi** : « je ne fais que de l'intérim depuis l'âge de 19 ans ». Elle explique que **l'intérim est un choix**, car elle considère que c'est la manière la plus simple d'obtenir rapidement un emploi, en particulier du fait d'une mobilité géographique forte : « c'est plus facile l'intérim. J'ai un CV très fourni, beaucoup d'expériences, sur presque 3 pages ! Par exemple j'ai changé de ville il y a pas longtemps. C'est plus facile avec l'intérim, plus que par Pôle emploi. Pôle emploi on peut pas dire qu'ils nous ramènent du travail en ce moment... ». Sophie explique en effet avoir déménagé plus d'une dizaine de fois depuis qu'elle a quitté le domicile parental, souvent pour suivre un compagnon, se rapprocher de ses enfants, ou d'une grande ville pour obtenir plus facilement du travail. Elle voit aussi dans l'intérim le moyen d'articuler

⁸⁹ Contrat aidé créé en 1984 et abrogé en 1990.

au mieux sa vie professionnelle avec sa vie familiale, notamment pour choisir les dates de ses vacances : *« j'aime bien l'intérim, ça me permet de prendre les vacances en même temps que les vacances scolaires. En CDD on est pas dans les prioritaires [pour les choix de dates de vacances]. A un moment j'étais seule avec les enfants... »*.

En intérim, elle a réalisé des missions dans différents secteurs d'activité, presque toujours en usine : usine d'aéronautique, usines agroalimentaire, usines automobiles, *« femme de ménage »* en hôtellerie, etc. Elle précise qu'elle *« dit presque oui à tout ce qu'on me propose »* et tire une certaine fierté de ce parcours diversifié, et d'avoir su s'adapter à différents milieux professionnels. Elle a toujours travaillé à temps plein, en équipe : *« je fais les 3x8, je travaille même le dimanche »*.

Depuis qu'elle travaille, Sophie n'a jamais ressenti le besoin d'une évolution professionnelle (par la formation, ou par le choix de viser d'autres types de contrats tels que CDD ou CDI). Elle n'y voit pas un intérêt, dans la mesure où elle a toujours trouvé du travail : *« je me présente en agence et quelques jours après on m'appelle pour que j'aille quelque part »*. Elle a eu quelques missions en CDD, et commence tout juste un CDD de 6 mois *« dans l'aéronautique, en usine, mais pas sur machine »*, mais n'y voit pas une fin en soi et n'exclut pas de revenir ensuite vers l'intérim. Concernant la formation, elle a été déçue une fois par une formation délivrée par Pôle emploi *« il y a plus de 10 ans »* alors qu'elle était demandeur d'emploi, et n'a jamais souhaité retenter l'expérience. Elle explique qu'il s'agissait d'une formation destinée à mettre en relation des demandeurs d'emploi avec des entreprises ayant des besoins de recrutement, et avoir espéré en sortir avec un emploi. Seulement, plusieurs entreprises se sont finalement désistées, peu d'embauches ont été concrétisées, et certaines entreprises ne proposaient en réalité que des contrats d'apprentissage. Il ressort de ces propos une confusion (liée à la communication faite par Pôle emploi, ou par la compréhension qu'en a eue Sophie) sur la nature de cette rencontre, qui ne constitue en effet manifestement pas une formation.

Malgré cela, Sophie dit avoir été presque toujours inscrite à Pôle emploi, pour toucher le chômage entre ses périodes de contrats.

Une vie personnelle marquée par la nécessité d'éduquer seule ses enfants, et la transmission d'un rapport de précarité au travail

Sophie a 4 enfants (2 filles et 2 garçons) qu'elle a eu en 1993, 1995, 1999 et 2005. En 2006, elle s'est séparée du père de ses 4 enfants, et s'est trouvée dans la situation difficile de devoir élever ses enfants seule : *« ma vie était compliquée à ce moment : trouver une garde pour les enfants surtout. J'étais mère célibataire »*. Elle explique que le père a été très peu présent, jusqu'à récemment : *« ça a été compliqué, il n'a jamais payé de pension alimentaire, ne s'est pas occupé des gamins. Aujourd'hui, c'est beaucoup mieux »*. Elle ajoute sur la pension alimentaire que *« le papa s'est mis insolvable [pour ne pas payer de pension alimentaire] »*. Sophie explique qu'elle a perçu un versement par la Caf la première année (probablement l'ASF, allocation de soutien familial), puis qu'elle s'est remise en couple et a donc cessé de percevoir cette aide. Cette période a été difficile pour Sophie, et elle a reçu une aide financière de ses parents jusqu'à ce que sa situation se stabilise. Elle commente aujourd'hui *« c'était pas évident, mais bon ils [les enfants] ne s'en plaignent pas encore... Ce qu'ils voient, c'est que je leur ai appris le sens du travail. On a rien sans travailler »*.

Depuis, Sophie a eu plusieurs compagnons, s'est remariée, et est aujourd'hui en instance de divorce avec son 2nd mari. La procédure de divorce est longue et complexe, car son ex-mari refuse de prendre un avocat, bien qu'il ait refait sa vie avec une autre femme avec qui il a eu un enfant. Elle est en ce moment hébergée chez son nouveau compagnon, mais il s'agit d'une situation transitoire.

Ses enfants ont accédé à l'autonomie, sauf le dernier, âgé de 14 ans, qui a demandé à vivre chez son père, et que Sophie a donc en garde alternée. **Les 3 premiers enfants ont un parcours similaire à celui**

de Sophie : ils ont arrêté leurs études jeunes, et ont un rapport assez précaire à l'emploi. La plus âgée a fait des études de mécanicienne automobile, a eu des difficultés à trouver un emploi, et souhaite aujourd'hui changer car être une femme dans ce métier commence à lui peser. La deuxième est titulaire d'un CAP « *de serveuse* », mais a eu un accident à la cheville qui ne lui permet plus d'exercer ce métier. Elle a cessé de travailler quand elle a eu sa fille, qui a aujourd'hui 4 ans. Elle souhaite maintenant retrouver un travail et a passé une formation de prothésiste. Le troisième a 19 ans, il habite « *en pleine campagne, il n'y a pas de transports en commun, il voit pour le permis en ce moment* ». Il a « *arrêté l'école très jeune* », et a vécu chez son père à partir de ses 17 ans.

Une entrée retardée dans la prime d'activité, et une appréciation positive d'une prestation dédiée aux actifs

Une entrée retardée par la perception d'une non-éligibilité

Sophie a commencé à percevoir la prime d'activité en octobre 2017. Elle ne se souvient pas de cette date. En revanche elle identifie bien **un non-recours lié à la perception d'une non-éligibilité, alors qu'elle connaissait l'existence de la prime d'activité** : « *les collègues en parlaient, mais en intérim on fait déjà des bons salaires, on a des primes et tout. Je pensais que c'était pour les gens au SMIC. Quand on compte toutes les primes réunies on a plus d'un SMIC donc je me disais que moi la prime d'activité j'y avais pas droit* ». Sophie connaissait donc bien l'existence de la prime d'activité : « *on en entend parler souvent à la télévision* ». En revanche elle ne se souvient pas avoir entendu parler du RSA activité ou de la Prime pour l'emploi.

De manière générale, **Sophie explique ne pas avoir cherché à savoir si elle pouvait être bénéficiaire d'autres aides que celles dont elle bénéficiait déjà** : « *avant, je restais sur les basiques, quand j'avais mes enfants : les allocations [prestations familiales], les APL. J'ai pas cherché plus. Il y a peut-être des choses que j'ai loupées, des choses que je ne connaissais pas. Je farfouille pas pour avoir plus d'aides. Je me suis dit, mon fils est en garde alternée, je pense pas que je vais avoir droit à d'autres aides* ».

Ce qui a convaincu Sophie de faire la simulation, c'est la comparaison de sa situation avec celle de bénéficiaires de son entourage : « *une dame que je connais, en couple, en emploi tous les deux, mais qui m'ont dit « on la touche* ». Sophie a donc considéré qu'il était possible qu'elle soit aussi éligible. La simulation le lui a confirmé.

Une prestation qui selon cette allocataire, remplit bien son rôle d'activation vers l'emploi

Sophie porte **un regard positif sur le fait que cette prestation cible les actifs** : « *Moi je dis c'est bien, ça pousse peut-être certaines personnes à travailler. Moi je suis plutôt à me dire qu'il faut travailler, quand on en cherche, il y en a [du travail]. Parfois j'ai envie de mettre un coup de pied au cul de mes enfants quand ils se plaignent. Le travail, si on cherche on en trouve* », « *C'est bien cette prime mais il y a trop de choses qui poussent les gens à ne pas travailler. Quand on a qu'un SMIC et que pleins de gens ont plein d'aides et touchent la valeur d'un SMIC, ça donne pas envie de travailler. Si on donne à quelqu'un qui ne travaille pas, ça va encore le forcer à pas travailler. Là, c'est aider un peu le travailleur quand même. La vie comme elle est dure maintenant, cette prime elle aide quelque fois à mettre un peu de gasoil* ».

Un parcours stable de bénéficiaire de la prime d'activité, malgré des montants perçus très fluctuants

Une première entrée retardée, mais aucune autre situation de non-recours et un usage maîtrisé de la prestation

Une fois que Sophie a commencé à percevoir la prime d'activité, elle n'a connu aucune situation de non-recours, et suit de manière attentive ce dossier, ainsi que les échéances trimestrielles. Elle explique simplement : *« je recevais le mail, donc je faisais automatiquement la démarche »*.

Elle trouve que le fonctionnement de la prime d'activité lui permet d'anticiper correctement les évolutions qui peuvent être liés à ses changements de situation : *« des choses ont évolué dans ma vie, mais on le sait à l'avance. Dans la déclaration, ils disent s'il y a un changement, « vous avez un re-calc, vous ne toucherez plus que... », 2 ou 3 jours après on sait déjà s'il y a un changement », « il faut savoir juste bien déclarer, bien gérer le truc »*.

Des démarches dématérialisées facilitées par une connaissance préalable de la Caf (prestations familiales)

Sophie a trouvé les démarches dématérialisées facilitées par le fait qu'elle avait déjà l'expérience de démarches en ligne sur le site de la Caf : *« j'étais déjà à la Caf, j'avais mon fils, donc c'était pas trop compliqué de constituer le dossier. Avec mes enfants, je connaissais déjà le système de la Caf. Les déclarations, je savais dans quelles cases les mettre. Ça peut être compliqué pour les personnes jamais inscrites à la Caf. Moi, j'ai pas eu trop de mal à le faire mais je regardais un reportage ce week-end, apparemment il y a des gens qui ont du mal »*.

Concernant la trimestrialité du fonctionnement de la prime d'activité, Sophie juge les démarches dématérialisées plutôt aisées : *« tous les 3 mois je mets mes revenus. Ça prend 5 minutes. J'ai juste à regarder mes bulletins. Je pense pas qu'il faut avoir fait de grandes études pour écrire des choses dans des cases. Il y a 3 cases, et 3 mois. J'en remplis depuis plusieurs années des documents Caf. Le site a évolué mais on retrouve à peu près les mêmes choses. En congé parental, si je prétendais à quelque chose, il fallait mettre les rentrées d'argent. C'est à peu près tout le temps pareil »*.

Sophie apprécie aussi les rappels envoyés par la Caf : *« on a pas le souci d'y penser car on reçoit un mail. Parfois je dois attendre un peu, car en tant qu'intérimaire il faut attendre le 12 du mois [pour recevoir le bulletin de paie], mais c'est pas un souci »*.

Une prime d'activité qui permet de vivre mieux, une variabilité du montant jugée normale

Pour Sophie, percevoir la prime d'activité a permis d'introduire davantage de loisirs dans sa vie familiale, quand auparavant elle se restreignait plutôt au strict nécessaire : *« J'ai toujours bossé en intérim. Ça a été un petit plus, pour faire des sorties et d'autres choses avec mon fils. Oui, surtout un petit coup de pouce pour faire plus de choses avec mon fils. Mon salaire me permet de payer les factures, la prime d'activité c'est un petit plus. Au début j'ai eu de grosses sommes, ça a beaucoup aidé. Après ça a baissé, mais c'est bien. En plus ça arrive avant le salaire, quand on est intérimaires on calcule tout ça »*.

Le montant perçu de prime d'activité a beaucoup diminué : en février 2018, Sophie touchait 340 euros de prime d'activité, elle perçoit 40 euros de prime d'activité aujourd'hui. La diminution du montant de prime d'activité s'est faite de manière graduelle, avec l'évolution de sa situation professionnelle, et de la composition de son foyer (son fils a quitté le foyer familial en septembre 2018). **Sophie estime**

normal de percevoir moins de prime d'activité maintenant qu'elle n'a plus son fils à charge à temps plein : *« mon fils n'est pas là donc forcément on me verse moins. C'est tout à fait logique. Je ne vais pas toucher plus alors que mon fils n'est plus là. J'ai anticipé le moment où le fils a décidé de partir. Je savais qu'il y aurait pleins de choses dont j'aurais plus droit. »*

Une allocataire qui perçoit aujourd'hui les enjeux au non-recours aux prestations sociales, et s'intéresse davantage aux institutions

Une expérience des aides souvent limitée aux situations les plus « classiques »

Sur les institutions et prestations sociales, Sophie explique avoir exclusivement, avant la prime d'activité, engagé les démarches qui lui semblaient les plus « évidentes » : les prestations familiales suite à la naissance de ses enfants, les APL *« comme tout le monde »*, qu'elle perçoit à hauteur de 140 euros.

Son non-recours à l'entrée dans la prime d'activité, ainsi que l'actualité liée à cette aide, lui ont fait prendre conscience des erreurs de jugement qu'elle a pu commettre vis-à-vis de son éligibilité à différents types d'aides. Elle est aujourd'hui plus attentive au fonctionnement de la Caf et des différentes prestations sociales, et suit avec soin l'actualité de la prime d'activité.

La connaissance des enjeux liés au non-recours aux prestations sociales

Sophie est consciente d'avoir vécu une situation de non-recours avant son entrée dans la prime d'activité, et peut-être aussi auparavant avec d'autres aides.

Au-delà de sa situation propre, **elle s'intéresse à l'enjeu que représente l'accès aux droits** pour les personnes qui peuvent en être bénéficiaire : *« Certaines personnes ne savent pas qu'elles y ont droit. Il faut que je revoie avec mes enfants. La grande qui fait de l'intérim par exemple, je vais lui en parler pour qu'elle fasse la demande »*. Elle explique aussi avoir vu un reportage à la télévision, *« ça parlait des gilets jaunes et de la prime d'activité. Le journaliste a fait la simulation avec eux, et ils pouvaient percevoir 200 euros ! Ils s'étaient trompés. Le site est peut-être pas assez clair pour eux. Ou alors on en a pas assez parlé aux infos. C'est très bien passé pour moi »*.

Elle a aussi le sentiment que **beaucoup de gens associent la Caf avant tout aux prestations familiales**, et n'ont pas le réflexe d'aller faire des recherches pour tester leur éligibilité aux aides quand ils sont seuls sans enfants : *« ils se disent « vu que je suis pas inscrite à la Caf et que j'ai pas d'enfants, j'ai pas le droit »*. Elle prend l'exemple de sa fille, seule sans enfant, mais dont la situation d'emploi pourrait la rendre éligible. Pour Sophie, le premier contact avec la Caf est d'abord lié aux prestations familiales pour la majeure partie des allocataires.

Ainsi, Sophie estime qu'il y a de grands enjeux à clarifier les critères d'éligibilité aux aides : *« il faudrait que les gens sachent plus ce dont ils ont droit. Certaines personnes ont des lacunes sur ce dont ils ont droit, c'est peut-être pour ça qu'il se passe ce qu'il se passe en ce moment [mouvement des gilets jaunes]. Il y a besoin de ces coups de pouces, mais tout le monde ne les connaît pas »*.

La situation actuelle et le bilan de la PA

Sophie est actuellement en emploi, en CDD pour une durée de 6 mois. Elle vit aujourd'hui seule, son dernier enfant ayant quitté son foyer en 2018.

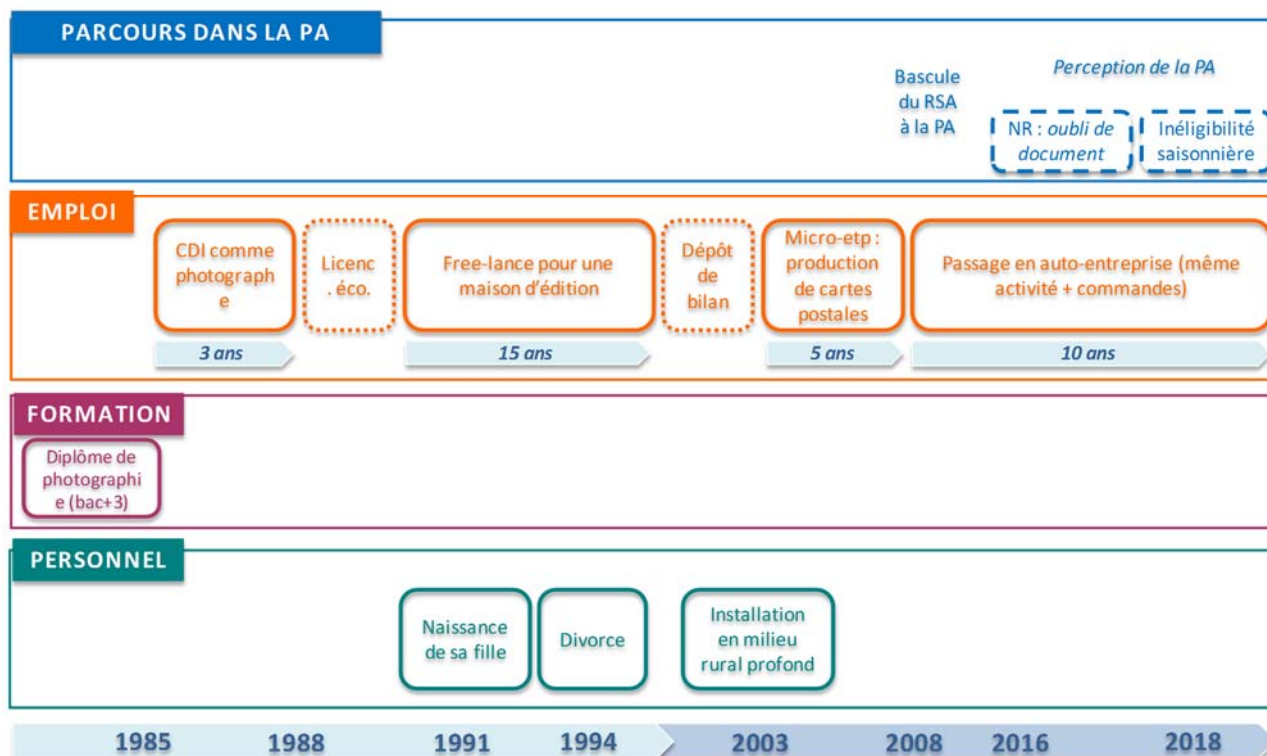
Concernant la prime d'activité, elle est en attente de la mise en pratique de l'augmentation annoncée en fin d'année 2018, et suit tout cela attentivement. Elle a développé un certain intérêt pour l'actualité

liée à la prime d'activité, et communique aujourd'hui auprès de ses proches sur la nécessité de faire la simulation de droits en ligne.

Entretien « entrant » n° 26

Réalisé le 01/02/2019 à 11h

Entretien « entrant » n°26– Une bascule dans la prime d'activité, et une évolution saisonnière des revenus
Henri: Un homme de 58 ans, vivant isolé sans personne à charge.



Une carrière de photographe marquée par la crise du secteur, puis une reconversion dans un autre secteur en difficulté

Henri a 58 ans, et vit seul en Aveyron. Divorcé depuis 24 ans, il a une fille de 27 ans, aujourd'hui interne en médecine.

Il est diplômé de la TPA (avec une équivalence bac+3), une école privée de photographie située à Toulouse. Il a obtenu ce diplôme en 1985 à l'âge de 23 ans. Il décrit son parcours scolaire comme ayant été « semé d'embûches » ou encore interrompu par son service militaire.

Il a par exemple été professeur de musique dans une école avant de passer à la photographie, et dit nourrir des regrets quant à cette époque. « *Je n'ai pas eu le diplôme pour être professeur, mais j'avais le niveau et les élèves étaient contents. Au final j'aurais pu rester, le passer plus tard et poursuivre dans l'école. J'ai un ami qui a fait cela et qui y est aujourd'hui toujours, alors qu'il n'était pas meilleur que moi.* »

A sa sortie de l'école de photographie, autour de 1985, il trouve tout de suite un emploi dans une entreprise de publicité et communication située à Carcassonne. Il est en CDI mais se retrouve rapidement confronté aux graves difficultés rencontrées par l'entreprise (qui est alors en redressement judiciaire) et les pratiques peu scrupuleuses de son patron. Celui-ci promettait en effet à tous ses employés des salaires attractifs qui ne sont jamais arrivés. « *Tout le monde était très*

compétent dans cette boîte, mais on était tous au Smic. Le patron avait plein de marchés et magouillait notamment avec certains élus. Il s'agissait de communication et de pub mais on vendait également des plateaux télé. Tout cela marchait très bien, on avait des locaux incroyables avec des colonnes grecques et il s'est bien enrichi, mais sur le dos des autres qu'il ne payait pas, et l'entreprise n'avait pas un sou en banque. »

« La photographie c'est un milieu très particulier... Moi je suis resté 3 ans en CDI, puis j'ai subi un licenciement économique, suite au redressement judiciaire de la boîte. [Le patron] avait des gros marchés et aurait pu financer les gens très compétents qui travaillaient pour lui, mais il a tout gardé pour lui. Il vivait très bien et menait la grande vie sur le dos des autres. » Henri affirme par ailleurs qu'il a retravaillé deux à trois fois pour cette personne, de façon ponctuelle et en tant que free-lance, pour de l'édition de livres, de la publicité etc.

Suite à son licenciement, en 1988, Henri se remet à chercher (par lui-même) un emploi, et rencontre un éditeur de photographie intéressé par son travail. Il travaille pendant 15 ans environ pour cet employeur, mais toujours en indépendant. Sur cette période, bien qu'il travaille comme indépendant cette maison d'édition lui fournit *« environ 95% de [son] activité. »*

Henri devait alors monter avec cet éditeur une autre entreprise, une autre maison d'édition spécialisée dans la photographie, mais son divorce l'a freiné dans ce projet. *« C'était une grosse entreprise, à Rodez, avec un milliard de francs de chiffres d'affaire. On avait prévu de monter un studio. Puis j'ai divorcé, et l'entreprise ne s'est jamais montée. Mais on avait embauché le personnel, et sans monter l'entreprise on fonctionnait très bien, comme une branche de la maison d'édition existante. A l'époque je voyageais partout en France. »*

Le divorce avec son épouse en 1994 a profondément marqué Henri. A la suite de cette séparation, il a fait une dépression, et a longtemps après continué à s'inquiéter pour sa fille, gardée principalement par son ex-épouse. Cette séparation a alors eu de lourds effets sur sa carrière. *« J'ai fait une dépression suite à mon divorce. Je n'étais plus capable de quoi que ce soit. J'étais encore très jeune, j'avais peu d'argent et le projet de créer cette entreprise m'a fait peur. »*

Sa fille avait 3 ans au moment du divorce. S'il a obtenu la garde que sur les week-ends et les vacances scolaires, Henri a vécu cette séparation comme un véritable choc, l'ayant freiné tant personnellement que professionnellement. *« J'étais avec quelqu'un [son ex-épouse] de très fragile psychologiquement, et qui faisait n'importe quoi. C'était très long et douloureux. Elle est partie à Cholet puis à Pau, moi j'essayais de surveiller car j'étais inquiet pour l'équilibre de ma fille, mais c'était loin. Chaque fois que j'allais la voir, ça nécessitait de longs déplacements qui m'ont pris du temps et de l'énergie. On avait à cette époque une relation très forte ma fille et moi, donc ça a été très violent à vivre, surtout quand on est face à quelqu'un qui joue avec la santé psy des enfants. Même une fois sorti de la dépression, cette séparation a vraiment été un handicap pendant 10-15 ans, qui m'a empêché d'avancer. »*

En 2003, après 15 ans à travailler principalement pour le même éditeur, ce dernier dépose le bilan. *« Le patron a joué avec l'argent et a tout perdu. »* Par la suite, sa carrière a également été lourdement impactée par l'effondrement du marché de la photographie. *« D'un côté la spéculation au niveau des grandes photothèques parisiennes a été exponentielle, de l'autre le prix de l'image s'est écroulé avec l'arrivée d'internet. Quand je travaillais je pouvais gagner jusqu'à 1500€ en une journée, aujourd'hui on trouve des images à un euro sur internet. »* S'ensuit une baisse importante d'activité, accentuée par son manque de réseau au niveau local. *« Je n'avais pas de boulot dans le coin car je ne suis pas née en Aveyron. C'est encore le cas aujourd'hui, même sur des commandes publiques, qu'on me refuse explicitement du boulot parce que je ne suis pas d'ici. »*

Henri vit alors ce qu'il considère comme une *« descente aux enfers »*, ne se limitant pas au cadre professionnel. *« Mon problème n'était même pas le temps de travail, mais simplement d'avoir du travail. Tout mon volume était dans la maison d'édition, et d'un coup tout ce que je faisais c'était chercher du boulot. A côté de ça, j'avais acheté une maison, et il me restait 10 ans de crédit au moment*

où j'ai perdu mon travail. J'ai vu que je ne pourrai pas payer, donc je l'ai vendue, à un bon prix car c'était un très beau coin. J'en ai donc acheté une autre, mais qui est dans un coin très rural et isolé. Je ne peux pas trouver du travail ici. » Ce déménagement, il y a 15 ans, a créé une spirale dans la chute de son activité.

Un an après son licenciement, en 2004, Henri développe une activité de commercial sur six départements. « Mais je ne couvrais pas mes frais, je me suis rendu compte que j'aurais gagné autant si je n'avais pas travaillé. »

En 2006, Henri a développé son activité à la conception et à la vente de cartes postales dans la région. Il a créé de toute pièce cette activité, en tant que micro-entreprise, s'occupant de la photographie à la vente aux commerçants. « Ça marchait bien jusqu'à ces cinq dernières années environ. Le prix du timbre a augmenté et la vente de cartes postale a chuté. Aujourd'hui je n'investis plus. »

Il poursuit aujourd'hui son activité de cartes postales, malgré un succès bien moindre. « Je fais le même travail que quand ça marchait, mais avec des revenus très faibles. Là je vais faire ma tournée au printemps et je sais que je vais gagner très peu. Je démarché les commerçants et je vois qu'eux-mêmes réduisent leur surface de vente. » C'est aujourd'hui sa seule activité, à l'exception de quelques commandes ponctuelles de photographies.

« C'est moi qui fais tout, je monte ma collection avec mes photos, je les commercialise, et je livre moi-même les commerçants, avec ma voiture. Je dois me vendre moi-même en tant que photographe, et c'est très difficile. »

Il a commencé cette activité comme micro-entreprise, puis est passé au statut d'auto-entrepreneur. Il a par ailleurs déjà été au statut d'artiste libre, plutôt au début de sa carrière.

Si son activité était au départ prospère, ses revenus ont dramatiquement chuté. « La première année, j'ai gagné 30 000€ en trois semaines. Aujourd'hui je gagne entre 5000 et 8000 euros par an. » Il garde cependant une part d'optimisme. « C'est aléatoire, une grosse commande pourrait tout changer. »

Il a par ailleurs essayé d'éditer des livres « mais ça a été un échec à chaque fois. Je n'ai jamais gagné d'argent, au mieux je couvrais mes frais. Et tous les éditeurs de la région ferment, ce n'est plus possible ici. »

Henri n'a pas cherché à s'orienter vers Pôle Emploi, car il doute de leurs capacités à lui apporter des informations sur le secteur qu'il n'aurait pas déjà. « Je ne leur ai pas demandé, car les imprimeurs, maisons d'éditions etc. je les connais tous dans le coin, et je sais qu'il n'y a pas de travail. Même les gens du coin ne trouvent pas de boulot, les jeunes partent. » Il menait au départ lui-même son démarchage commercial (que ce soit pour les cartes postales ou pour des commandes de photographie) mais il n'en a plus aujourd'hui les moyens financiers ni le temps.

Henri se veut lucide sur le peu de perspectives se présentant à lui dans le monde actuel de la photographie, mais décrit un engagement profond dans cet art dont il ne peut se détacher. « Je suis totalement investi dans une activité qui me rapporte pas un rond. Mais il faut savoir que **la photographie c'est ma vie, ma façon de penser, voire ma religion. Ce n'est pas qu'un travail.** Et je n'ai pas d'autres qualifications, dans un secteur rural où il n'y a que des paysans (vraiment) et sachant que je n'ai pas 20 ans non plus... C'est bouché, je n'ai pas de perspectives. »

Entre une confusion de prestations et un sentiment d'injustice dans le traitement des allocataires

Une connaissance du RSA activité par son entourage, puis une bascule non-identifiée

Mêlant dans son discours le RSA activité et la prime d'activité, Henri dit avoir connu le dispositif par son entourage. « Ce sont des amis, des gens qui m'ont suggéré de la demander. »

Il dit avoir été inscrit au RSA « *il y a une dizaine d'années* » mais ne se souvient plus des démarches menées « *je ne sais plus comment ça s'est passé.* » Il semble ne pas avoir plus d'informations sur sa bascule vers la prime d'activité. « *Je ne crois pas avoir été informé du passage à la prime d'activité, pour moi ça s'est fait tout seul, sans contact avec la Caf.* »

Un sentiment de mépris des institutions envers les bénéficiaires de prestations

Henri affirme avoir mal vécu son recours au RSA activité, qu'il associe avec un sentiment de mépris de la part de son environnement. « *C'est un parcours du combattant, et il y a un mépris... c'est n'importe quoi !* » Pour lui la Caf « *contrôle trop les allocataires* », au lieu de les accompagner. « *Il y a un mépris alors qu'il y a de réels problèmes d'équité. Par exemple quand on ne me fait pas travailler car je ne suis pas né en Aveyron. Je vois le maire laisser 2500€ par mois au restau du coin, et moi quand je demande 500€ de RSA on me méprise. C'est scandaleux, il y en a qui trichent, mais la grande majorité est vraiment dans le pétrin, faut arrêter ! On est méprisés au moment de l'inscription, et après la Caf surveille de façon agressive, c'est pas correct.* »

Ayant par ailleurs sollicité l'aide d'une assistante sociale du département, il est particulièrement mécontent de cet accompagnement, tant pour la faible utilité qu'il en a tiré que pour l'attitude de son interlocutrice. « *L'assistante sociale du conseil général était rigide et désagréable, sans aucune humanité.* »

Afin de se renseigner et de trouver une aide au vu de sa situation, Henri a d'abord cherché à rencontrer l'assistante sociale du département. « *Elle est horrible. C'est juste des rendez-vous obligatoires avec une dame incompétente. Elle ne fait que mettre la pression, c'est ça son boulot. En plus ça m'empêchait de travailler (car c'est à une demi-heure de chez moi) et elle ne m'a jamais rien apporté.* »

Il est agacé par le suivi de la Caf et de l'assistante sociale, qu'il assimile à du « *flicage* ». « *Au lieu de sentir une aide, on sent du mépris et de la suspicion. Contrôler, d'accord, mais il doit y avoir une façon humaine de le faire. Elle me disait « je suis pas la flic du conseil général » mais si, c'était complètement ça. Pourtant j'allais toujours aux rendez-vous, même quand il y avait des intempéries et que les autres n'étaient pas venus.* »

C'est toutefois avec cette assistante sociale qu'il a mené ses démarches auprès de la Caf. Mais c'est pour lui tout l'apport qu'elle a eu. « *Son grand truc c'était internet, elle ne parlait que d'internet alors que moi je maîtrisais déjà parfaitement. Moi j'avais un super site, très bien fait, et ça ne me rapportait qu'un coup de fil par an. Des sites de photographes il y en a des milliers.* » Cet accompagnement a duré quelques années et s'est arrêté il y a trois ans environ. « *Un jour elle a arrêté de me contacter, elle a dû sentir qu'elle m'énervait, et que ça ne servait à rien. Elle ne faisait que mettre la pression sans apporter de solution.* »

Pour lui, la prime d'activité s'adresse « *aux gens qui sont des situations où ils n'ont plus de travail à un moment donné. Ça permet de manger.* » Il trouve judicieux de soutenir les bas revenus, ce qui inciterait à privilégier le travail au chômage. « *C'est bien fait et intelligent. Au lieu de rester au chômage, les gens bricolent et touchent quelque chose à côté.* »

Un parcours dans la prestation marqué par un certain détachement malgré une situation critique

Une mobilisation des aides sociales dans un contexte de grave difficulté financière, puis une bascule automatique dans la prestation

Henri a d'abord bénéficié du RSA activité, ayant fait la demande pour celui-ci environ au même moment que son changement de statut (passage en auto-entrepreneur).

Ce changement de statut entrepreneurial s'est fait autour de 2008 suite à la rencontre d'un conseiller de la chambre de commerce, qu'il avait sollicité du fait de sa chute d'activité. « *J'ai continué avec les cartes postales, mais le conseiller m'a dit que la situation était catastrophique (je savais aussi que*

j'allais dans le mur). Donc je suis passé de micro-entreprise à auto-entrepreneur. Je n'ai heureusement jamais été endetté, mais là il fallait que je change de statut. » Il apprécie la flexibilité du statut, mais explique que ce choix a toutefois été contraint. « C'est un statut pratique, mais qui tue le marché. Tout le monde est en auto-entrepreneur, même les amateurs. Ça met tout le monde en concurrence et on est tirés vers le bas. »

En 2016, Henri percevra la prime d'activité, du fait de la bascule automatique du RSA activité. En revanche, il semble peu au fait de ce changement de prestation (voir plus haut).

Une autonomie dans les démarches et refus de contester un montant jugé trop bas

Pour la suite de ses démarches, Henri dit avoir été autonome. « *Je fais mes déclarations de revenus, je fais tout moi-même. »*

Il confirme n'avoir que peu de contacts avec la Caf « *Ils me demandent parfois des papiers, des relevés de banque etc. mais c'est tout. »* Il dit par ailleurs ne jamais s'être rendu à la Caf, et avoir toujours échangé par courriel. « *J'ai fait mes démarches en ligne, sans avoir besoin de les contacter. Parfois ils me demandent des renseignements, et je réponds par mail, sauf deux fois où ils m'ont appelé sur mon portable et je leur ai répondu tout de suite. Après des coups de fil, j'en ai eu deux fois en dix ans. »*

Le fonctionnement trimestriel de la prestation est pour lui assez cohérent. Henri dit avoir été informé à un moment donné du fonctionnement du calcul de la prime d'activité, et ajoute que d'après ses propres calculs, il devrait percevoir un montant plus important. « *On m'avait expliqué le calcul, et je l'avais noté. Je l'ai oublié mais sinon je sais faire. Par contre j'étais toujours en dessous des calculs que je faisais. »*

Cependant, il est à noter qu'Henri dit avoir une vision peu précise des montants de prestation qu'il perçoit, étant dans une posture de détachement vis-à-vis du système de consommation. « *Je suis dans une démarche de dépenser le moins possible, et je ne regarde jamais mes comptes. Je n'ai jamais été en difficulté mais par contre je ne sais pas quel montant de prime d'activité j'ai. Je suis sorti de la consommation. Je vis dans un endroit merveilleux, j'achète ce qu'il faut pour manger, et point. Donc je n'ai pas de problème. »* Il donne néanmoins une estimation de son montant de prime d'activité ? « *Peut-être 130€, je ne sais pas trop mais en tous cas pas beaucoup. »*

Un recours tardif aux prestations sociales par refus de les solliciter, puis des suspensions de droit liées à un oubli d'une rectification demandée par la Caf ainsi qu'à la saisonnalité de son activité

Bien qu'il s'agissait de sa première demande du RSA activité, Henri apporte son point de vue sur le fait de ne pas avoir recouru plus tôt aux prestations sociales. « *Je l'ai fait par nécessité, face à un constat d'échec. Ça ne fait pas rêver, j'ai attendu des années alors que je suis sûr que j'y avais droit avant. J'espérais toujours que ça s'améliore. C'était un peu de l'orgueil et du manque d'envie. Aujourd'hui j'ai accepté ça, mais c'est difficile. »* En effet, Henri s'était retrouvé en forte baisse de revenus, et sa fille venait de commencer des études de médecine à Bordeaux. « *Je l'aidais un peu, mais pour moi ça faisait beaucoup. Je voulais pouvoir la soutenir, j'avais peur pour elle, qui avait besoin de nous sur le plan financier. »*

Depuis la bascule d'Henri du RSA activité à la prime d'activité en janvier 2016, un épisode de non-recours d'avril à juin 2016 et deux périodes de suspension de ces droits enregistrées de juillet à septembre 2017 et d'avril à août 2018.

En 2016, Henri s'est retrouvé en situation de non-recours à la prime d'activité après avoir oublié de rectifier une erreur dans les documents transmis. Cet épisode est confus pour lui, car il peine à se souvenir de la date correspondante (« *c'était il y a trois ans environ* ») ainsi que du document à transmettre, a priori un justificatif de ses revenus. Il est également à noter ici la confusion qui est faite

par Henri entre le RSA activité et la prime d'activité, alors qu'il avait à ce moment-là déjà réalisé la bascule de l'un à l'autre. *« Ils m'ont coupé le RSA car je n'avais pas renvoyé le papier demandé. Il y avait une erreur dans les dates, et je ne m'en étais pas rendu compte tout de suite. Je ne me souviens plus du document, mais c'était une demande alambiquée. Ils m'ont coupé le versement pendant 2 mois environ, ce qui est grave car ça peut mettre les gens dans des situations très difficiles, même au niveau santé. Alors que c'était une toute petite erreur. Il a suffi que je relise pour réaliser l'erreur, mais ça ne m'étonnerait pas que ce soit fait pour. La demande était inutilement compliquée au niveau des dates. »*

Face à cette difficulté, Henri a cherché exclusivement des solutions dans son entourage *« Pour moi ce n'était pas pénalisant, mais je pense aux gens pour qui c'est vital... ça peut être très grave. Moi j'ai une famille aussi, un entourage et des amis qui viennent m'aider quand ils voient que j'ai du mal. Ça peut être un soutien financier ou alors des invitations, des coups de main. »*

Les deux autres situations de suspension de ses droits (de juillet à septembre 2017 et d'avril à août 2018) correspondent quant à elles selon lui à la saisonnalité de son activité de vente de cartes postales. *« A ces moments-là, j'avais des revenus suffisants donc j'ai dû ne plus toucher la prime d'activité. »* En effet, les revenus de cette activité lui reviennent principalement à la fin de la saison touristique, lorsque les commerçants lui reversent sa part sur les ventes de cartes. Il note par ailleurs les difficultés que rencontrent les commerçants, ayant des conséquences sur sa rémunération. *« Maintenant je suis payé plutôt en fin de saison, vers octobre, alors qu'avant j'étais payé peu après la distribution en avril. Les gens tardent de plus en plus pour payer, et les commerçants sont en difficulté, même sur des sites très bien placés et touristiques. Ils commandent peu, paient le moins possible et le plus tard possible. Je reçois les chèques environ au même moment, et je ne relance pas car je sais qu'ils sont comme moi. »* Conséquence de ces difficultés à se faire payer, Henri est parfois sans revenus pour sur certains mois *« voire pour des trimestres entiers depuis quelques années. »*

Ses revenus oscillent également en fonction des ventes de photographies via les sites ou agences dont il dépend, ainsi que d'éventuelles commandes. Ces ventes et commandes représentent une part minoritaire de ses revenus, mais suffisante pour l'aider ponctuellement. Elles sont toutefois très irrégulières.

S'il reconnaît que les périodes de non-éligibilité à la prime d'activité correspondent aux mois durant lesquels il reçoit les paiements de la part des commerçants, en fin de saison, Henri n'a pas de visibilité sur les mois précis durant lesquels son droit est suspendu. Cela peut être mis en lien notamment avec l'irrégularité du suivi de ses comptes bancaires (voir plus bas).

Peu de problèmes administratifs, mais une confiance très limitée dans les institutions

De manière générale, Henri considère que les démarches administratives ne lui posent pas de problèmes particuliers, y compris dans ses démarches concernant son entreprise ou lors de la vente de sa maison.

Hormis l'assistante sociale, il dit ne pas être accompagné par d'autres travailleurs sociaux dans ses démarches administratives. Pour la demande de prime d'activité, il n'a pas rencontré de problème particulier. *« Je fais toujours mes déclarations trimestrielles. On me rappelle de le faire par mail, et je le fais dans la journée qui suit en général. »*

L'usage du site de la Caf est pour lui assez aisé *« mais parfois ils changent de système, je me dis que pour ceux qui maîtrisent moins l'informatique ça doit être dur, mais moi ça ne me pose aucun problème. »*

Il dit avoir perçu *« un an ou deux »* la prime pour l'emploi, mais n'a pas d'opinion sur le changement vers la prime d'activité, ayant peu de visibilité sur leurs montants respectifs. *« Peut-être que la prime d'activité est plus simple à obtenir, je ne sais pas... Moi j'ai des revenus variables de toute façon, donc j'ai pas d'avis sur le changement RSA-prime d'activité au niveau financier. »* Pour lui, la condition d'une réelle évolution de sa situation est l'arrivée *« d'une ou deux commandes, c'est ça qui change la donne. Mais je n'en ai que 2-3 par an. Ça peut être des institutions, des musées, des offices du tourisme, etc. Je*

sais avec qui je travaille, je vois à peu près venir les choses. Mais c'est tellement mal rémunéré ces dernières années que ça ne me rapporte pas beaucoup. »

De ses souvenirs, Henri ne pense pas avoir perçu d'indus, mais il lui semble qu'il perçoit moins que le montant auquel il devrait avoir droit, d'après l'estimation qu'il avait initialement calculée lui-même (voir plus haut). Il n'a jamais protesté à ce propos. *« Je n'ai jamais rien dit, jamais fait de recours. Je n'ai pas envie de me battre avec la Caf. Il y a des gens qui ont toujours raison, je ne veux pas les affronter, mais je pense être en dessous. »*

**Des perspectives professionnelles restreintes,
mais un fort attachement à son activité artistique**

Originaire de Lozère, Henri a fait son école de photographie à Toulouse, mais il s'est beaucoup déplacé, tant pour vivre que pour travailler. *« J'ai vécu à Toulouse, Paris, Aude, Haute-Loire, Lozère, et Aveyron. Originaire Lozère. J'ai été à Toulouse pour l'école, mais ensuite j'ai travaillé partout en France voire en Italie et en Espagne. »* Il réside aujourd'hui depuis une quinzaine d'année dans la même commune en Aveyron.

Henri se décrit comme très actif, ne comptant pas ses heures de travail. *« J'ai toujours la même entreprise, toujours un temps de travail énorme. Je peux travailler jusqu'à 21-22h. J'ai énormément d'archives, de photos à envoyer. Toute ma vie j'ai fait des travaux sur le long terme, mais sans en arriver à bout. Je n'ai pas eu le temps de m'en occuper, et je produis encore beaucoup aujourd'hui. Je pourrais y rester dix ans, il y a des merveilles, mais le temps me manque. »* De plus, sa recherche d'activité lui est coûteuse en temps comme en argent. *« Être seul et chercher à travailler ça coûte cher. Moi j'ai dépensé 50 000€ pour travailler, et je n'ai plus rien. »*

En effet, malgré sa situation financière critique, et dont il est conscient, Henri refuse de « se brader », et ne souhaite notamment pas travailler pour les particuliers. *« Je ne fais pas de mariages, de choses comme ça. »* Henri précise qu'une partie des opportunités qui lui sont proposées sont des demandes de photographies gratuites, ce qui l'exaspère. *« On me propose de travailler gratuitement, même des offices de tourisme et des mairies font ça parfois... On me dit « on vous fera de la pub », mais moi j'ai ma réputation, j'ai pas besoin de publicité. Je jouais un peu le jeu avant, mais depuis un an environ j'arrête ».*

Ceci étant, il accepte parfois encore d'aider des amis pour des revenus dérisoires, mais sur des travaux importants à ses yeux. *« Là je vais monter un livre de cuisine, mais l'éditeur n'a pas de sous. J'aime bien cet éditeur et l'auteure, mais ça va me rapporter 500€ pour un gros boulot. C'est au moins deux mois de travail. Après, la personne qui fait le livre ne va pas gagner beaucoup plus, donc bon... J'en fais plusieurs des trucs comme ça. J'ai été sollicité par une association d'intellectuels du coin, pour faire des choses gratuites, des affiches des recherches d'archives, etc. pour la préparation d'une expo. C'est pas facturé, mais c'est un travail de qualité, qui apporte à tout le monde. Je l'ai fait par amitié, mais aussi pour me sentir exister, pour faire quelque chose. »*

Henri évoque par ailleurs la difficulté qu'il a à démarcher et donc à trouver du travail et des revenus, bien qu'ayant longtemps essayé. *« Je suis très isolé, donc j'évite de me déplacer pour démarcher. Je ne peux pas dépenser trop s'il y a un risque important que ça n'aboutisse pas. J'ai déjà bousillé une voiture en faisant du démarchage, pour très peu de résultats. Après la vente de ma maison, j'avais une belle somme. Et j'ai tout craqué dans le travail (frais, impressions, investissement en matériel, démarchage commercial, etc. et ça n'a pas porté ses fruits. On parle quand même d'environ 50 000€, et aujourd'hui je ne les ai plus, je ne peux plus faire tout ça. Je ne peux plus et je ne joue plus. »* Il est d'autant plus lassé qu'il est choqué par le train de vie des notables locaux. En corollaire, son manque de revenus le freine dans ses capacités à chercher de l'activité (moins de déplacements, d'investissement en matériel, etc.) et par conséquent cette activité diminue, et ses revenus s'affaiblissent. De manière plus globale, Henri est plutôt pessimiste sur l'avenir de la photographie. *« Aujourd'hui je fais un métier du*

siècle dernier. Il y a toujours des choses à faire mais ce n'est pas viable, surtout dans des coins comme ici. Et pourtant les écoles, même celles qui coûtent cher, sont toujours pleines, je ne comprends pas. »

Aujourd'hui, il dit ne pas être hostile à l'idée d'une activité partielle, sans lien avec la photographie, lui assurant un revenu en complément de son art. *« Si aujourd'hui on me proposait un mi-temps à 10-15km de chez moi, même une activité alimentaire (aider des agriculteurs, fabriquer du fromage, que sais-je...), je prendrai. J'aimerais un truc en rapport concret avec la vie, pas quelque chose d'abstrait comme l'informatique. Et comme ça je pourrais continuer mon activité à côté. »* Au-delà de l'aspect financier, Henri serait attaché au sens de ce potentiel travail, et évoque notamment l'opposition entre travail intellectuel-abstrait et manuel-concret. *« Je serais prêt à aider un agriculteur. Ça me ferait du bien en plus, d'être confronté à la réalité, au concret. Je voudrais faire quelque chose de terre à terre et pas d'artistique. »* Toutefois, il fait peu confiance aux exploitants de son secteur pour l'aider, les soupçonnant de pratiques frauduleuses. *« Je parlais avec le directeur de la Poste, qui me disait que tous les paysans du coin ne déclarent que 5000€ de revenus par an, alors qu'ils ont des 4x4, des piscines etc. Il y en a certains qui sont en difficulté, mais pas tous. Il y en a qui ont de très belles maisons, avec frigos américains et tout le confort moderne. Ils ne déclarent rien mais se débrouillent. »*

Il ne s'agit pour le moment que d'un projet, et il n'a pas entamé de recherche active pour ce type d'emploi. *« C'est une idée un peu nouvelle, je n'ai pas encore cherché. C'est aussi lié au sentiment qu'il me faut une vie sociale. »* Ce besoin de sociabilité est également exprimé comme une recherche d'un *« équilibre de vie et un épanouissement, dans le fait de faire quelque chose de concret. Même si je travaille beaucoup, je me sens déconnecté. »* Il effectue ses recherches d'activité par ses propres moyens, sans accompagnement. Il dit en effet avoir peu confiance dans les institutions, tout en étant dans une posture passive. *« Je crois plus aux relations qu'à Pôle Emploi. Mais j'attends une opportunité, un artisan ou autre qui aurait besoin de moi. Mais ici il n'y a pas 36 000 habitants donc c'est limité. Aujourd'hui j'ouvre les yeux au cas où il y ait une opportunité, chose que je ne faisais peut-être pas il y a quelques années. »*

En dépit de ses critiques des institutions, il reconnaît le soutien moral que lui apporte la prime d'activité, au-delà de l'apport financier. *« La prime d'activité m'aide à tenir, à garder espoir. En apport financier c'est pas grand-chose, mais c'est nécessaire vu mon bas niveau de revenus. Il faut bien vivre. »* Avant d'en venir aux prestations sociales, Henri a d'abord cherché à limiter au minimum ses dépenses personnelles. *« La première chose que j'ai faite quand j'ai perdu des revenus, c'est de réduire mes dépenses. On peut gagner beaucoup d'argent en supprimant les assurances en doubles, certains frais de banques, des frais inutiles, des dépenses inutiles en électricité etc. et en réduisant mes déplacements. Faire tout ça m'a plus aidé en soi que la prime d'activité. »*

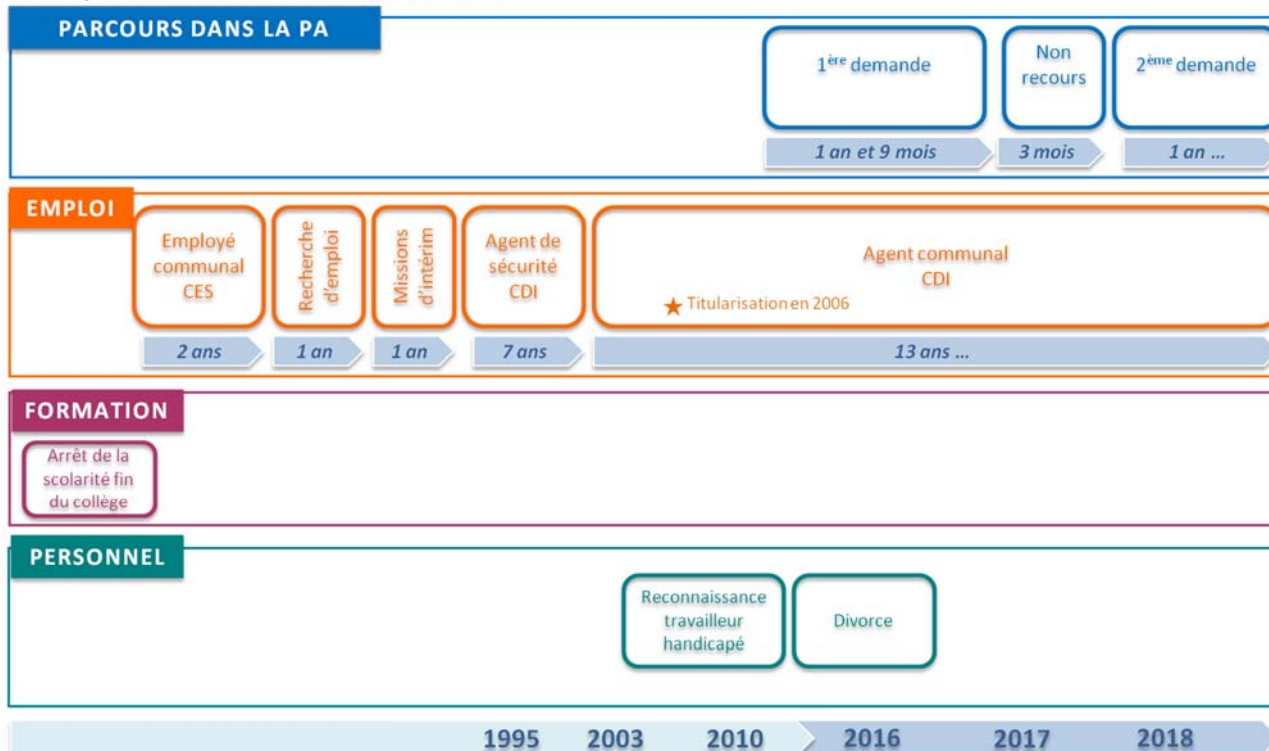
Pour lui, et au vu de ses revenus, la dégressivité des aides sociales est normale. Il considère par ailleurs comme nécessaire que l'Etat dépense de l'argent pour soutenir l'économie, en particulier dans les territoires en difficulté. *« Il y a des choses qui sont maintenues ici grâce l'argent public. Par exemple on a une abbaye où il y a encore des concerts, de l'activité culturelle etc. Mais si on ferme les robinets toute la région crève. Si les gens n'ont plus d'aides sociales les commerces vont fermer. Tout est lié. »*

Annexe 4 : les comptes rendus d'allocataires « sortants » de la prime d'activité

Entretien « sortant » n° 1

Réalisé le mardi 16 novembre 2018 à 15h.

Entretien « sortant » n°1 – Une sortie unique pour défaut d'accès à internet
Thierry: homme de 43 ans, célibataire sans enfant



Un homme de 43 ans, agent communal en CDI depuis 13 ans

Thierry a suivi sa scolarité jusqu'à la **fin du collège**, il avait 16 ans quand il a arrêté l'école. Après avoir occupé un poste d'**employé communal en Contrat Emploi Solidarité (CES)** il a été en **recherche d'emploi pendant 1 an**. A partir de ses 19 ans, Thierry alterne entre des **missions d'intérim et des contrats aidés (CES)** le plus souvent comme agent de sécurité. En 1995, il signe un **CDI comme agent de sécurité** dans une usine pharmaceutique, dans deux entreprises successives.

En 2003, Thierry entre au **service technique d'une commune** sur un emploi aidé et après deux ou trois contrats à durée déterminée consécutifs a été **titularisé en 2006**. Il intervient principalement sur des activités de balayage et de circulation scolaire.

Marié pendant 10 ans, il est divorcé depuis 2016.

Thierry a connu des problèmes de santé et est **reconnu travailleur handicapé depuis 2010**, mais n'est cependant pas éligible à l'AAH.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : l'appui d'un tiers familial

Thierry a été **informé de l'existence de la prime d'activité par son frère** qui lui-même l'avait identifiée sur le site internet de la Caf. Il estime avoir eu les informations nécessaires.

Il se souvient que **c'est son frère qui lui a expliqué le principe de la prime d'activité** : *« il m'a dit que je pouvais avoir la prime vu que je ne touchais pas beaucoup de salaire ».*

Pour Thierry, la prime d'activité, **« c'est pour aider ceux qui n'ont pas beaucoup de salaire »**. Il trouve cette prestation intéressante car elle lui apporte une aide financière et n'identifie pas d'aspect qui auraient pu l'inquiéter.

Une période de non-recours temporaire, suite à l'oubli de déclaration de ressource, dans un parcours continu de prime d'activité depuis 2016

Une demande réalisée grâce à un tiers familial

C'est le frère cadet de Thierry qui a réalisé la simulation et fait la première demande en mars 2016 dès qu'il a eu connaissance de la prime d'activité car **Thierry ne dispose pas d'internet**. Il n'a pas d'accès internet par choix : *« je l'avais un temps avec ma femme, mais aujourd'hui ce ne m'est pas utile. J'ai un ordinateur à la maison donc je vais y réfléchir quand j'aurais aussi à changer de téléphone portable, pour choisir un seul forfait, car tout le monde l'a ».*

Pour Thierry les **informations dont il a bénéficié, de par son frère lui-même renseigné sur le site de la Caf, ont été suffisantes et claires**.

A cette époque, Thierry était agent de la fonction publique dans une commune, titularisé en CDI, avec un salaire mensuel de 1300€ net.

Un fonctionnement de la prime d'activité dématérialisé qui nécessite de pallier l'absence d'internet pour le bénéficiaire

Thierry a effectué sa première déclaration de ressources sur format papier qu'il a fait parvenir à la Caf. Depuis, **c'est le frère de Thierry qui se charge de ses déclarations trimestrielles de revenus en ligne**. **Il ne voit pas de difficulté à la dématérialisation de la démarche, bien qu'il doive solliciter une aide familiale** : *« pour ceux qui ont internet c'est bien, moi je suis obligé de demander à mon frère. » ; « s'il n'y avait pas mon frère je ne sais pas il y a peut-être une borne ou alors j'attendrais un courrier pour faire la démarche papier. »*

Thierry a une **faible visibilité sur les modalités de calcul de la prime d'activité** : *« ils doivent calculer au niveau du salaire je pense ».*

Il **apprécie le fonctionnement par déclaration trimestrielle qui permet potentiellement un ajustement du montant de la prime**, même si cela ne le concerne pas puisqu'il bénéficie d'un salaire fixe en CDI : *« c'est bien que ce soit calculé pour 3 mois, ça évite de se poser la question de ce qu'on va avoir. Si jamais ça [la prime] peut remonter, c'est une bonne chose. Mais pour moi, le montant a toujours été le même. »* Le montant de la prime d'activité de Thierry s'élève à environ 25€, il **souhaiterait le voir évoluer à la hausse** : *« il faudrait que ça remonte un petit peu, 30€, ça serait bien ».*

Le délai entre la demande et le premier versement « n'a pas été long » selon Thierry, ce qui pour lui s'explique de par la démarche en ligne qui présente une plus grande « efficacité ».

Une situation de non-recours temporaire suite à un oubli de DTR

Depuis sa première demande, **Thierry a toujours perçu la prime d'activité en dehors d'un trimestre** (octobre, novembre et décembre 2017). A cette époque, sa situation professionnelle et personnelle sont les mêmes mais **son frère oublie de réaliser la déclaration de ressources en ligne**. Habituellement, son frère fait sa déclaration en même temps que la sienne, **c'est lorsqu'il a reçu un rappel de la Caf qu'il a corrigé la situation**.

Après cet épisode Thierry a toujours complété sa DTR, par le biais de son frère, dans les temps **et bénéficié de la prime d'activité**. Il n'évoque pas avoir demandé de rappel à la Caf pour le trimestre manqué.

Puisque Thierry fait faire sa déclaration de ressource trimestrielle par son frère, il est arrivé à plusieurs reprises à ce dernier de devoir **demandeur un nouveau code pour s'identifier sur l'espace Caf** n'ayant pas le souvenir ou la possibilité de solliciter Thierry au moment de réaliser la déclaration. Cette situation conduit Thierry à attendre l'envoi d'un nouveau code par la poste pour se connecter à son espace allocataire. En dehors de ce point, Thierry dit « *n'avoir aucun problème avec la Caf dans les démarches.* »

Une mobilisation des administrations sans difficulté à des moments clés du parcours

Thierry ne bénéficie d'aucune autre prestation sociale, en dehors de la prime d'activité. Il avait par le passé (en 2007 ou 2008) demandé la Prime Pour l'Emploi, mais ne l'avait pas obtenu au regard de la situation de son foyer « *à l'époque j'étais marié et avec nos deux salaires, c'était trop élevé pour l'avoir.* » Il ne l'avait pas redemandé par la suite, puisqu'il a divorcé seulement en 2016.

Deux expériences dans le parcours de Thierry signalent qu'il est **en capacité de mobiliser ses droits, et qu'il n'a jamais été confronté à des difficultés en la matière**.

Lors de sa période de recherche d'emploi au début de sa carrière professionnelle, Thierry avait bénéficié **d'allocations chômage**, et cela sans difficulté.

Enfin, pour être reconnu **travailleur handicapé** suite à des problèmes de santé, il s'était rapproché des services afférents : « *j'avais téléphoné aux services des handicapés et j'ai été reconnu travailleur handicapé sans problème.* » Thierry évoque à ce sujet qu'il aura à refaire son dossier en 2019.

Une situation actuelle relativement stable et une prime d'activité perçue comme un complément de revenu

D'un point de vue professionnel, à l'heure actuelle, Thierry est agent communal en CDI à temps plein, titulaire de la fonction publique. Il touche un salaire régulier de 1 300 € net par mois avec un 13^{ème} mois réparti entre fin juin et fin novembre.

D'un point de vue personnel, Thierry est célibataire et sans enfant.

Questionné sur l'apport de la prime d'activité, Thierry y voit une **aide qui complète son salaire** : « *je touche un salaire mais avec les crédits c'est pas facile. Ça m'aide à payer certaines choses, ça me fait du bien car comme c'est viré directement sur le compte, ça permet de stabiliser car avec les prélèvements du début du mois je suis souvent dans le rouge* »

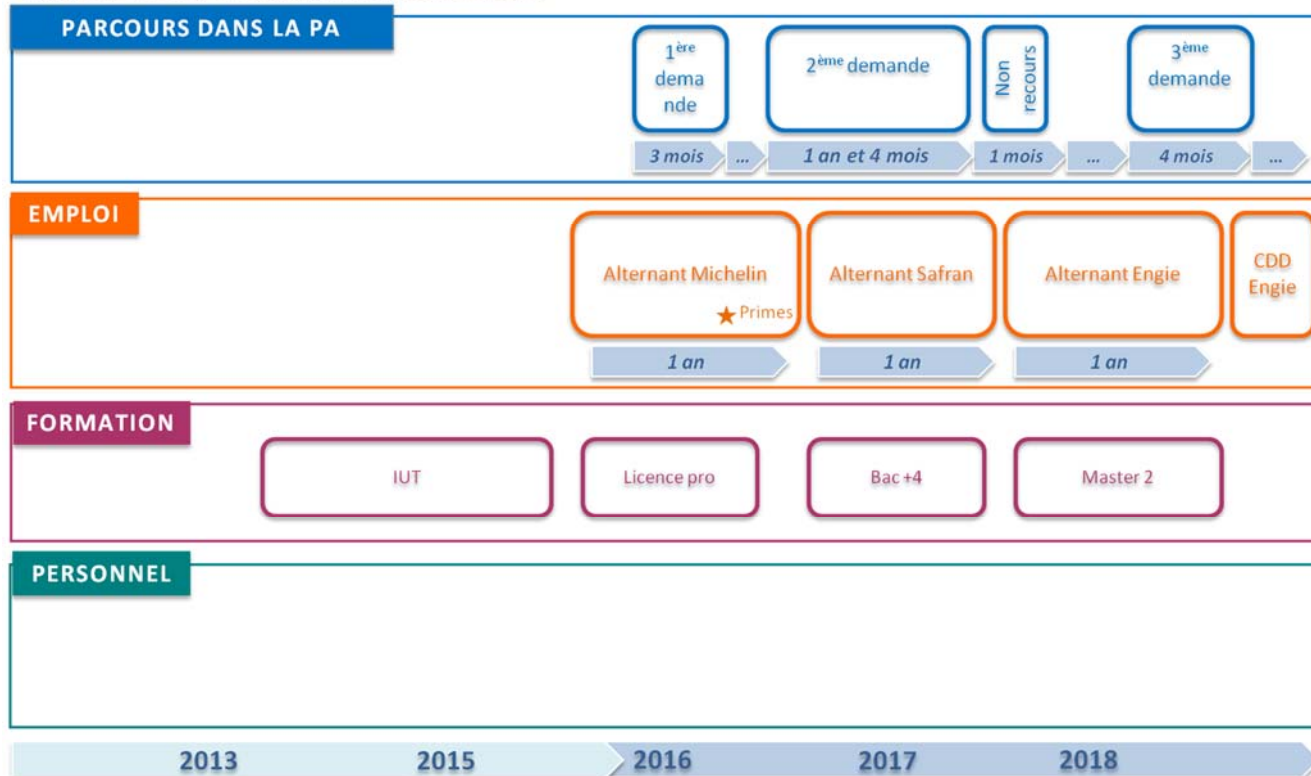
Thierry, qui a peu de visibilité des modalités de calcul de la prime d'activité, a conscience qu'elle est attribuée selon « le salaire » des personnes mais n'a pas d'avis sur le principe de dégressivité de cette prestation.

Entretien « sortant » n° 2

Réalisé le mardi 16 novembre 2018 à 17h.

Entretien « sortant » n°2 – Un non recours du fait d'une inéligibilité anticipée

Joseph: homme de 25 ans, célibataire sans enfant



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une formation en IUT conduisant vers une poursuite d'étude en alternance

Joseph a poursuivi ses études pendant 6 ans après son baccalauréat et est diplômé comme **ingénieur en lean management** depuis le 5 juillet 2018.

Après deux années d'IUT à Angoulême, il a poursuivi en **alternance au cours de deux années en qualité, sécurité, environnement** au sein de IEGT (institut européen de la qualité totale) de Vichy. Joseph a par la suite intégré un **master Amélioration continue à Lyon au sein de l'ECAM**. Il a été alternant au sein de plusieurs entreprises dont Michelin, Safran et Engie. Ses périodes d'alternance se caractérisent par des niveaux de rémunérations mensuelles variables entre 750 € et 1100 €, majorées par des primes de fin d'année.

Joseph est **depuis début septembre 2018, ingénieur en lean management chez Engie** dans la lignée de son alternance. Il vit seul et est **célibataire sans enfant**.

Joseph précise lors de l'entretien que sa grand-mère est décédée en 2017, épisode qui semble l'avoir particulièrement affecté.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une information par son école pour une situation d'alternance

Joseph a été **informé de l'existence de la prime d'activité par le personnel administratif de l'école lors de sa formation en master** alors qu'il était en alternance.

Il s'est alors renseigné sur internet et estime avoir compris le fonctionnement de la prime d'activité : « **c'est pas compliqué, si tu gagnes de tant à tant tu peux y avoir droit** ».

Pour Joseph, la prime d'activité « *permet de rajouter un bakchich* ». Il estime que « *pour les étudiants ça fait du bien* » en revanche il regrette les conditions d'éligibilité qu'il déduit de par son expérience : « *ce que je trouve mal fait c'est le seuil, il faut gagner minimum 900€ et maximum 1000€* ».

Un période de non-recours du fait d'une inéligibilité anticipée

Une demande dès le lancement de la prime d'activité

Dès que son école a informé Joseph de l'existence de la prime d'activité, il en a fait la demande sur le site de la Caf, qu'il connaissait déjà car touchait des allocations logements. Il en a bénéficié dès janvier 2016 à hauteur de 60 €.

A cette époque, Joseph est célibataire sans enfant et il est en master 1, en alternance au sein de l'entreprise Michelin où il est rémunéré 1100 € par mois.

Un bénéficiaire qui s'interroge sur les seuils de la prime d'activité

Joseph a réalisé sa demande de prime d'activité en ligne, une modalité qu'il juge satisfaisante : « *tout était en ligne, on pouvait faire les étapes les unes après les autres* ». En revanche, la dématérialisation des déclarations de ressources trimestrielles est moins performante selon lui puisqu'elle demande de communiquer des documents tous les trois mois : « *on reçoit un mail qui nous invite à remplir un document et il faut scanner ses feuilles de paye.* »

Si Joseph semblait identifier une fourchette de ressources comme conditions d'éligibilité (voir supra) il indique en revanche ne pas connaître le mode de calcul de la prime d'activité : « *je n'ai jamais compris comment c'était calculé* ». Joseph regrette qu'il n'y ait pas de communication sur le mode calcul et explique avoir fait la démarche de questionner sur ce sujet (alors qu'il sollicitait la Caf concernant l'avancée de son dossier d'aide au logement) mais ne pas avoir eu les réponses attendues.

Il trouve « *bien que ce soit stable 3 mois* », mais trouverait « *mieux de ne pas avoir à faire la démarche tous les trois mois* ». En effet **Joseph pointe du doigt les effets de seuil dans le fonctionnement de la prime d'activité** : il n'a pas pu en bénéficier à deux reprises, une fois car son alternance était rémunérée trop faiblement, une autre fois car il avait touché des primes exceptionnelles : « *avec ma nouvelle alternance j'ai commencé à 750 €, c'est là que j'en avais besoin et je ne l'avais pas. Quand j'ai été augmenté et refais la demande, j'ai mis trois mois à retoucher les aides. Même si c'est rétroactif, le temps du traitement du dossier est long.* » A l'inverse, au deuxième trimestre 2016, il lui est arrivé de déclarer des ressources trop importantes (1300 €) pour percevoir la prime d'activité car il avait reçu des primes de fin d'années.

Pour ce qui est de sa première demande, Joseph se rappelle d'un versement relativement rapide après la demande et régulier par la suite. Il explique que la prime d'activité lui est versée en une seule fois avec son aide au logement.

Une situation de non-recours due à une appréciation de son inéligibilité

De janvier 2016 à septembre 2017, Joseph a bénéficié de la prime d'activité en continu excepté deux mois où ses déclarations de ressources ne lui permettaient pas de toucher la prime.

En septembre 2017, Joseph n'a pas fait sa déclaration de ressource car il venait de commencer une nouvelle alternance pour laquelle il était rémunéré 750 € par mois. Il estimait qu'il ne serait pas éligible à la prime d'activité, au regard de sa trop faible rémunération, ce qui s'est avéré vrai lorsqu'il a déclaré à nouveau ses ressources.

Jusqu'à sa récente embauche en CDD, alors qu'il percevait à nouveau la prime d'activité, il lui est arrivé d'oublier de faire sa déclaration de ressource : *« le mail s'était noyé dans ma boîte et j'ai oublié. C'est quand j'ai eu besoin d'argent que je m'en suis rendu compte et donc j'ai fait la demande »*

Des démarches administratives perçues comme complexes mais néanmoins appréhendées

En tant qu'étudiant boursier, Joseph est un habitué des démarches administratives qu'il décrit comme *« les douze travaux d'Astérix et Obélix »*. Il se rappelle notamment d'une demande d'aide au logement réalisée *« en ligne sur un formulaire qui n'était pas interactif, ce qui n'avait rien de dématérialisé au final »* et par ailleurs, de son changement de Caf qui a conduit à une perte répétée de son dossier d'APL et de bourse.

En dehors d'une bourse et d'allocations logement, Joseph ne bénéficie pas d'autres prestations sociales et n'avait pas connu la prime pour l'emploi ou le RSA activité car il était jusqu'en septembre 2015 uniquement étudiant.

Un jeune actif pour qui la prime d'activité a été un soutien financier pendant plusieurs années en alternance

D'un point de vue professionnel, à l'heure actuelle, Joseph est en CDD à temps plein au sein d'Engie en tant qu'ingénieur en *lean management*, il gagne 1900 € net par mois.

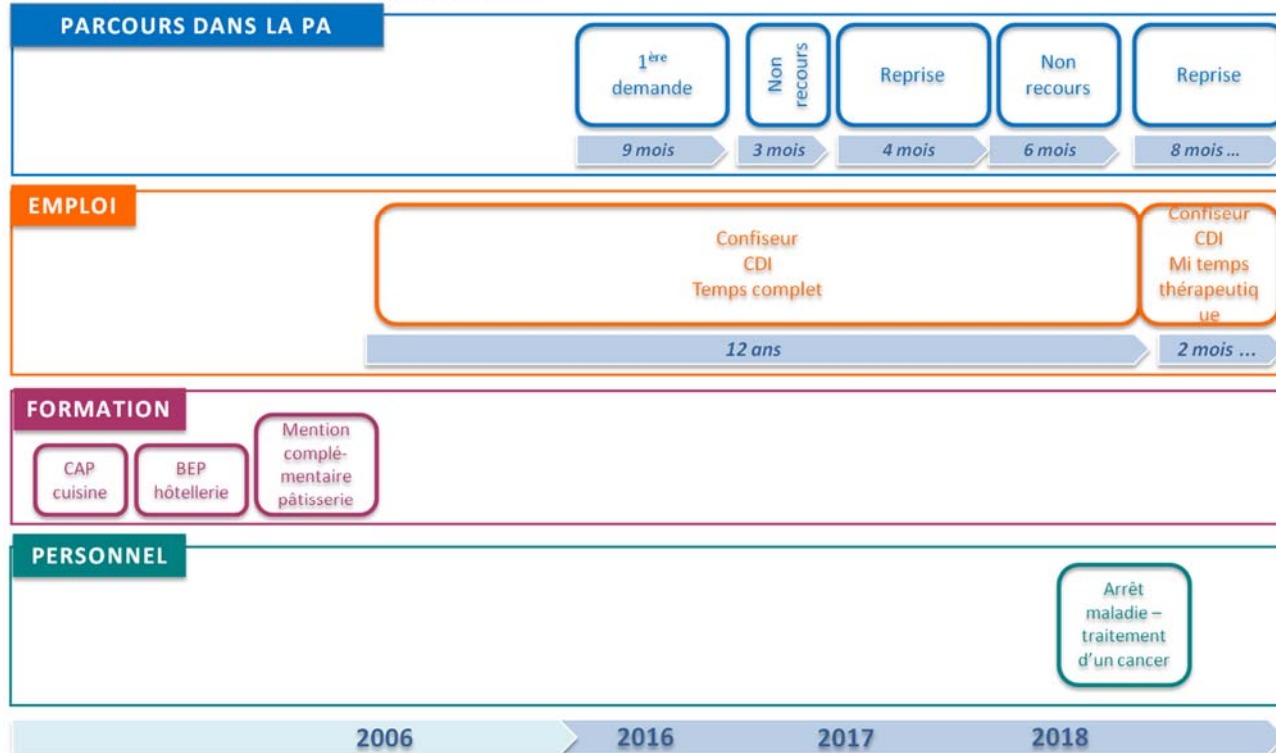
D'un point de vue personnel, il est célibataire sans aucune personne à charge.

Questionné sur l'apport de la prime d'activité, Joseph explique *« ça apporte une fin de mois un peu moins stressante »*. On peut constater que la prestation lui permettait de compléter sa rémunération qui en tant qu'alternant pouvait s'avérer variable selon son âge et son employeur. Depuis la fin de son alternance et son embauche, Joseph ne perçoit plus la prime d'activité.

Entretien « sortant » n° 3

Réalisé le mardi 20 novembre 2018 à 14h.

Entretien « sortant » n°3 – L'oubli de déclaration de ressources dans une situation stable à l'origine du non recours
Damien: homme de 30 ans, célibataire sans enfant



Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité : un salarié au smic en CDI depuis sa sortie d'étude

Agé de 30 ans, Damien est diplômé d'un **CAP cuisine** et d'un **BEP hôtellerie** qu'il a complété par une **mention complémentaire** d'un an en **pâtisserie**.

Damien a commencé à travailler dès la fin de ses études en 2006, il avait 19 ans en CDI à temps plein. **Il travaille toujours, 12 ans après, dans la même confiserie.**

Soigné pour un cancer à partir de décembre 2017, il a été en arrêt maladie et a repris son activité à **mi-temps thérapeutique en octobre 2018.**

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une perception de la prime d'activité comme un complément de salaire au travers des médias

Damien a eu **connaissance de la prime d'activité « aux informations »**. A l'époque il en avait discuté avec ses collègues.

Il trouvait la prime d'activité **intéressante pour compléter son salaire** : « ça pouvait m'aider pour par exemple faire le plein de la voiture ». Damien voit dans la prime d'activité, une prestation incitative : « ça donne une motivation en plus pour aller travailler. Ça incite plus les gens à aller bosser. »

Un période de non-recours qui s'explique par un oubli bien qu'une situation stable dans le temps

Une demande après un temps d'interrogation sur son éligibilité

Damien a fait sa **demande de prime d'activité** au début de l'année 2016 après s'être interrogé sur son éligibilité avec ses collègues.

Il s'est alors renseigné sur internet et **a trouvé les informations suffisantes pour en faire la demande.**

Il était **salarié en CDI à temps plein et gagnait 1260 € net par mois.** D'un point de vue personnel, Damien était **célibataire sans personne à charge.**

Un bénéficiaire qui n'exprime pas d'avis sur le fonctionnement de la prime d'activité

Damien a réalisé la simulation et la demande de la prime d'activité sur le site de la Caf, une **démarche qu'il a trouvé facile**, d'autant plus qu'il ne compte que son salaire comme ressource et qu'il vit seul : *« c'était très simple à faire, ils demandent juste le montant du salaire ».*

En cela, questionné sur la dématérialisation de la démarche et le fonctionnement de la prime d'activité, **Damien répond qu'il ne s'est pas posé la question de savoir si cela** « était bien ou pas ». En ce sens Damien « fait avec », il ne semble pas avoir pour habitude de questionner les modalités des aides car en mobilise peu (voir *infra*).

Au sujet du mode de calcul de la prime d'activité, Damien dit **ne pas le connaître** et semble ne pas s'y être intéressé : *« je n'en pense rien, car une fois que j'ai fait la démarche, on m'a dit le montant et voilà ».* De la même manière, il dit **ne pas avoir d'avis sur la trimestrialisation de la prime d'activité**, bien que ce mode de renseignement soit peu en adéquation avec sa réalité professionnelle : *« ma prime d'activité a un poil diminué sur la période, mais pas énormément, car mon salaire a un peu augmenté de 10 ou 15 € par mois. »*

Damien est satisfait du montant de sa prime d'activité : *« le montant de ma prime ? il est bien ».*

Afin de ne pas oublier de déclarer ses ressources, Damien a programmé **un rappel sur son téléphone**, s'il a du retard il s'agit d'un ou deux jours maximum. Il trouve la démarche assez simple.

Une situation de non-recours due à un oubli de déclaration de ressource, par manque de temps

En septembre 2017, **Damien oublie de réaliser sa déclaration de ressource**, ce qui le conduit dans une situation de non-recours vis-à-vis de la prime d'activité puisque sa situation est restée inchangée : *« j'ai oublié de la faire. On avait des rendez-vous dans tous les sens à cette période, car c'est le début de la saison, on travaille beaucoup. ».* Cet oubli a eu lieu dans une période professionnelle dense et très mobilisatrice pour lui.

L'analyse de son dossier, montre qu'il avait déjà connu une situation de non-recours de 3 mois entre janvier et mars 2017, mais interrogé sur ce sujet, Damien n'en avait pas souvenir.

Une vision distanciée des démarches administratives

Damien ne bénéficie **pas de prestation sociale** en dehors de la prime d'activité. Il n'avait pas connaissance de la prime pour l'emploi quand celle-ci a été évoquée en entretien et ne bénéficiait pas par le passé du RSA tout en travaillant.

Damien semble être assez distant vis-à-vis des démarches administratives et en particulier quand elles sont dématérialisées : *« quand c'est le moment de la déclaration des impôts, je n'y comprends*

jamais rien. L'ordinateur et moi ça fait deux. » Pour autant, il dit ne pas avoir rencontré de difficulté pour ce qui est de la démarche avec la Caf pour la prime d'activité.

Sa situation actuelle et son bilan de la prime d'activité

Damien est célibataire sans enfant. Il salarié en CDI dans une confiserie à **mi-temps thérapeutique depuis octobre 2018** suite au traitement d'un cancer.

Damien bénéficie toujours de la prime d'activité, pour un montant de 50 €. Cette prestation lui permet notamment de « *faire un plein de la voiture dans le mois* ».

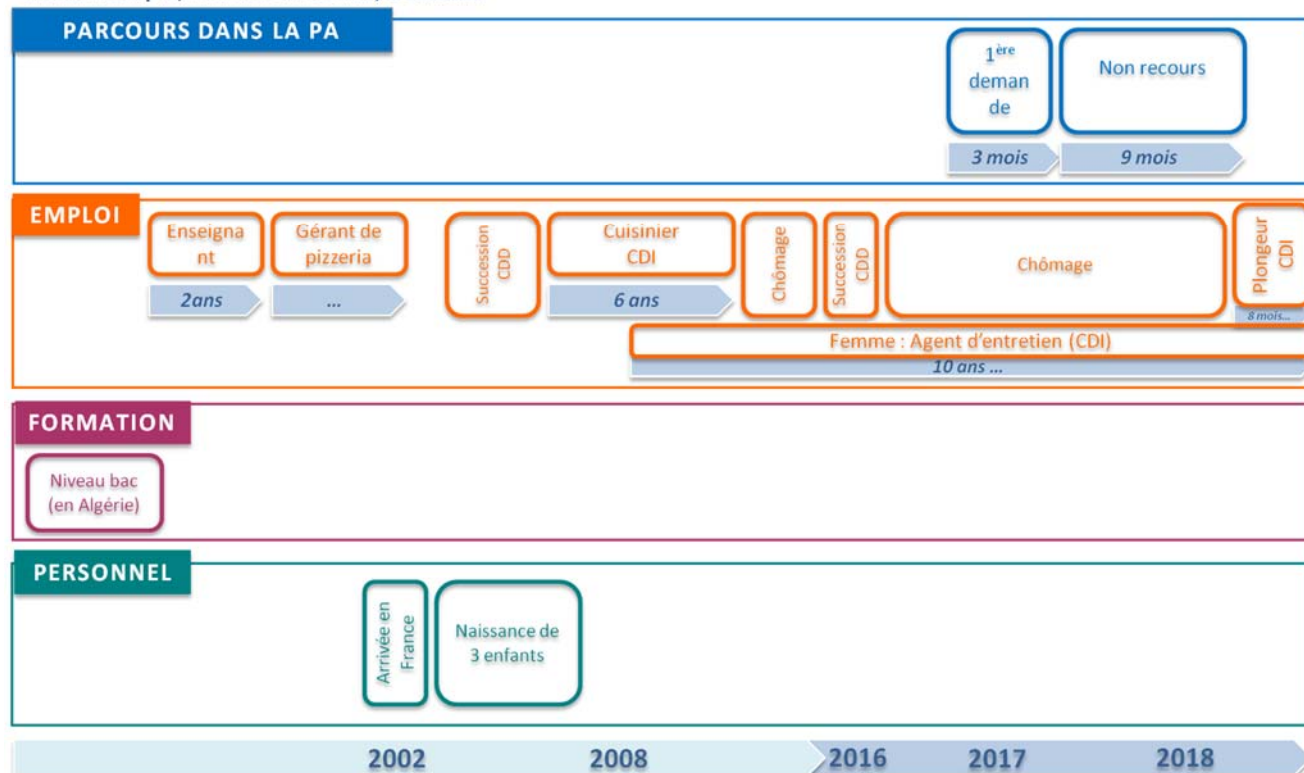
Interrogé sur la **dégressivité** de la prime d'activité, Damien trouve ce **principe normal** : « *pour moi c'est normal que ce soit dégressif car plus on gagne moins on a besoin d'être aidé* ».

Entretien « sortant » n° 4

Réalisé le mardi 11 décembre 2018 à 14h.

Entretien « sortant » n°4 – Un non recours définitif du fait de l'absence de pièces justificatives

Azolan: couple, homme de 60 ans, 3 enfants



Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité : un couple dont seule la femme est en emploi

Azolan est **algérien**, il a suivi sa scolarité **jusqu'en terminale**. Il a par la suite été **enseignant en collège pendant 6 ans** avant de se mettre à son compte comme **gérant d'une pizzeria**.

En 2002, Azolan immigre en France à Saint-Raphaël. Il a travaillé en cuisine et dans des entreprises de nettoyage au cours de plusieurs CDD. Azolan occupe par la suite un **emploi de cuisinier dans un centre**

de vacance, en CDI à temps plein pendant 6 ans. Il est licencié en 2012 et refuse le reclassement dans un autre centre de vacances éloigné de son domicile.

Après une période de chômage, il occupe par la suite plusieurs emplois en CDD toujours dans les mêmes domaines d'activité. **Fin 2016, Azolan s'inscrit à Pôle Emploi.** Il effectue une dizaine de jours de mission d'intérim en octobre 2017.

Depuis avril 2018, Azolan est plongeur dans un restaurant, en CDI à temps plein.

Azolan est **marié**. Sa femme travaille comme agent d'entretien depuis 2008 en CDI à temps plein. Ils ont trois enfants, âgés de 13, 16 et 17 ans. Ils vivent dans logement social.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une aide perçue comme exceptionnelle dans des périodes de grande difficulté

Azolan a eu **connaissance de la prime d'activité « par oui dire »** via une collègue de travail de sa femme. A cette époque, Azolan se dit **« pessimiste »** sur le fait d'être éligible mais fait tout de même la demande.

Pour Azolan, la prime d'activité *« sert à boucler les fins de mois pour les personnes seules ou avec une famille qui travaillent mais n'y arrivent pas »*. Il voit la **prime d'activité comme « un coup de pouce » qui intervient dans des situations exceptionnelles** (perte d'une activité professionnelle pour un des deux conjoints en l'occurrence) : *« ça vient au secours »*.

A la demande de la prime d'activité, Azolan **n'avait pas de point de vue sur la prime d'activité** : *« je n'ai pas d'a priori. Je l'ai touché trois mois, c'était généreux. »*

Un non-recours définitif du fait de l'absence de pièces justificatives

Une demande sans information préalable

A l'été 2017, Azolan ne dispose **pas d'information sur la prime d'activité mais comprend qu'il est possible de faire une simulation en ligne.**

A cette époque, et cela depuis 2012, Azolan est **demandeur d'emploi et seule sa femme travaille**, en CDI à temps plein. Ils ont à charge leurs trois enfants.

Un fonctionnement jugé plus complexe que pour la prime pour l'emploi

Azolan estime que la **démarche en ligne, de simulation et demande, « est facilitée »**. Son format **dématérialisé rend possible de faire une demande à distance**, ce qui est d'autant plus intéressant que le couple n'était pas certain de leur droit : *« c'est bien car on a pas besoin de se déplacer à la Caf. »*

Azolan a le **sentiment d'avoir compris comment été calculée la prime d'activité** : *« ça dépend du revenu du foyer et aussi de la forme du foyer, des enfants... »*. Concernant le montant de la prime d'activité qu'ils ont perçu il dit *« c'est mieux que rien, surtout que je ne travaillais pas »*.

Azolan comprend la nécessité de déclarer ses ressources tous les trois mois, afin de réajuster les droits et le montant de la prime d'activité : *« c'est normal car si les salaires dépassent, on n'y a pas droit »*. **Cependant en comparaison de la prime pour l'emploi, Azolan estime « qu'il y a trop de paperasse**. Avec l'avis d'imposition, l'administration savait ce que le foyer percevait, c'était plus simple. »

Lors du trimestre pour lequel ils ont bénéficié de la prime d'activité, elle a été versée avec les autres aides de la Caf le 5 du mois. **Un fonctionnement qu'Azolan juge satisfaisant et qui n'a posé aucune difficulté.**

Un défaut de déclaration de ressource après un trimestre de prime d'activité du fait de l'absence de pièces justificatives demandées

Azolan et son foyer ont bénéficié de la **prime d'activité pendant un trimestre, de juillet à septembre 2017**. Après quoi, Azolan a été invité à réaliser sa première déclaration de ressource en ligne, or à **l'époque il ne dispose pas des fiches de paye de sa femme et ne poursuit pas la démarche**. Azolan explique qu'il arrive régulièrement que sa femme soit payée en retard, voire d'un mois sur l'autre et qu'elle ne reçoit pas ses fiches de paye automatiquement mais doit les demander à son employeur. C'est pour cela que pendant plusieurs mois, Azolan n'a pas pu réunir les justificatifs demandés pour déclarer les ressources du foyer.

Azolan se rappelle avoir eu un appel début 2018 d'un conseiller Caf l'informant qu'il aurait pu continuer à y avoir droit. **Aujourd'hui il s'interroge sur la rétroactivité possible de ce droit s'il communiquait les justificatifs nécessaires** : « *je vais demander un rendez-vous, car là je ne peux plus rien faire par internet, pour voir si on peut faire la demande de manière rétrospective pour les 3 trimestres où notre situation étaient inchangée.* ». **Azolan comprendrait si ce n'était pas possible** : « *je vais pas gueuler si c'est pas possible car c'est de ma faute.* » ; « *pour l'instant on s'en sort, si y'a pas y'a pas. Si on n'a pas le droit c'est pas grave.* »

Une relation aux administrations du fait de plusieurs prestations sociales perçues

Le foyer d'Azolan perçoit une **aide au logement** de la Caf ainsi que des **allocations familiales**. Le temps où Azolan a été en recherche d'emploi, il a perçu des **allocations de retour à l'emploi** jusqu'en mars 2018. Il avait également bénéficié du **RSA socle** après avoir épuisé ses droits suite à son licenciement. Jusqu'en 2008, Azolan étant le seul du couple à travailler, il bénéficiait de la **prime pour l'emploi**.

Aujourd'hui Azolan évoque une situation compliquée au regard des allocations familiales qui leur sont versées du fait de sa reprise d'activité en avril 2018, que l'on comprend être une **situation de trop perçu** : « *j'ai déclaré mon emploi trop tard, et donc aujourd'hui on nous enlève une partie. On nous demande de rendre.* ».

Bien que le foyer connaisse différentes prestations sociales, il apparaît qu'Azolan se positionne relativement en retrait et explique « *ne pas avoir l'habitude de demander de l'aide.* »

Sa situation actuelle et son bilan de la prime d'activité : un couple en emploi pour qui la prime d'activité a été mobilisée ponctuellement à une période marquée par les difficultés

Aujourd'hui **Azolan et sa femme occupent des emplois en CDI à temps plein**, et ont comme revenus d'activité environ 3000 € à deux. **Leurs trois enfants vivent avec eux et sont à leur charge, ils sont tous les trois scolarisés**. Au moment de l'entretien, Azolan était en arrêt maladie suite à une tendinite.

Azolan estime que la prime d'activité a été « **une aide dans une période difficile pour la famille** », puisqu'ils en ont fait la demande alors que seule sa femme était en emploi et qu'il était pour sa part en fin de droit : « *la prime d'activité ça aide beaucoup, 100 € c'est de l'argent. Le pouvoir d'achat a changé, on ne peut pas avoir la lune et le soleil, donc ça aide pour les achats de tous les jours.* » Dans leur cas, **leur premier versement correspondait à la rentrée scolaire, ce qui les a fortement aidés** : « *pour 2017, heureusement qu'il y avait eu l'aide pour la rentrée scolaire des enfants.* »

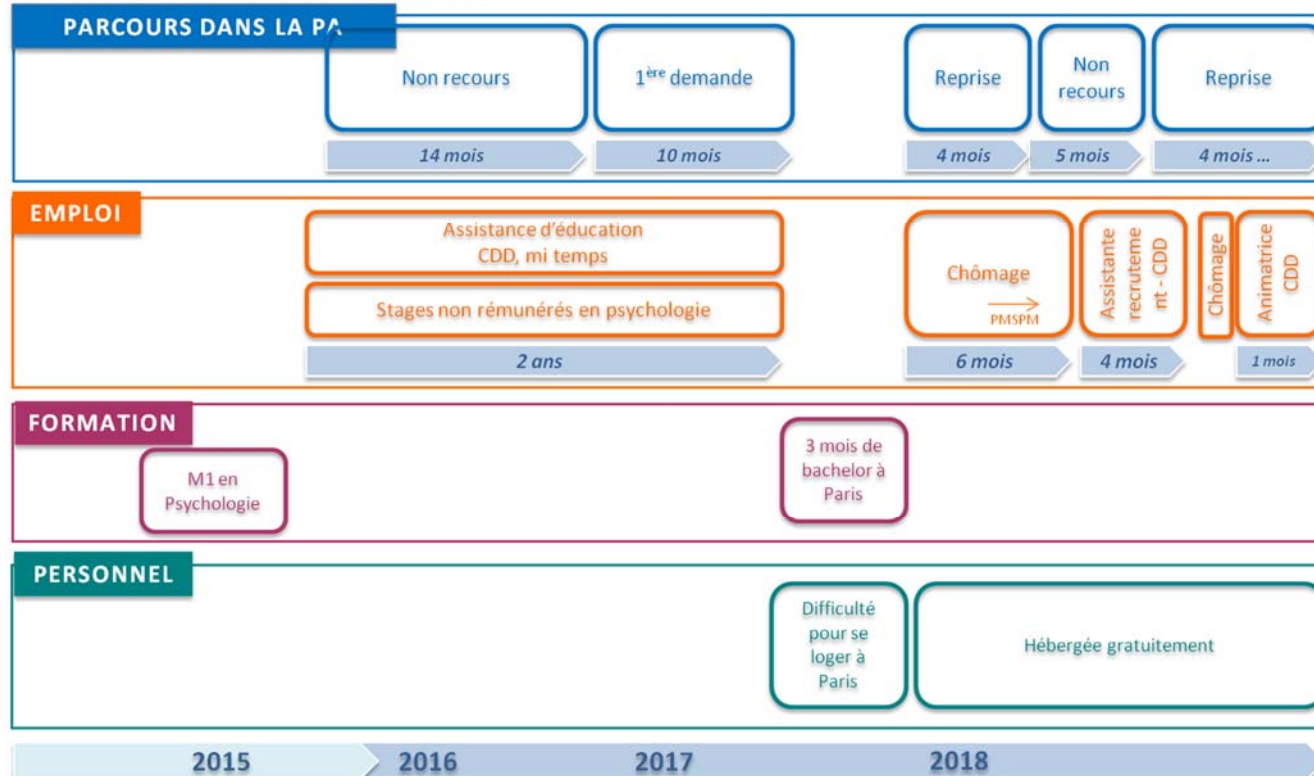
Concernant le principe de dégressivité de l'aide, Azolan trouve cela « **normal** » : « *si un couple se fait 4000 €, c'est pas possible de les aider.* »

Entretien « sortant » n° 5

Réalisé le mardi 11 décembre 2018 à 15h.

Entretien « sortant » n°5 – Un non recours initial suivi par un non recours par oubli de déclaration de ressource

Isa: femme de 27 ans, célibataire sans enfant



Avant de percevoir la prime d'activité : un parcours d'étudiante en psychologie, assistante d'éducation dans l'attente d'entrée en master 2

Isa dispose d'une **maîtrise en psychologie** obtenue en 2015. Elle **n'a pas pu poursuivre en master 2 par manque de place**.

Pendant deux ans, elle décide de réaliser des stages non rémunérés afin d'améliorer son dossier pour avoir la possibilité de finaliser son master. Durant cette période **elle est assistante d'éducation en lycée, sur un contrat à durée déterminée à mi-temps**.

En septembre 2017, Isa décide de valider un bachelor dans une école sur Paris. Durant cette période elle rencontre des difficultés pour se loger et est hébergée « à droite et à gauche chez des amis ». **Elle décide d'arrêter ses études après trois mois et s'inscrit à Pôle Emploi.**

Elle réalise pendant deux mois une **période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) sur un poste d'assistant de recrutement** dans une entreprise. Cette période d'immersion ne se conclut cependant pas par une embauche comme elle espérait.

A partir de l'été 2018, elle occupe un poste d'assistante de recrutement à Blois, en CDD rémunéré au SMIC. Cet emploi nécessitait plus de deux heures de trajet par jours c'est pourquoi elle a décidé de chercher plus proche de son domicile.

Depuis début décembre 2018, Isa a commencé un **CDD de 6 mois à Tours comme animatrice**.

La prime d'activité : une aide financière perçue comme ponctuelle

Isa a eu **connaissance de la prime d'activité** lorsqu'elle était assistante d'éducation mais n'a pas **souvenir de comment**. Elle a perçu cette aide « *comme une possibilité de compléter les revenus.* »

Lorsqu'elle s'est renseignée, elle **dit avoir eu connaissance des conditions d'éligibilité et de « la nécessité d'être dans une tranche »**. Pour Isa, « **la prime d'activité est une aide financière ponctuelle qui permet de vivre un peu mieux ; de retrouver une situation sereine.** » Isa considère que vivre avec la prime d'activité « *n'est pas un modèle viable* ».

Isa considérerait que si elle y avait droit ce serait une valeur ajoutée : « *pour moi si j'y ai droit très bien, sinon c'était pas grave.* » Aujourd'hui Isa « **espère un jour ne plus avoir besoin de la Caf** » : « *si un jour j'ai un CDI et que je suis payée le SMIC, je ne demanderai pas l'aide* ».

Questionnée sur l'image qu'elle a de la prime d'activité Isa répond « *il n'y a pas de honte à dire qu'on a besoin d'aide. J'ai jamais eu à me plaindre d'être aidée.* » En ce sens, Isa a une représentation positive de la prime d'activité, comme une aide, que en tant que personne en difficulté à un moment de sa vie, elle peut demander.

Un non-recours initial suivi par un non-recours temporaire

Une demande suite à la recherche d'informations complémentaires

Au cours de l'année 2016, Isa a souhaité **prendre rendez-vous à la Caf pour connaître ses droits** : « *à cette époque-là j'étais en CDD à mi-temps car je faisais des stages en parallèle. Je voulais connaître mes droits à compléter mon revenu, sachant que je ne pouvais pas compléter mon temps de travail.* ». **Isa privilégie quand elle le peut des échanges de vive voix avec les structures administratives** : « *J'aime bien discuter avec quelqu'un sur les modalités à engager. Pour être sûre que ce soit en règle, pour être sûre de ne rien louper* ».

A cette époque, Isa est **assistante d'éducation en CDD à mi-temps** dans un lycée. Elle réalise par ailleurs des stages non rémunérés dans le champ de la psychologie. Elle est célibataire.

Un fonctionnement jugé adéquat pour être au plus proche de la situation des personnes

Isa se rappelle avoir fait **la simulation avec un agent de la Caf lorsqu'elle s'était rendu sur place**. Elle a par la suite **réalisé la demande en ligne**.

Elle indique ne pas connaître le mode de calcul, « *ça a été calculé automatiquement* ». Pour Isa, le montant de la prime d'activité importait peu, car elle considère que même une somme réduite est une aide : « *c'est une chance même si c'est 10€ de plus. Je n'ai pas trouvé que ce n'était pas assez.* » En l'occurrence, en septembre 2017, la prime d'activité d'Isa s'élevait à 300€.

Isa estime la déclaration de ressource trimestrielle nécessaire pour que la Caf connaisse ses revenus. Elle **estime que le délai est raisonnable et permet d'adapter le calcul de l'aide à la situation vécue des personnes** : « *tous les 3 mois ça va encore car on est sur une vision à court terme, ce qui est plus compliqué c'est quand on nous questionne sur n-1 ou n-2. En plus là, le décalage est moins fort et les aides sont calculées sur la situation réelle.* »

Isa déclarait ses revenus à chaque fois qu'elle recevait un mail de la Caf l'informant à ce sujet. **Elle se rappelle avoir eu du retard dans ses déclarations de ressource**, mais sans que cela n'ait d'incidence sur le versement de sa prime d'activité.

Elle se questionne sur une situation problématique au moment de la déclaration de ressources qui pourrait la conduire à ne pas la faire : « *par exemple, aujourd'hui, donc mi-décembre, je n'ai pas encore été payé du mois de novembre, est-ce que du coup je ne déclare aucun revenu en novembre ?* ».

Isa regrette de ne pas avoir eu de note explicative sur le fonctionnement de la prime d'activité. Cela pourrait être transmis au moment de l'inscription et consultable quand souhaité.

Un non-recours initiale par méconnaissance et un non-recours temporaire par oubli de déclaration de ressource

La première situation de non-recours d'Isa est antérieure à sa première demande de prime d'activité. En effet, elle aurait pu en faire la demande plus tôt dès lors qu'elle occupait un poste d'assistante d'éducation à mi-temps. Elle ne l'a pas fait car n'avait pas connaissance de la prime d'activité.

Par la suite, Isa a perçu la prime d'activité de manière continue jusqu'à ne pas faire sa déclaration de ressource en septembre 2017, car elle venait de reprendre ses études. Ayant arrêté sa formation prématurément, elle a à nouveau déclaré ses ressources en décembre 2017. Cette période courte peut laisser penser à une période non-recours, mais la situation professionnelle d'Isa avait cependant bien changé.

Isa a, par la suite, connu une nouvelle période de non-recours car elle **a oublié de réaliser ses déclarations de ressource** pendant 5 mois jusqu'à la reprise d'une activité en CDD. A cette période, elle est inscrite à Pôle Emploi et réalise une PMSMP, elle ne réalise pas ses DTR car elle a déjà d'autres démarches à réaliser.

Elle indique ne pas avoir fait de rappel de ses droits et ne pas avoir connaissance de cette possibilité.

Des relations aux institutions et administrations quand nécessaire

Isa a peu **de relation aux administrations en dehors des périodes de recherche d'emploi qu'elle a connu** et durant lesquelles elle était inscrite à Pôle Emploi.

En cas de besoin, **elle n'hésite pas à prendre attache auprès des institutions compétentes**, comme cela a été le cas avec la Caf pour la prime d'activité ou encore lorsqu'elle recherchait un logement étudiant à Paris.

Elle **n'a pas connu la prime pour l'emploi** car n'était pas imposable lorsque cette dernière était en place.

Sa situation actuelle et bilan de la PA : en CDD à temps plein et toujours bénéficiaire de la prime d'activité

Jusqu'en décembre 2018 Isa était au chômage et hébergée chez des amis ou de la famille. A partir de mi-décembre 2018, elle commencerait un emploi d'animatrice en CDD à temps plein et envisageait de prendre un appartement avec son conjoint.

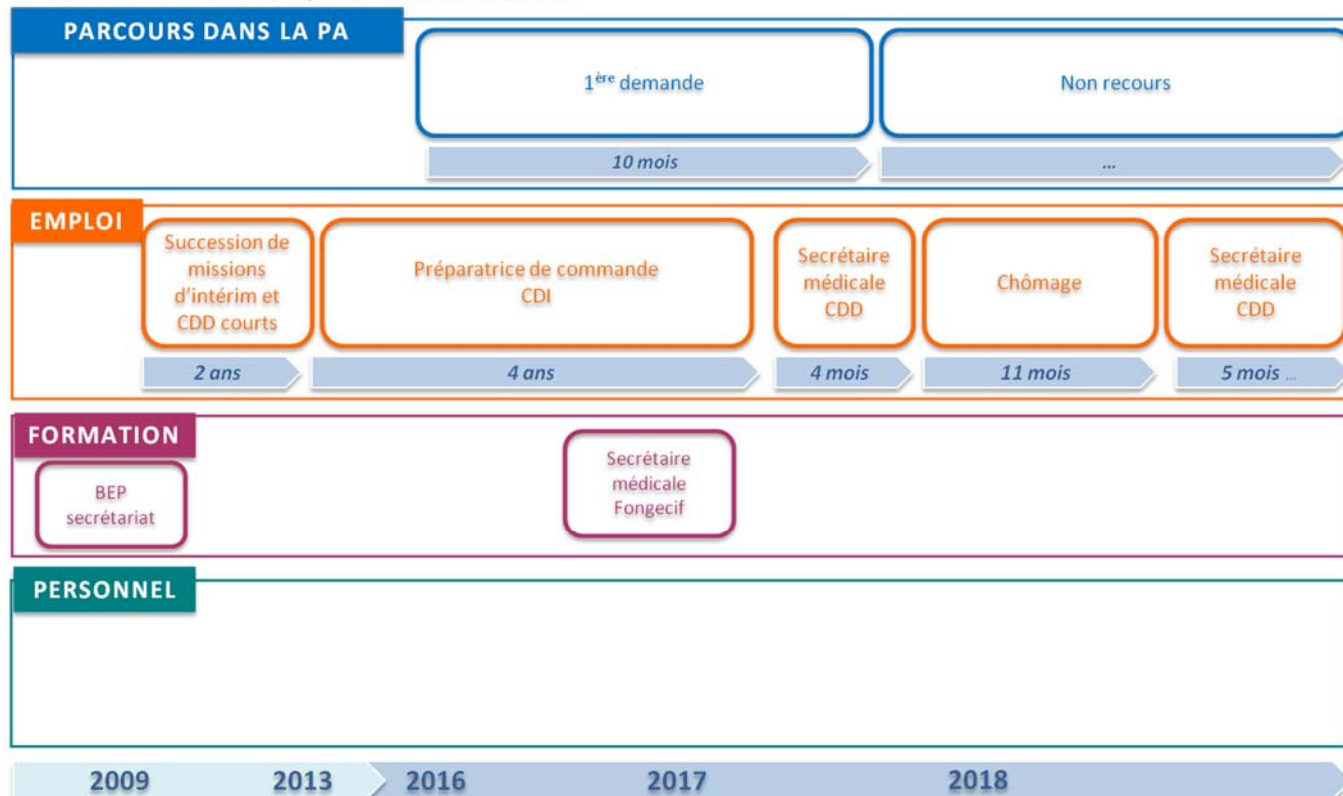
Pour Isa, la prime d'activité est une aide temporaire tant qu'elle n'a pas de situation professionnelle stable : « *j'ai de la chance qu'on puisse me soutenir dans un moment difficile.* »

Concernant la dégressivité, Isa trouve cela normal, car « *sinon ça pourrait pousser les gens à moins travailler. Moi j'aime travailler mais c'est difficile de trouver.* »

Entretien « sortant » n° 6

Réalisé le mardi 11 décembre 2018 à 16h.

Entretien « sortant » n°6 – Un non recours définitif suite à un changement professionnel
 mélanie: femme de 26 ans, célibataire sans enfant

**Parcours antérieur à la perception de la prime d'activité : une salariée aux revenus modestes**

Agée de 26 ans, Mélanie est diplômée d'un **BEP secrétariat** en 2009. Elle occupe par la suite des emplois qu'elle qualifie « de purement alimentaire » : **missions d'interim en usine, plusieurs CDD** en tant qu'hôtesse de caisse et télévendeuse.

En 2013, Mélanie signe un **CDI à temps plein comme préparatrice de commande** qu'elle occupe pendant 4 ans.

Elle décide en 2016 de suivre **une formation de secrétaire médicale, financée par le Fongecif**.

Mélanie occupera par la suite un **poste de secrétaire dans le champ de la protection de l'enfant** sur un remplacement de congé maternité, en CDD temps plein, de juin à septembre 2017.

Elle s'inscrit par la suite comme **demandeuse d'emploi** à Pole Emploi et entame une recherche active. Elle évoque cette période comme « creuse », elle se retrouve confrontée à des offres d'emploi éloigné de son lieu de vie, habitant à 40 minutes de route de Grenoble et de Bourgoin-Jallieu.

Depuis août 2018, Mélanie occupe un poste de secrétaire dans une entreprise d'appareillage à domicile, il s'agit d'un **CDD de 6 mois à temps plein** qui pourrait se transformer en CDI.

Mélanie **est célibataire et n'a pas d'enfant**.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité :
une information par la voie de médias et de son entourage

Mélanie a **pris connaissance de l'existence la prime d'activité aux informations télévisées à la fin de l'année 2015 et par le bouche à oreille**. Elle **avait aussi constaté à cette époque**, alors qu'elle faisait sa déclaration d'impôt, **que la prime pour l'emploi avait disparu**.

Elle **s'est renseignée au sujet de la prime d'activité sur le site de la Caf** et a pu avoir les informations nécessaires, elle est notamment rapidement tombée sur l'outil de simulation.

Pour Mélanie, *« la prime d'activité permet aux **revenus modestes** de mettre du beurre dans les épinards »*. Elle estime que la prime d'activité a vocation à *« **sortir les gens de la précarité** »*.

Un non-recours définitif suite à un changement professionnel

Une simulation réalisée sans attentes

Au début de l'année 2016, Mélanie a fait la simulation de la prime d'activité en ligne et **s'est aperçue qu'alors même qu'elle était en CDI elle y avait droit**.

A cette période, Mélanie est en CDI depuis 3 ans déjà, sur un poste à temps plein de préparatrice de commande. Elle est célibataire et sans enfant.

Une prime d'activité jugée avantageuse par son montant et son fonctionnement

Mélanie a trouvé que **la dématérialisation de la démarche était une bonne chose** : *« je me rappelle avoir planché avec ma mère sur les papiers pour les impôts, pour la prime pour l'emploi. On avait pour habitude de le faire ensemble pour être deux à réfléchir. »*

Mélanie explique ne **pas avoir compris comment était calculée la prime d'activité** et ne s'est pas posé plus de question : *« je me suis référé à ce que la Caf avait calculé pour moi. »* Elle **perçoit le montant de sa prime d'activité comme « très avantageux »**, notamment *« car le montant était plus important en comparaison de la prime pour l'emploi »*. En septembre 2017, Mélanie touchait 156 € de prime d'activité.

Elle considère **la démarche de déclaration trimestrielle des ressources « simple, car régulière et facile »**. Elle trouve que **le fonctionnement trimestriel de la prime d'activité permet une plus grande adéquation à la situation des personnes** : *« c'est très bien, car si on perd un emploi ou qu'on en retrouve un, la prime est ajustée. Ça évite de toucher alors qu'on a plus besoin et inversement. »*

Un non-recours volontaire par non-perception du besoin

Mélanie a touché la prime d'activité **de manière continue de janvier 2016 à septembre 2017**, sur la base de son salaire de préparatrice de commande.

A partir d'octobre 2017, **Mélanie explique avoir arrêté de renseigner ses déclarations de ressources car elle pensait ne pas y avoir droit puisqu'elle avait exercé pendant le trimestre précédent un emploi mieux rémunéré** : *« j'ai arrêté car je me suis dit que je n'y aurais pas droit. En fait je ne me suis même pas posé la question. »* Elle n'a pas fait de démarche suite à l'appel du télé-conseiller début 2018, car elle estime que *« cette aide peut être versée à quelqu'un d'autre. »*

Elle explique n'avoir **jamais eu de difficulté** dans ses déclarations de ressources, car elle avait des revenus d'activité réguliers à déclarer et que sa situation n'a pas changé sur la période.

Des relations aux institutions et administrations quand nécessaire

Mélanie avait bénéficié de la **prime de l'emploi plusieurs années consécutives**, sans se rappeler combien exactement. Elle avait pour habitude de « *mettre la prime pour l'emploi de côté pour l'utiliser toute l'année* ». Pour Mélanie, la prime pour l'emploi était destinée à des personnes qui comme elle avait un revenu modeste afin de limiter le poids de l'impôt.

Mis à part cette dernière, **Mélanie n'a jamais bénéficié d'autres aides**.

Sa situation actuelle et bilan de la prime d'activité : la prime d'activité perçue comme un complément à mobiliser uniquement pour compléter un salaire trop faible

Aujourd'hui, Mélanie est **secrétaire médicale** dans une entreprise d'appareillage à domicile en **CDD à temps plein**. Elle est **célibataire** et vit en colocation.

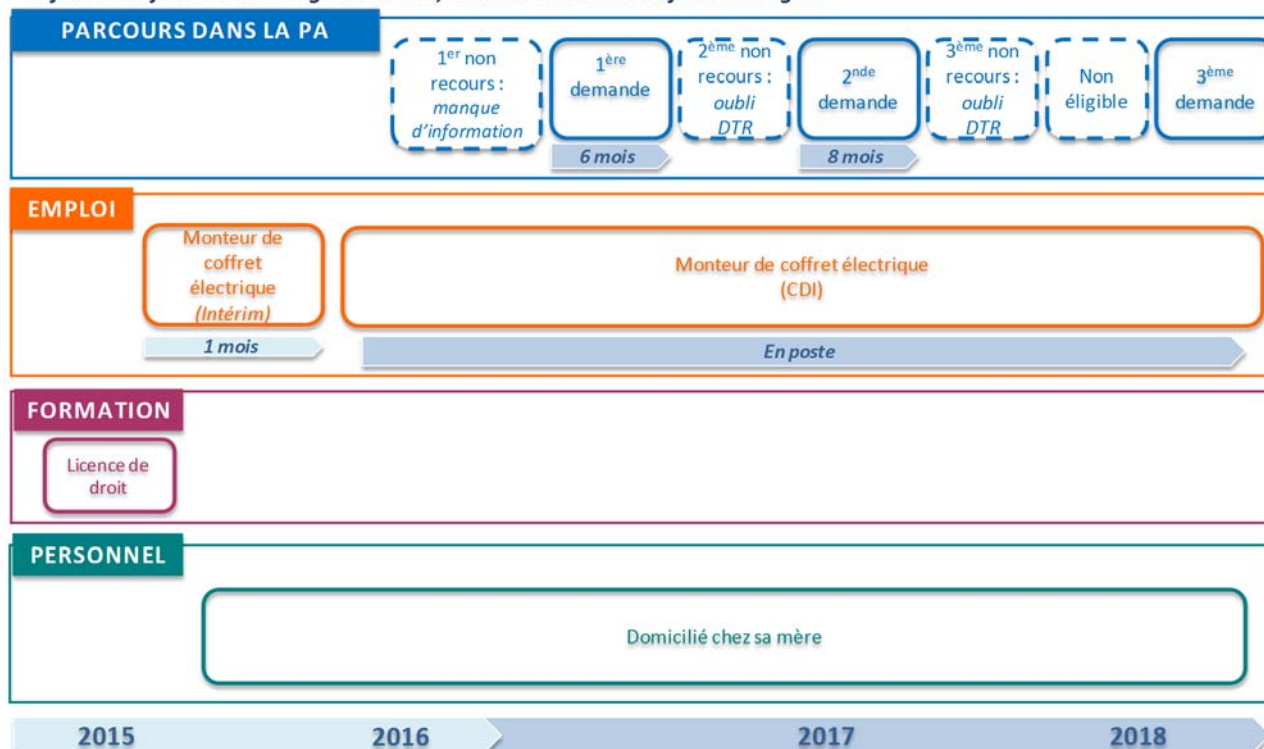
La prime d'activité a permis à Mélanie d'épargner et de s'accorder des loisirs : « *j'ai pu mettre de côté et donc me faire un peu plaisir et vivre un peu mieux.* »

Elle **trouve normal que la prime d'activité soit dégressive** car il s'agit pour elle d'un complément : « *moi à 1400€ net par mois, je pars du principe que je n'en ai pas besoin.* »

Entretien « sortant » n° 7

Réalisé le 16/11/2018 à 11h.

Entretien « sortant » n°7 – Une entrée tardive dans la prime d'activité en 2016 et deux épisodes de non recours
Sofiane : un jeune homme âgé de 26 ans, célibataire et sans enfant à charge.



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par des études supérieures et une sortie d'étude pour prendre son indépendance financière

Sofiane est âgé de 26 ans et habite le département de l'Isère. Il est célibataire, n'a pas d'enfant à charge et vit encore chez sa mère, pour dit-il : *« la facilité et une question de budget »*.

En 2015, Sofiane a obtenu une licence de droit à l'université. Après l'obtention de son diplôme, ne souhaitant pas poursuivre ses études, Sofiane s'est mis à la recherche d'un emploi : *« Moi ce que je voulais c'était gagner de l'argent et rapidement. Les études c'est bien mais ça ne paye pas. »*

Au-delà de son souhait de rentrer rapidement dans la vie active, Sofiane souhaitait également travailler près de son lieu d'habitation : *« je ne voulais pas faire des kilomètres et des kilomètres pour aller travailler. »*

Sofiane précise ainsi que ces deux critères (trouver un travail rapidement et près de chez lui) ont ainsi guidé sa recherche d'emploi et poussé à chercher dans les entreprises implantées à proximité de son domicile : *« j'ai abandonné le droit, je me suis inscrit dans une agence d'intérim. Pour moi c'était le moyen le plus efficace pour trouver un boulot rapidement »*.

Dès l'été 2015, il s'inscrit dans une agence d'emploi et effectue une première mission d'intérim d'un mois dans une entreprise de fabrication de coffret électrique. A la suite de cette expérience, il est embauché, en septembre 2015, en CDI au sein de cette entreprise.

Il occupe un poste de monteur à temps plein.

Sa période de recherche d'emploi illustre les **représentations relativement négatives** qu'il a notamment de Pôle emploi : *« je ne me suis jamais inscrit à Pôle emploi, on sait bien que Pôle emploi ça ne sert à rien. Je vis à la campagne à 50 km de Grenoble, il n'y a que des usines donc je savais qu'il fallait que je passe par une boîte d'intérim pour trouver du travail près de chez moi »*.

Une entrée tardive dans la prime d'activité en l'absence d'information

Une connaissance de la prestation par ses collègues de travail

C'est en juillet 2016 que Sofiane a entendu parler la première fois de la prime d'activité. Il se rappelle que ce sont **des collègues** de son travail qui lui en ont parlé. Sofiane n'en avait jamais entendu parler avant d'évoquer le sujet avec deux collègues au cours d'une pause déjeuner : *« on parlait de nos salaires parce qu'ils varient beaucoup en fonction du carnet de commande de l'usine. Moi je leur disais qu'il y avait des mois où je trouvais que mon salaire était bas. Un de mes collègues m'a dit : « mais tu sais qu'ici beaucoup de gars touchent la prime d'activité » »*.

De cette discussion, Sofiane se souvient : *« mes collègues m'ont juste expliqué que les mois où on touchait à peine le smic on pouvait demander la prime d'activité et que ça faisait un peu complément de revenu »*.

A la suite de cet échange, Sofiane a été sur le site de la Caf et a fait une simulation en ligne. Il indique qu'il a d'abord fait une simulation puis une demande. De ces démarches, Sofiane indique les avoir trouvées simples et qu'aucun élément ne lui a posé une quelconque difficulté : *« toutes les démarches se font en ligne et c'est très facile. C'est très pratique de ne pas avoir à se déplacer »*.

Sofiane précise que les raisons qui l'ont motivé à faire une demande de prime d'activité sont avant tout financière : *« pour moi ce qui était intéressant, c'est que ça me permet de gagner un peu d'argent les mois où on ne touche pas beaucoup d'activité à l'usine. Pour moi c'était un moyen d'avoir un complément de salaire »*.

Une image assez claire de la prime d'activité et des représentations sociales relativement négatives

Sofiane indique ne pas en avoir fait état du fait qu'il percevait la prime d'activité auprès de son entourage, en dehors de ces collègues : *« j'en ai parlé à personne d'autre à part mes collègues...ça regarde que moi je vois pas pourquoi j'en parlerai à ma mère »*.

Les propos de Sofiane laissent entrevoir une certaine gêne de percevoir la prime d'activité auprès de son entourage familial. En revanche, dans ses propos, ce sentiment ne semble pas s'appliquer avec ses collègues de travail : *« à l'usine, presque tout le monde l'a...du coup on a pas l'impression d'être différent des autres »*.

Au-delà de ce constat, Sofiane précise : *« mais c'est vrai qu'au travail ça crée des jalousies car certains collègues en couple n'y ont pas le droit. Des fois certains font des remarques en nous disant qu'on est des profiteurs »*.

Sofiane indique que pour lui la prime d'activité est avant tout un moyen de vivre dans de meilleures conditions : *« pour moi la prime d'activité, c'est quand on a besoin d'un peu plus d'argent, c'est un plus quand le carnet de commande de l'usine n'est pas plein » (...)* *« C'est une aide. Si on y a le droit, on va pas la refuser quand même, on va pas se mettre à cracher sur de l'argent. »*

Un parcours dans la prime d'activité marqué par une entrée tardive et deux épisodes de « non-recours » dus à des oublis et une situation financière peu stable

Deux éléments déclencheurs : un accès à un premier niveau d'information et une dégradation de sa situation financière

C'est au **cours de l'été 2016 que Sofiane a fait sa première demande de prime d'activité**. A cette époque, Sofiane était en CDI dans l'usine où il est actuellement en poste.

Deux principaux éléments déclencheurs expliquent que Sofiane ait fait sa première demande à cette date. D'une part, l'accès à une première information concernant l'existence de la prime d'activité par ses collègues de travail. D'autre part, Sofiane explique qu'à cette période, sa situation financière s'est dégradée : *« cet été là, le carnet de commande de l'usine était vide de chez vide. J'étais un peu dans la galère...c'est comme ça les mois où l'usine ne tourne pas beaucoup. Mes collègues m'ont vraiment poussé à faire les démarches. Pour moi c'était une manière de trouver une solution pour boucler plus tranquillement les fins de mois »*.

Un fonctionnement de la prestation jugé facilitant

Sofiane fait état de la facilité avec laquelle il a réalisé les démarches pour percevoir la prime d'activité : *« tout se fait en ligne. Pour moi aucun problème, je suis de la génération « ordi » »*.

Il explique avoir réalisé l'estimation de ces droits seul, *« derrière son ordinateur »*. Au cours de ces différentes démarches, Sofiane n'est jamais entré en contact avec qui que ce soit.

En ce qui concerne le mode de calcul de la prime d'activité, il explique avoir une vision « en gros » du mode de calcul. Cette représentation de Sofiane se base sur un calcul qui déduit assez facilement de sa propre expérience : *« je connais pas exactement le calcul mais je sais en gros que quand je touche en dessous de 1300 euros, j'ai droit à une trentaine ou une cinquantaine d'euros. Mais quand il fait des heures sup alors là je sais que je ne vais rien toucher »*.

Depuis qu'il perçoit la prime d'activité, Sofiane explique effectivement qu'en fonction du montant de ces revenus il a pu percevoir entre 30 et 70 euros (un mois où il avait beaucoup moins travaillé). A l'évocation du montant qu'il peut percevoir, Sofiane explique : *« moi, j'aime bien gagner de l'argent. C'est pas une énorme somme mais c'est déjà ça et si j'y ai le droit on va pas se priver »*.

Au sujet de la dégressivité de la prime d'activité fonction de ces revenus, Sofiane explique trouver le principe logique et équitable : *« pour moi c'est normal que si tu gagnes plus d'argent tu touches moins. Au final c'est ceux qui ont le moins qui en plus besoin ».*

Trois situations de non-recours : un parcours marqué par des allers retours

Le parcours de Sofiane est marqué par trois épisodes de non-recours :

- le premier, avant son entrée dans la prestation : de janvier à juillet 2017 ;
- le second est intervenu d'octobre 2017 à février 2018 ;
- et enfin le dernier enfin de juillet à août 2018.

Comme précisé précédemment, **le premier épisode de non-recours** de Sofiane est lié à **un manque d'information**. En effet ce dernier n'avait pas connaissance de l'existence de la prime d'activité. C'est lorsque ces collègues de travail l'ont informé de son existence que ce dernier a engagé les démarches nécessaires pour la percevoir.

Les deux épisodes de non-recours suivants sont en revanche expliqués par Sofiane par **des oublis** de sa part mais dont il a du mal à se remémorer les conditions exactes. A l'évocation de ces deux périodes, Sofiane indique : *« C'est possible que j'aie oublié de faire les déclarations une ou deux fois, je me souviens plus très bien. Je suis un peu tête en l'air. »*

Néanmoins, Sofiane fait remonter également un autre facteur explicatif de ces deux périodes de non-recours : **la variation de ses revenus**. En effet, Sofiane, du fait de l'activité fluctuante de l'usine dans laquelle il travaille, peut avoir certains mois des revenus qui le rendent inéligible à la prime d'activité. Ainsi ces deux périodes de non-recours ont été précédées par des périodes d'inéligibilité à la prestation. Sofiane explique : *« je sais qu'une fois je me suis connecté mais qu'on m'a dit que je ne pouvais pas la toucher (la prime d'activité). A ce moment on travaillait pas mal. J'étais à plus de 40h/semaine. Du coup après j'ai zappé, j'ai plus pensé. »*

Dans le discours de Sofiane, au-delà de l'oubli, est évoqué comme une sorte de **« perte de l'automatisme »** d'envoyer sa déclaration trimestrielle de ressource.

Depuis, Sofiane a refait les démarches pour déclarer ses ressources en ligne. En revanche, il n'a jamais engagé les démarches pour obtenir un rattrapage des versements de sa prime d'activité. En ce sens il indique : *« j'ai oublié, c'est mon problème. Je vais pas remuer ciel et terre pour récupérer 30 euros ».*

Une bonne expérience avec la Caf mais un lien relativement distant aux institutions et aux administrations

A l'évocation des différents « contacts » que Sofiane a pu avoir avec la Caf, ce dernier indique sa relative satisfaction : *« Moi j'ai jamais eu de problème. Quand je me connecte ça marche et je reçois ma prime d'activité en temps et en heure. J'ai jamais eu à me plaindre ».*

En revanche, Sofiane témoigne d'une représentation plus négative de Pôle emploi notamment : *« Pôle emploi, moins on a affaire à eux et mieux on se porte ».* Sofiane témoigne ainsi d'un certain agacement lié à des périodes de recherches d'emploi où il juge que Pôle emploi n'a pas été en mesure de lui *« apporter une réponse ».*

Une situation actuelle d'emploi stable et un bilan de la prime d'activité relativement positif

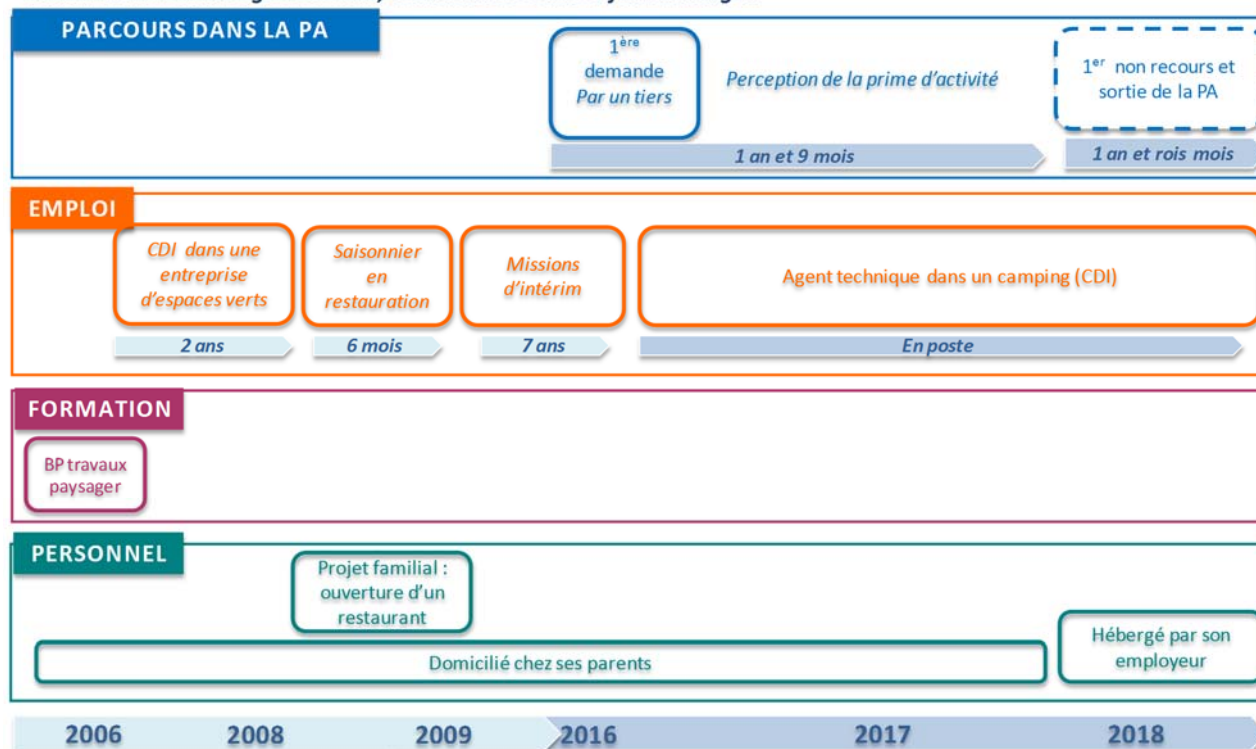
Actuellement, Sofiane est toujours en **CDI dans la même usine et vit toujours chez sa mère**. Sofiane **n'a jamais perçu d'autres prestations ou aides sociales**.

Pour dresser un bilan de son « expérience » de la prime d'activité, Sofiane témoigne à la fois de **l'utilité qu'il en perçoit mais également de son rapport à cette dernière**. En ce sens, il indique : « *Mon but dans la vie, c'est de travailler plus et de ne pas toucher la prime d'activité. Après si je peux la toucher alors je la demande. C'est toujours ça de gagné quand l'usine ne tourne pas bien* ».

Entretien « sortant » n° 8

Réalisé le 16/11/2018 à 13h.

Entretien « sortant » n°8 – Une sortie prématurée de la prime d'activité en 2017 avec en amont un parcours stable
William : un homme âgé de 32 ans, célibataire et sans enfant à charge.



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une insertion post étude réussie puis une réorientation

William est âgé de 32 ans. En 2006, à l'âge de 20 ans, il obtient un brevet professionnel en travaux paysager. A la suite de l'obtention de son diplôme, il décroche un CDI dans une entreprise d'espaces verts. Il y travaillera deux ans.

Puis en 2008, sa famille se lance dans le projet d'ouvrir un restaurant sur la côte basque, une « vraie affaire familiale » : « *Mes parents ont toujours rêvé d'ouvrir un restaurant. En 2008, ils ont décidé de se lancer et ont repris une affaire dans les Landes.* » De cette expérience, William explique que c'était un projet que ses parents projetaient depuis longtemps et qu'ils avaient besoin de lui : « *Quand ils ont commencé à se lancer dans l'aventure, très vite mon père m'a demandé si j'étais partant. Je me voyais pas lui dire non et les laisser se débrouiller tout seul alors j'ai suivi.* »

Au printemps 2008, le restaurant familial ouvre pour sa première saison. Mais très rapidement, l'affaire ne marche pas et les clients ne sont pas « au rendez-vous ». William précise : « *On a ouvert mais ça a été un fiasco. Il n'y avait personne et le restaurant marchait au ralenti. On nous avait prévenus : dans les Landes quand tu es pas du coin c'est compliqué de monter une affaire.* »

Le restaurant restera ouvert une saison, avant que les parents de William décident de le revendre. A la suite de cet échec, William s'inscrit dans une agence d'emploi. Pour lui, c'était le moyen le plus efficace pour retrouver rapidement un travail et un salaire : *« du jour au lendemain, j'avais plus rien, plus de boulot et plus de revenu. J'habitais toujours chez mes parents mais leur situation financière n'était pas joyeuse. L'intérim ça me permettait de retrouver rapidement un gagne-pain »*.

Pendant sept ans, William va enchaîner des missions d'intérim plus ou moins courtes et dans des secteurs d'activité très divers : *« j'ai fait de la restauration, de la manutention, du conditionnement de carottes... enfin plein de trucs »*.

Sa dernière mission d'intérim le conduit à travailler en tant qu'agent technique dans un camping. Au bout d'une saison il décroche en 2016 un CDI. Il y travaille toujours à temps plein.

En septembre 2017, William a quitté le domicile familial pour vivre au camping : *« Mon patron m'a proposé de m'héberger pour pas très cher. Pour moi c'était une bonne occasion de prendre mon indépendance mais aussi ça a un côté pratique pour le travail »*. William vit ainsi dans un mobil home depuis cette date où il y vit seul.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une demande réalisée par un tiers

Une très faible connaissance de la prestation

William a connu la prime d'activité en début d'année 2016. A cette époque il était intérimaire dans le camping qu'il l'emploie actuellement. C'est sa mère qui lui en a parlé.

William fait état d'un certain détachement quant à la perception de prestation sociale et plus généralement vis-à-vis des démarches administratives : *« Je ne connais pas grand-chose à tout ça (les prestations sociales). Un jour ma mère m'a dit je pouvais toucher ça (la prime d'activité). Elle m'a demandé ma feuille de paye et elle a fait une demande en ligne »*.

Ainsi William explique que c'est sa mère qui a réalisé l'ensemble des démarches pour lui : *« Moi je ne fais pas attention au papier. C'est ma mère qui fait tout pour moi »*.

Du fait de ce rapport distancié, William indique ne s'être jamais intéressé à ce qu'était la prime d'activité et explique ne rien savoir au sujet de la prime d'activité : *« je ne sais pas ce que c'est et ça m'intéresse pas de savoir »*.

L'image de la prime d'activité et les représentations sociales qui y sont liées

Pour décrire ses représentations de la prime d'activité, William préfère faire état de sa situation en expliquant comment il perçoit sa place dans la société : *« La vie est dure...moi j'ai fait le choix de vivre une vie un peu en dehors de tout le tumulte. Ce qui a autour de moi, ça ne m'intéresse pas beaucoup. On vit dans un monde où ce qui intéresse les gens c'est plus de s'écraser les uns les autres. Les gens sont pas là pour vous aider...Enfin moi j'attends rien de personne. Je gagne pas beaucoup d'argent mais j'ai pas de gros besoins et ce que j'ai ça me convient »*.

Les propos de William traduisent un choix de vie en « marge » de la société actuelle.

Un parcours stable dans la prime d'activité et une sortie prématurée par absence de suivi de sa situation

Une première demande de prime d'activité portée par un tiers

William a commencé à percevoir la prime d'activité en janvier 2016. C'est sa mère qui réalisait l'ensemble de ces démarches.

A ce titre, il indique qu'il n'avait aucune motivation particulière à percevoir la prime d'activité. Pour expliquer son recours, il renvoie aux représentations de sa mère de sa situation et de son potentiel besoin : *« à cette époque j'étais en intérim et je vivotais, je touchais à peine le SMIC... c'est pas facile et j'habitais toujours chez mes parents. Ma mère a dû entendre parler de ça et se dire que c'était un*

moyen que j'ai un petit complément de revenus. » Dans ses propos, on devine un certain sentiment de culpabilité de sa mère de l'avoir « *entraîné dans l'aventure familiale* » qui a tourné au « fiasco ».

Un regard très distancié sur le fonctionnement de la prestation

William explique ne pas avoir de regard particulier sur le fonctionnement de la prime d'activité. Il indique savoir que les démarches impliquent une déclaration de ressources qui se fait en ligne mais indique aussi ne l'avoir jamais réalisé lui-même.

« Je n'ai pas d'info. Je ne sais pas comment ça marche. C'est ma mère qui s'est toujours occupé de faire ça à ma place » (...) *« Une fois de temps en temps, elle me demandait de lui donner mes feuilles de paye et elle faisait les démarches pour moi. J'ai jamais cherché à comprendre plus que ça... ».*

William n'est pas non plus en capacité de dire combien il percevait de prime d'activité. Des informations transmises par la Cnaf, à priori William percevait une vingtaine d'euros. A ce sujet, il précise : *« je sais même pas combien je touchais. J'ai jamais fait attention à ce qu'il y avait sur mon compte. Tout ce que je sais c'est que ça doit pas être un très gros montant car sinon je l'aurai senti ».*

Un non-recours lié à une sortie prématurée

William a perçu la prime d'activité de janvier 2016 à septembre 2017. A compter de cette date il ne l'a jamais plus perçue.

Il faut noter que William ne repère pas son non-recours : *« j'ai jamais vu une différence. Je ne fais pas attention à ce qui rentre et qui sort comme argent. Je vis au jour le jour avec ce que j'ai et ça me va très bien »*

L'arrêt de son recours à la prime d'activité correspond à la date à laquelle il a quitté le domicile familial pour aller s'installer dans le camping dans lequel il travaille. De ses propos, on comprend qu'à son départ sa mère a dû arrêter de faire les démarches à sa place. A la question de savoir s'il envisage de recourir à nouveau à la prime d'activité, il rétorque : *« non je ne pense pas le faire, je ne vois pas vraiment ce que ça pourrait m'apporter à part d'avoir à me casser la tête dans de la paperasse. »*

La non-perception de son non-recours semble aussi découler du fait que l'absence de versement de la prestation n'a pas d'impact majeur sur sa situation financière.

Une absence de lien aux institutions et aux administrations

Les propos de William laissent entrevoir une volonté de sa part de ne pas être dépendant des institutions : *« Moi je veux être tranquille. Je veux avoir de compte à rendre à personne. C'est pas moi qui vais aller chercher quelque chose. Ma mère le faisait pour moi, j'ai pas d'avis de si c'est bien ou pas bien. S'il y avait un problème c'est elle qui s'est occupait et pas moi ».* (...) *« Dans la vie, moi je me débrouille tout seul. »*

Une situation actuelle stable mais relativement précaire et une absence de jugement concernant l'apport de la prime d'activité

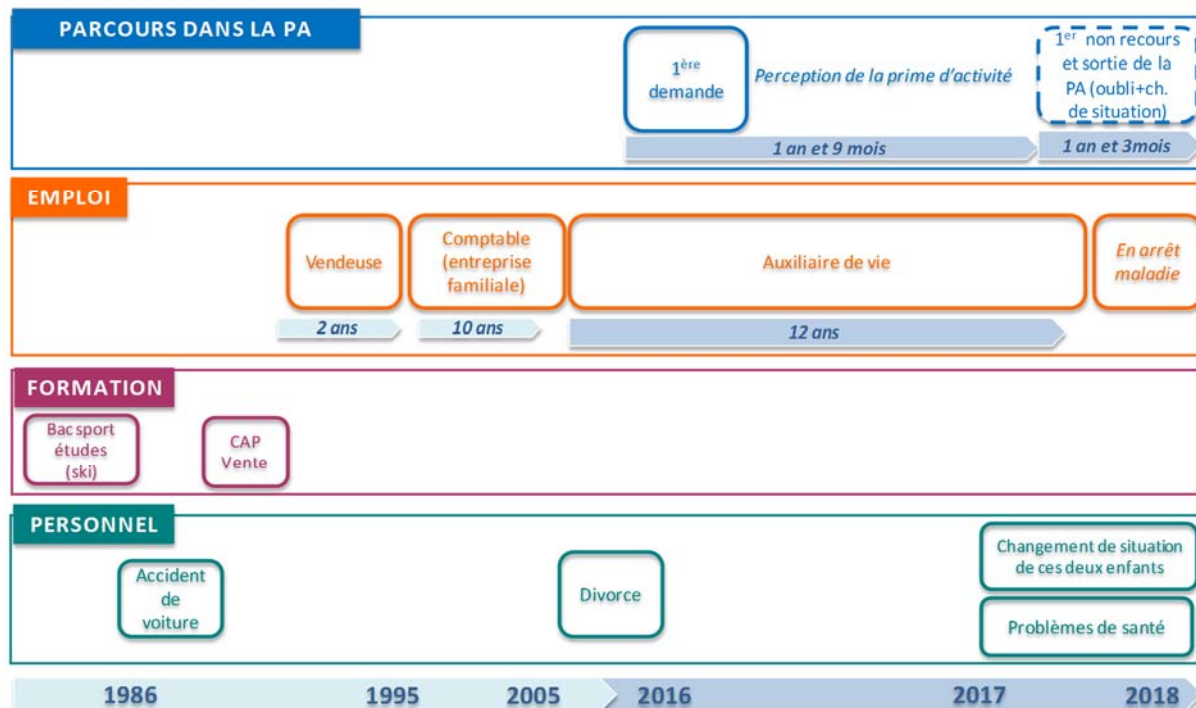
Actuellement, William est agent technique en CDI dans un camping où il est également hébergé. Il dit gagner le SMIC mais avoir un loyer assez bas du fait de vivre dans un mobil home : *« J'ai presque pas de loyer, je vis tranquillement et ça me va. »*

Quant à son jugement concernant la prime d'activité, il explique : *« pour moi ça n'apporte pas grand-chose, sinon je me serai rendu compte que je ne la touchais plus » (...)* *« j'ai rien à dire de particulier à ce sujet mais c'est bien que ça existe pour les gens qui en ont besoin. »*

Entretien « sortant » n° 9

Réalisé le 11/12/18 à 16h.

Entretien « sortant » n°9 – Une sortie prématurée de la prime d'activité fin 2017 par méconnaissance de la prestation
 Josiane : une femme de 50 ans isolée avec deux enfants à charge.



**Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité
 marqué par de multiples « accidents de vie »**

Josiane est âgée de 50 ans et vit dans le département de l'Isère.

Après l'obtention de son brevet des collèges, elle décide de poursuivre ces études au lycée dans une classe sport étude, en vue de passer ensuite son monitorat de ski. Elle obtient son bac et son monitorat à 18 ans.

Quelques mois plus tard, en 1986, elle est victime d'un grave accident de la circulation. A la suite de cet accident, elle ne peut plus pratiquer d'activité sportive. Elle doit ainsi renoncer à sa carrière de moniteur de ski.

A l'âge de 19-20ans, elle s'inscrit à l'ANPE. Elle décide alors de se reconvertir et de passer un CAP vente par le Greta.

Elle valide son CAP vente puis travaille pendant deux ans dans des commerces d'habillement et de magasins de sport en CDD.

Au cours de cette période, elle fait la connaissance de son mari. Suite à leur mariage, son époux décide de se mettre à son compte et d'ouvrir un magasin de réparation et vente de moto.

Josiane décide alors de démissionner pour appuyer son mari dans le développement de son commerce. Elle s'occupait notamment de l'administratif et de la comptabilité de l'entreprise. Elle n'a jamais été déclarée. Cette expérience a duré 10 ans. Puis son mari est tombé malade. Etant en incapacité de travailler, il a fermé son magasin.

Josiane se retrouve alors sans emploi. De cette époque, Josiane décrit l'urgence dans laquelle son foyer était : « Du jour au lendemain, on a tout perdu. Mon mari ne pouvait plus travailler. Il fallait que je trouve quelque chose. J'ai pris le premier boulot que j'ai trouvé ».

En 2005, Josiane décroche un CDI à temps plein en tant qu'auxiliaire de vie. Elle est restée en poste pendant 12 ans dans la même structure.

En 2010, Josiane divorce. A cette époque, Josiane est toujours auxiliaire de vie. En 2017, elle tombe malade, les médecins lui diagnostiquent d'importants problèmes cardiaques. Elle est alors dans l'incapacité de travailler et est depuis cette date en arrêt maladie.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité : une connaissance de la prime d'activité par son entourage

Le niveau de connaissance de la prestation

Au tout début de l'année 2016, alors qu'elle est auxiliaire de vie en CDI, une de ces amies lui parle de la prime d'activité. Josiane n'en avait jamais entendu parler avant. Son amie, percevant elle-même la prime d'activité, a alors convaincue Josiane de faire les démarches : « *Elle m'a dit vu que tu travailles que tu touches le SMIC, c'est sûr que tu peux toucher la prime d'activité* ».

Josiane indique que quand son amie lui en parlé, elle a vu la prime d'activité comme un moyen d'améliorer sa situation financière et son quotidien : « *à ce moment-là, c'était pas facile pour moi. J'étais divorcée et j'avais encore les enfants. Je travaillais mais avec un smic quand on est seule, ça ne nous permettait pas de vivre. Moi j'ai jamais rien demandé alors je me suis dit après tout si j'y ai le droit.* ».

L'image de la prime d'activité et les représentations sociales qui y sont liées

Josiane indique que, du fait de son statut d'actif, elle n'avait jusqu'alors jamais pensé qu'elle pouvait bénéficier d'une aide délivrée par la Caf : « *Pour moi, les aides de la Caf c'est pour les gens qui ne travaillent pas ou qui ont de gros problème. Dans ma vie, je me suis toujours débrouillée toute seule et j'ai toujours travaillé* ».

Par ailleurs, dans le discours de Josiane peut être perçu une sorte de « rattrapage » au regard du fait qu'elle a travaillé pendant 10 ans dans le magasin de son ex-époux en n'étant pas déclaré : « *quand je me suis retrouvé sur le carreau quand le magasin a fermé, je n'avais le droit à rien... je n'ai pas cotisé toutes ses années et j'ai rien demandé à personne. Alors là pour une fois que je peux toucher un peu d'argent en plus pour vivre un peu mieux, je vais pas me priver* ».

Un parcours dans la prime d'activité relativement stable avant une sortie prématurée liée à un oubli et à un changement de situation

Une 1^{ère} demande de la prime d'activité avec l'aide d'un tiers

C'est en janvier 2016 que Josiane a fait une première simulation de prime d'activité, après l'échange avec son amie. Elle a d'ailleurs fait la simulation et sa première demande en présence de cette dernière (qui avait déjà fait les démarches pour elle) : « *Je me suis connecté et fait une simulation avec ma copine comptable qui touchait déjà la prime d'activité. C'était facile et puis elle savait déjà exactement ce qu'il fallait faire* ».

Josiane explique ainsi que l'accompagnement réalisé par son amie lui a été d'une aide et d'un soutien précieux.

Josiane explique que cette première demande a été motivé d'une part du fait d'une connaissance de la prestation par son amie et d'autre part du fait d'une situation financière de plus en plus délicate : « *j'étais divorcé et j'avais les enfants qui étaient encore à l'école...je m'en sortais pas. J'avais vraiment besoin qu'on m'aide* ».

Un fonctionnement de la prestation jugé facilitant

Josiane explique apprécier le fonctionnement dématérialisé des démarches et le système de déclaration trimestrielle de revenus : *« J'ai toujours trouvé que les démarches étaient simples. Pour moi ça aillait. Tout a toujours été ok. Je trouve que c'est beaucoup plus pratique de ne pas avoir à se déplacer. Quand il faut le faire, je le fais, je vais à la Caf de Grenoble mais c'est vraiment quand c'est obligé ».*

Concernant la manière dont est calculé le montant de la prime d'activité, Josiane précise : *« pour moi c'est en fonction du salaire. Plus vous avez un gros salaire et moins vous avez de prime d'activité. Après, vu que je suis seule avec les enfants je dois aussi avoir un peu plus parce que je sais que mon amie (qui est en couple), elle touche moins que moi ».*

Au cours de la période où Josiane a perçu la prime d'activité, le montant de cette dernière s'élevait à 530 euros. De ce montant, Josiane fait état d'une certaine satisfaction : *« à l'époque, ça m'aidait bien. J'étais à découvert à la fin de chaque mois, ça m'aidait à vivre et plus à survivre ».*

Par ailleurs Josiane explique que du fait de sa situation, le montant qu'elle percevait n'a jamais varié : *« Tous les mois j'ai le même salaire, j'ai toujours touché pareil ».* Par conséquent, Josiane a peu de retour à faire sur le fait que l'estimation de la prime d'activité soit stable pendant trois mois ou qu'elle puisse évoluer tous les trois mois : *« pour moi ça changeait rien, il faut juste penser à le faire tous les trois mois. C'est un peu embêtant mais c'est normal de déclarer ce qu'on gagne. C'est du donnant donnant ».*

Josiane indique ainsi que le seul point de difficulté qu'elle a pu rencontrer se concentre sur le fait de penser à faire la déclaration tous les trois mois : *« Il fallait juste pas oublier de le faire. Il fallait bien s'en rappeler ».* Et au bout d'un an et mois, ce que Josiane redoutait arriva : elle oublia de faire sa déclaration trimestrielle de ressource.

Une sortie prématurée liée à un oubli et à de changements de situation

Le parcours de Josiane dans la prime d'activité prend fin en octobre 2017, après avoir perçu la prime d'activité pendant un an et 9 mois sans interruption. A compter de cette date, elle n'a plus jamais perçu la prime d'activité.

Deux éléments expliquent, cette sortie prématurée.

En effet dans un premier temps, Josiane a oublié d'effectuer sa déclaration trimestrielle de ressource. Cet oubli s'explique en partie par une détérioration de la santé de Josiane : *« à ce moment, je n'allais pas très bien. J'avais des problèmes au cœur. Les médecins m'ont fait passer un tas d'examens pour trouver où était mon problème (...). J'avais la tête ailleurs et j'ai oublié de faire la déclaration ».*

Puis, lorsqu'elle s'est rappelée cette échéance, passé un mois, Josiane explique ne pas avoir fait les démarches car elle pensait ne plus être éligible du fait de deux changements de situation. D'une part dans le courant du mois de novembre, le plus jeune de ces fils a trouvé un emploi, puis durant le mois de décembre Josiane a été mise en arrêt maladie par son médecin car ses problèmes cardiaques l'empêchaient de plus en plus de travailler : *« A la fin de l'année, tout s'est enchaîné, mon fils a trouvé un job et moi j'ai été arrêté car ça devenait vraiment trop dur pour moi de faire des efforts et de me déplacer. Du coup avec tout ça, je pensais que je n'avais plus droit à la prime d'activité. Mais j'ai rien demandé à personne. »*

Josiane indique également que ces problèmes ont pris le pas sur le reste de sa vie. Dans son discours, on ressent une forte préoccupation à ce propos et un certain découragement à effectuer quelque démarches (administratives ou non) que ce soit.

Un lien aux institutions, aux administrations décrit comme facile mais face à des problèmes de santé, un certain découragement

Josiane n'a jamais perçu le RSA activité ou socle. En dehors des allocations familiales, elle n'a jamais perçu d'autre prestation sociale.

Avant la création de la prime d'activité, elle percevait la prime pour l'emploi. De cette dernière elle évoque la différence avec la prime d'activité : *« Si je me souviens la prime pour l'emploi, je touchais pas grand-chose. Entre les deux il y a une sacrée différence. C'est simple la prime d'activité, on multiplie par douze la prime pour l'emploi ».*

Josiane explique avoir toujours eu une relation « facile » avec les institutions et les administrations : *« moi j'ai jamais eu de problème. Le seul truc c'est qu'il faut se bouger, c'est tout ».*

Un avenir incertain et un bilan de la prime d'activité positif face à une situation fragilisée

Actuellement, Josiane est toujours en arrêt maladie. Elle est toujours célibataire et seul le plus jeune de ces deux fils, âgé de 23 ans, vit encore avec elle. L'aîné, âgé de 26 ans, a en effet, déménagé il y a quelques mois pour s'installer avec sa compagne.

A l'heure actuelle, Josiane vit grâce à ces indemnités journalières de maladie ce qui représente près la moitié de son ancien salaire : *« je ne touche pas grand-chose ».* De cette situation Josiane explique qu'à l'heure actuelle ce qui la préoccupe et ce depuis plusieurs mois c'est sa santé : *« je suis suivie constamment par le médecin pour mon cœur mais ils ne savent pas ce que j'ai (...). Aujourd'hui le problème c'est ma santé, le reste je m'en occupe pas ».*

De la période où Josiane percevait la prime d'activité, elle se souvient : *« ça m'a bien aidé. En tout cas, on vivait mieux avec les garçons. Ça on peut le dire ça aide... »*

Josiane explique ne pas savoir ce qu'elle fera plus tard : *« peut-être je me mettrai en mi-temps thérapeutique. Je vais voir ce que disent les médecins ».*

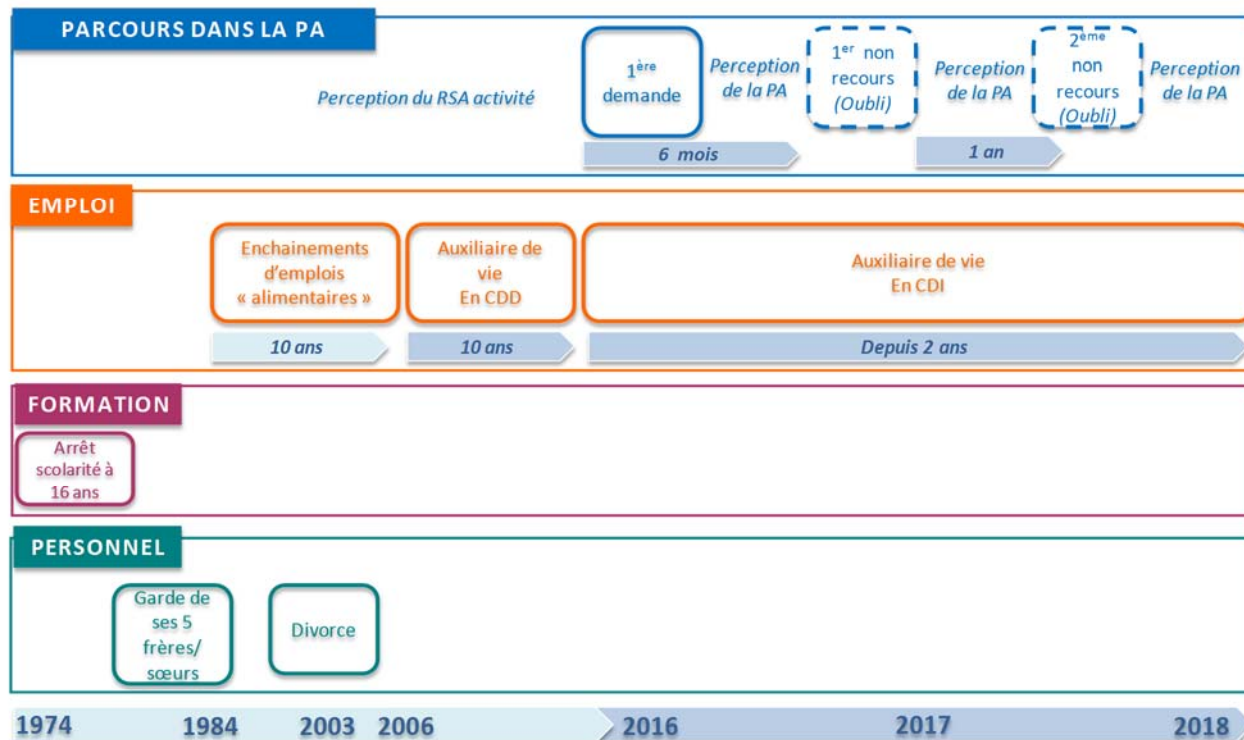
A l'issue de l'entretien, Josiane indique également que quand elle aura « la tête à ça », elle réengagera les démarches pour voir si elle pourrait à nouveau percevoir la prime d'activité.

Entretien « sortant » n° 10

Réalisé le 12/12/18 à 17h.

Entretien « sortant » n° 10 – Un parcours d'aller retour liés à des oublis et à une variation de revenus

Dominique : une femme de 60 ans isolée sans enfants à charge.



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une certaine précarité

Dominique est âgée de soixante ans. Aujourd'hui, elle vit seule et n'a plus d'enfant à charge. Néanmoins, il y a quelques années, Dominique était mariée et avaient 3 enfants à charge.

Elle a arrêté sa scolarité à l'âge de 16 ans et n'a aucun diplôme.

Jusqu'à l'âge de 26 ans, elle a gardé ses 5 frères et sœurs. De cette période, elle décrit : « *Mes parents travaillaient tous les deux et beaucoup. On était une famille de 6 enfants et j'étais l'aîné. Quand j'ai eu l'âge de plus aller à l'école, mes parents m'ont demandé de m'occuper d'eux. C'est normal, j'étais la plus grande* ».

En 1984, une fois que l'ensemble de ses frères et sœurs ont été scolarisés, Dominique s'est mise à la recherche d'un emploi : « *Dans ma vie, j'ai eu plein de petits boulots différents. J'ai fait de la mise en rayon, des ménages, de la restauration, j'ai été serveuse, j'ai fait de la plonge, j'ai été aide cuisinière. J'ai toujours fait avec ce qui venait* ».

Au cours de ces différentes expériences, Dominique a occupé successivement des CDI, des CDD ou encore a travaillé en CESU (notamment quand elle faisait des ménages).

Cette succession d'emplois a duré 10 ans avant que Dominique trouve un emploi d'auxiliaire de vie pour l'ADMR. Elle a été embauchée en 2006 en CDD et a attendu 10 ans avant d'obtenir un CDI. Au cours de cette expérience d'auxiliaire de vie, elle a toujours travaillé à temps partiel.

Depuis deux ans, Dominique est en CDI en tant qu'auxiliaire de vie.

Par ailleurs 2003, Dominique a divorcé. Ces trois enfants ont aujourd'hui quitté son domicile. Ils sont respectivement âgés de 36, 30 et 25 ans. Deux d'entre eux habitent néanmoins le même village que Dominique.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Le niveau de connaissance de la prestation : une certaine confusion entre RSA activité et prime d'activité

Dominique dit avoir connu la prime d'activité en tout début d'année 2016 par le biais d'une connaissance faite sur son lieu de travail : *« c'est une dame du Trésor public où je fais du ménage qui m'en a parlé. On discutait de mes horaires de travail et de mon salaire. Elle m'a dit que les gens qui avaient des petits revenus pouvaient toucher la prime d'activité »*.

A l'issue de cette discussion, Dominique indique avoir fait des recherches sur internet chez son fils, n'ayant ni ordinateur, ni connexion internet : *« Je suis allée chez mon gamin, on a regardé sur internet ensemble et j'ai vu que j'y avais droit »*.

Il est à noter une certaine confusion dans les propos de Dominique. En effet, selon les informations délivrées par la Cnaf, Dominique bénéficiait en 2015 du RSA activité et a ainsi à compter de janvier 2016 basculer automatiquement dans la prime d'activité.

Quand elle est interrogée à ce propos, elle témoigne d'une grande confusion : *« Oui j'ai touché le RSA activité mais je ne me souviens pas de quand c'était (...) J'ai jamais rien reçu qui me disait que la prime d'activité remplaçait le RSA Activité »*.

Selon Dominique, elle aurait ainsi effectué l'ensemble des démarches « classiques » de demande de prime d'activité. On peut imaginer que cette confusion et ce manque d'information soit lié au fait que Dominique, n'ayant pas d'ordinateur chez elle, reçoit l'ensemble des informations par l'intermédiaire de son fils. On peut supposer que ce dernier n'a pas reçu l'ensemble des informations concernant le dossier de sa mère ou qu'il ne lui ait pas transmise.

Son image de la prime d'activité et ses représentations sociales

Dominique explique qu'au moment où elle fait quelques recherches avec son fils pour comprendre ce qu'était la prime, elle a compris que cette dernière s'adressait : *« aux gens qui travaillent et qui gagnent en dessous du SMIC »*.

Dominique perçoit la prime d'activité comme une aide financière mais porteuse de représentations sociales négatives : *« c'est pour aider pour les petits salaires. Ça aide bien mais on se sent un peu cassoc⁹⁰ (...) C'est dévalorisant, on bosse comme des malades et on arrive pas à boucler les fins de mois. C'est pas normal, surtout quand on sait qu'il y en a qui en a qui bosse pas et profite du système. Moi j'en connais plein qui bossent pas et qui gagnent plus que moi mais je ne donnerai pas les noms...mais je peux vous dire ça profite »*.

Dominique ne perçoit aucune différence entre le RSA activité et la prime d'activité.

Un parcours dans la prime d'activité marqué par deux épisodes de « non-recours » liés à une fluctuation de revenus

Une bascule automatique du RSA activité non identifiée

Comme expliqué précédemment, il semblerait que Dominique ait été bénéficiaire du RSA activité en 2015 et à ce titre ait bénéficié d'une bascule automatique dans la prime d'activité. Or ce passage n'est

⁹⁰ Cas social.

pas du tout identifié par Dominique qui indique avoir effectué une demande classique de prime d'activité.

A cette époque Dominique venait de signer un CDI dans le réseau qui l'employait depuis plus de dix ans. Si cette période est marquée pour Dominique par une plus forte stabilité de contrat de travail, elle fait néanmoins état de sa situation précaire : *« en fonction des mois, je peux faire entre 70 et 130 heures. Je ne gagne pas grand-chose et ça dépend beaucoup de si les mois sont bons ou pas. Il y a des mois où c'est compliqué. Par exemple pour vous dire, si j'ai pas internet et pas d'ordinateur c'est juste parce que j'ai pas les moyens. Si j'ai un peu de sous c'est pour manger et faire le plein d'essence pour aller travailler ».*

Selon les dires de Dominique, l'élément déclencheur de son premier recours à la prime d'activité aurait été la prescription par une de ces connaissances sur son lieu de travail. Tout au long de l'entretien, Dominique mentionnera également la précarité de sa situation financière et les fortes fluctuations de revenus qu'elle peut connaître : *« certains mois je peux avoir plus de dix feuilles de paye et des fois que deux ou trois. Ça varie beaucoup de si on a besoin de moi ou pas ».*

Un fonctionnement de la prestation jugé complexe

Pour effectuer l'ensemble de ces démarches, Dominique a toujours été accompagnée par son fils. N'ayant pas d'ordinateur et de connexion internet, Dominique se rend donc au domicile de son fils, qui habite dans le même village qu'elle, quand elle a besoin d'effectuer une démarche en ligne.

Dominique indique également ne pas être très familière de l'outil informatique, elle explique : *« Moi j'y connais rien, c'est mon fils qui fait mais ça a l'air simple. Enfin ça a l'air de bien marcher ».*

Concernant le système de déclaration trimestrielle de revenus, Dominique explique les difficultés auxquelles elle est confrontée en ces mots : *« des fois je ramène chez mon fils avec je sais combien de fiches de paye...c'est tout une histoire à chaque fois pour être sûre que j'oublie rien ».*

Dominique fait ainsi état des difficultés qu'elle rencontre du fait du nombre de fiches de paye qu'elle peut avoir mais également de la fluctuation de ces revenus : *« mon salaire est pas régulier. Y a des fois c'est arrivé que je gagne trop et que l'ordinateur dise que je n'avais pas le droit à la prime d'activité ».*

Quand elle est interrogée au sujet de la manière dont est calculé son montant de prime d'activité, Dominique répond spontanément : *« j'en sais fichtrement rien de ça. Ça doit être calculé par rapport aux salaires. Franchement je sais pas ».*

En moyenne, Dominique indique percevoir entre 70 et 110 euros de prime d'activité : *« ça varie pas mal ».*

Concernant ce montant, elle indique que cela l'aide au quotidien pour « faire le plein d'essence » notamment mais en revanche elle mentionne une certaine lassitude quant à la variation de ce montant : *« il y a des fois j'aimerais bien savoir vraiment ce que je vais gagner à la fin de chaque mois. C'est toujours différent et c'est casse pied car je ne peux pas prévoir ce qui va rentrer. »*

Enfin concernant le délai entre sa demande et le premier versement, Dominique indique n'avoir rencontré aucun problème.

Le ou les situations de non-recours

Depuis qu'elle perçoit la prime d'activité, soit janvier 2016, Dominique a connu deux périodes de non-recours :

- une première entre juillet et septembre 2016 ;
- et l'autre octobre et décembre 2018.

A noter, depuis janvier 2018, Dominique a, à nouveau, perçu la prime d'activité sans interruption. Concernant ces deux épisodes de non-recours, Dominique explique avoir oublié de faire les déclarations.

Au-delà de ces oublis, Dominique témoigne également d'une potentielle non éligibilité : « *J'ai oublié et mon fils me l'a pas rappelé. C'est des moments où j'ai plus travaillé plus et du coup j'étais occupé. En plus avec ce que j'ai gagné c'est même pas sûr que j'avais le droit à quelque chose* ».

A la question de savoir si Dominique a réalisé un rattrapage des versements de prime d'activité, elle indique : « *J'ai jamais rien été demandé. Si ça tombe pas, on va pas aller prier. On fait moins de course et puis c'est tout* ».

Le lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

Valérie percevait le RSA activité avant de percevoir la prime d'activité. Comme explicité précédemment, Dominique ne voit aucune différence entre les deux : « *C'est pareil, c'est des aides pour les gens qui gagnent pas bien leur vie* ».

Par ailleurs, Dominique fait état d'une certaine gêne à avoir recours à ce type de prestation : « *C'est la honte. J'en parle qu'aux enfants, pas aux autres c'est trop la honte. Non misère, moi je veux me débrouiller toute seule et surtout pas demander de l'aide c'est gênant c'est la fierté qui prend un coup* ».

Enfin, Valérie indique préférer avoir un rapport lointain aux administrations et à la Caf particulièrement. N'étant pas en capacité de se remémorer de situations précises elle explique : « *aller à la Caf c'est comme aller sur la lune. Il ne faut pas y aller, on est toujours mal accueilli. Il y a plus de bureaux, c'est comme la sécu, moins on y va, mieux on se porte* ».

En attente de sa retraite, une reconnaissance de l'apport de la prime d'activité dans son quotidien

Dominique vit aujourd'hui seule : « *les enfants sont tous partis. Il y plus que le chat et moi.* » Elle devrait partir à la retraite au moins de janvier de l'année prochaine : « *si là-haut (le gouvernement), il ne décide pas de changer les retraites, normalement j'y ai le droit l'année prochaine pour mes 62 ans* ».

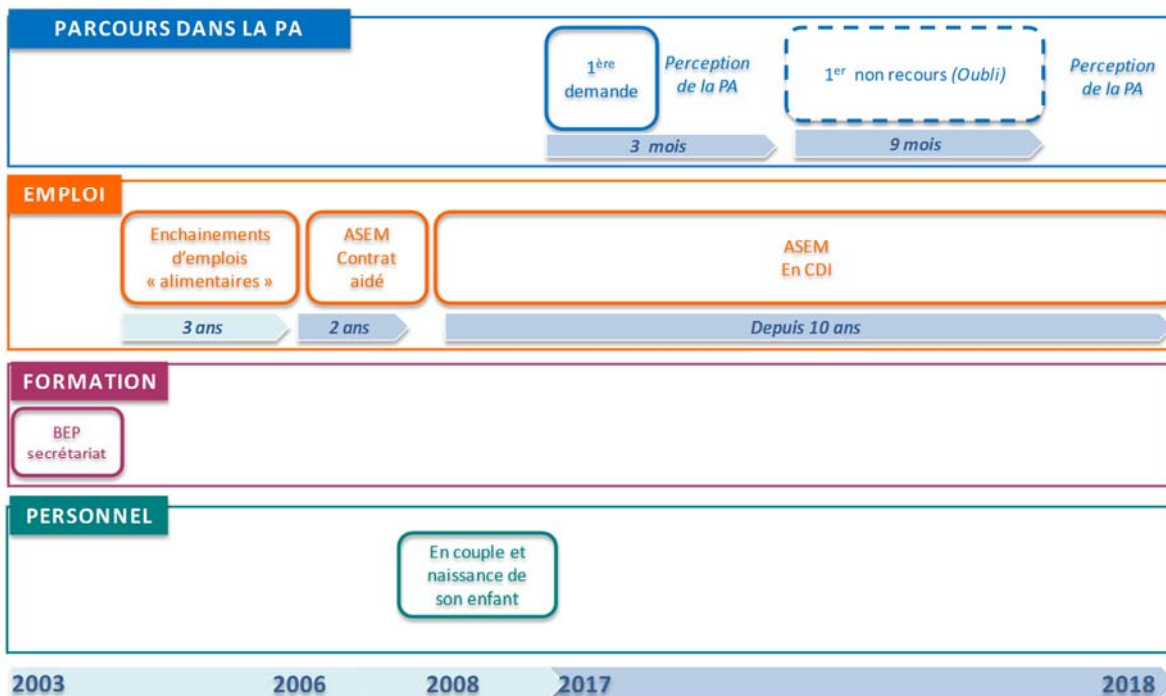
Quand on l'interroge sur l'apport de la prime d'activité, Dominique mentionne son utilité pour « boucler les fins de mois » : « *ça me sert à finir les fins de mois. Ça rempli un plein d'essence et ça me permet de travailler* » (...) « *un plein d'essence en plus, on va pas dire non. C'est ça qui sort en moins dans le budget...quand les poubelles (les factures) arrivent ça fait du bien, ça aide* ».

Au sujet du caractère incitatif à une reprise d'activité et son regard sur la dégressivité de l'aide, Dominique indique trouver cela normal : « *C'est logique, ça incite à travailler plus et à faire des heures. C'est bien. J'ai jamais été fainéante. Moi je préfère travailler que de toucher ça (la prime d'activité)* ». L'échange avec Dominique se conclue sur une description remplie d'amertume face à la situation d'habitants de territoires isolés : « *il faut voir les petits vieux ici, en Franche comté, il y a beaucoup de misère...C'est honteux de travailler 45 ans et de toucher 800euros. On est dans un coin difficile, où il fait pas bon vivre. Il faudrait qu'ils viennent voir là-haut (le gouvernement) ce qui se passe ici. Ils comprendraient mieux ce que les gens vivent ici* ».

Entretien « sortant » n° 11

Réalisé le 17/12/18 à 18h.

Entretien « sortant » n°11 – Un parcours marqué par une entrée tardive et un non recours non identifié
Valérie : une femme de 34 ans en couple avec un enfant à charge.



**Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité
marqué par des difficultés d'insertion professionnelle dans la vie active**

Valérie est âgée de 34 ans. En 2003, elle a obtenu un BEP secrétariat. Alors âgée de 19 ans, elle s'est mise à la recherche de son premier emploi. A cette époque, elle s'est inscrite à Pôle emploi. Elle explique avoir rencontré de grandes difficultés : « *c'était compliqué, il n'y avait pas beaucoup d'offre d'emplois. Le secteur était complètement bouché* ». Face à cet échec, elle décide de s'inscrire dans une agence d'emploi pour « *trouver un travail rapidement* ».

En parallèle de cette recherche d'emploi, elle quitte également le foyer familial (suite à quelques tensions avec ses parents dont elle préfère ne pas parler).

Elle explique ainsi avoir « enchainé » les missions d'intérim pour réussir à s'installer seule : « *J'ai fait du nettoyage, j'ai travaillé dans une pizzeria. J'ai fait différents trucs pour me loger et me nourrir* ».

Elle finit en 2006 par décrocher un emploi en contrat aidé dans une école maternelle dans laquelle elle devient ASEM. Au bout de deux ans, elle est embauchée en CDI à temps partiel. Cela fait maintenant 12 ans qu'elle occupe cet emploi.

En 2008, elle fait la connaissance de son conjoint et trois années plus tard, elle donne naissance à son premier enfant. Son conjoint connaît une situation professionnelle précaire alternant les missions en intérim et les périodes de chômage.

Aujourd'hui, Valérie est toujours en couple avec un enfant à charge.

Une information de l'existence de la prime d'activité par son entourage professionnel

Une connaissance de la prestation en début d'année 2017

C'est par le biais de l'ancienne directrice de l'école dans laquelle Valérie travaille, qu'elle a entendu parler pour la première fois de la prime d'activité. C'est en début d'année 2017, au cours d'une discussion autour des difficultés financières que Valérie rencontrait à cette époque (cf. ci-dessous

contexte de la 1^{ère} demande) que sa directrice lui a indiqué qu'elle pourrait tenter d'en faire la demande : « *On était assez proches et je lui racontais un peu mes problèmes. Elle m'a parlé de la prime d'activité et m'a dit que ça pourrait peut-être m'aider* ». Sa directrice ne lui a pas donné plus d'information. Valérie indique ensuite s'être rendue sur internet et avoir réalisé une simulation puis une demande de prime d'activité.

Une image et des représentations contradictoires de la prime d'activité

Pour Valérie, la prime d'activité est perçue comme un complément de revenus destiné aux travailleurs modestes : « *ça sert aux gens qui travaillent mais qui n'arrivent pas à finir les fins de mois* ». Valérie ajoute qu'elle perçoit la prime d'activité comme « *une épargne qui tombe tous les mois* ». Si Valérie témoigne de la valeur ajoutée de la prime d'activité au regard de sa situation, elle témoigne également de représentations relativement négatives à l'égard de cette dernière : « *c'est sûr que si on touche ça (la prime d'activité) c'est qu'on est pas bien riche. C'est un peu pour les cassoc* ».

Un parcours dans la prime d'activité marqué par une entrée tardive et un non-recours non identifié

Contexte et motifs de la 1^{ère} demande de la prime d'activité

Au début de l'année 2017, Valérie a traversé d'importantes difficultés financières. Elle explique ainsi : « *Les problèmes se sont enchainés, on a eu une augmentation de notre loyer, puis des AJO, puis les cartes bloquées et des dettes qui se sont accumulées. Notre propriétaire voulait nous expulser* ». C'est dans ce contexte, avant l'été 2017, qu'elle a évoqué sa situation à son ancienne directrice qui l'a informé de l'existence de la prime d'activité.

Valérie explique alors : « *à ce moment j'ai essayé de récupérer de l'argent où je pouvais, tout était bon à prendre. Il fallait bien qu'on mange* ».

L'élément déclencheur pour Valérie dans son recours à la prime d'activité vient ainsi de la nécessité de faire face à une situation financière difficile. Elle réalisera sa première demande de prime d'activité en juin 2017.

Regard sur le fonctionnement de la prestation

Valérie a réalisé, un soir après le travail, l'estimation de ses droits puis une demande de prime d'activité seule. De cette étape, elle décrit : « *ça m'a pas semblé compliqué, il fallait remplir les différentes rubriques je n'ai pas rencontré de problème* ».

Valérie porte un regard relativement positif sur la dématérialisation des démarches et sur le système de déclaration trimestrielle des ressources : « *C'est bien de pouvoir le faire de chez soi, c'est pratique car on a pas besoin de se déplacer. Le tout c'est qu'il faut qu'internet fonctionne* ».

Concernant la manière dont est calculé son montant de prime d'activité, Valérie indique n'en avoir aucune idée : « *Franchement j'en sais strictement rien. Vu ce qui est demandé sur internet je pense que ça doit dépendre de ce qu'on gagne. Non ?* »

Valérie indique n'avoir fait aucune recherche en ce sens : « *pour moi, ce qui comptait c'était de faire rentrer un peu d'argent pour sortir de la galère. J'ai jamais cherché plus loin* ».

En moyenne, Valérie perçoit une prime d'activité d'environ 40 euros mais qui peut s'élever à 70 euros les périodes où son compagnon ne travaille pas. Concernant la trimestrialité de l'estimation de ces droits, Valérie indique que cela ne lui convient pas et qu'elle préférerait le fonctionnement de la prime pour l'emploi : « *c'est embêtant que ça change tous les trimestres parce qu'on ne sait pas combien on va avoir. La prime pour l'emploi ça arrivait tout d'un coup. Quand on touche 800 euros et bah on sait que c'est à ce moment-là que ça arrive. C'était mieux, c'était comme un bas de laine, une épargne forcée sur l'année* ».

Les situations de non-recours : une entrée tardive et un non-recours non identifié

Valérie a connu deux périodes de non-recours :

- **la première entre la création de la prime d'activité et juillet 2017**, date à laquelle, elle en a bénéficié pour la première fois. En effet d'après les dires de Valérie, il sembla qu'elle était dès janvier 2016, éligible à la prime d'activité (percevant un revenu de 900 euros) mais n'en a fait la demande qu'à l'été 2017 du fait d'un déficit d'information concernant l'existence de la prestation ;
- **le second non-recours de Valérie est intervenu entre octobre 2017 et juin 2018**. Sur cette période le discours de Valérie est particulièrement confus et il ne semble pas qu'elle ait réellement identifié être en situation de non-recours.

Au sujet de cette dernière période de non-recours, elle explique : « *pour moi, je continuais à la toucher (la prime d'activité). J'ai pas fait attention, j'étais occupé ailleurs. Mon fils en rentré à l'école et il y a eu le dossier de surendettement. Je me suis concentré là-dessus. Et puis un jour je me suis connecté et il y avait écrit « pas besoin de déclarer ce mois-ci », alors j'ai rien fait et le temps a passé. Mais pour moi c'était bon.* »

Valérie indique ainsi avoir continué à faire ses déclarations trimestrielles de ressources mais ne pas avoir fait attention si elle percevait ou non in fine la prime d'activité.

Cette période est également décrite par Valérie comme ayant été particulièrement compliquée pour elle. En effet ses difficultés financières l'ont conduite à constituer un dossier de surendettement. Cette procédure a abouti en milieu d'année 2018, par un gel temporaire des dettes du couple puis à la mise en place d'une mesure de remboursement de leurs dettes : « *On est sorti de la mouise. Avec le dossier de surendettement maintenant rembourse un peu tous les mois. On est retombé sur nos pieds...on rembourse et on a déménagé* ».

Des informations transmises par la Cnaf, Valérie percevait à nouveau la prime d'activité depuis septembre 2018. A noter, puisque Valérie pensait toujours percevoir la prime d'activité cette dernière n'explique pas cette période de non-recours. A ce stade, il est difficile d'expliquer dans ce cas les facteurs du passage du non-recours au recours à la prestation.

Un lien aux institutions et aux administrations facilité

Valérie perçoit des allocations familiales. Par ailleurs, elle indique se souvenir (vaguement) avoir perçu à un moment le RSA activité : « *oui j'ai peut-être eu une fois le RSA en travaillant mais c'était pas grand-chose* ».

Valérie explique « *ne pas avoir de problème à demander de l'aide* » : « *Quand on a besoin il faut chercher des solutions. Il faut se bouger. C'est comme ça sinon on plonge* ».

De l'ensemble des démarches qu'elle a pu effectuer dans sa vie, elle précise en garder un très bon souvenir : « *J'ai toujours été bien reçu. J'ai jamais eu de problème avec la Caf ou ailleurs* ».

Situation actuelle et bilan de la prime d'activité :

un souhait de se réorienter et un bilan positif de la prime d'activité

Valérie est actuellement en CDI à temps partiel en tant qu'ASEM (dans la même école depuis 12 ans). Son conjoint est quant à lui actuellement au chômage : « *pour le moment il ne fait rien, il ne cherche pas dans l'immédiat* ».

Le couple a la charge d'un enfant aujourd'hui âgé de 3 ans.

Valérie indique aujourd'hui entre un peu « lassée » par son emploi : « *les enfants j'en ai un peu marre. Je crois que j'aimerais bien trouver autre chose, faire de l'accueil, de la préparation des plannings. Enfin changer.* »

Pour l'heure Valérie n'a entamé aucune démarche en ce sens et indique attendre que son conjoint retrouve un emploi

Quand on l'interroge sur l'apport de la prime d'activité, Valérie indique : « *on avait besoin d'argent. On était dans la m... jusqu'au cou. Ça nous a aidé à manger. C'était déjà bien* ».

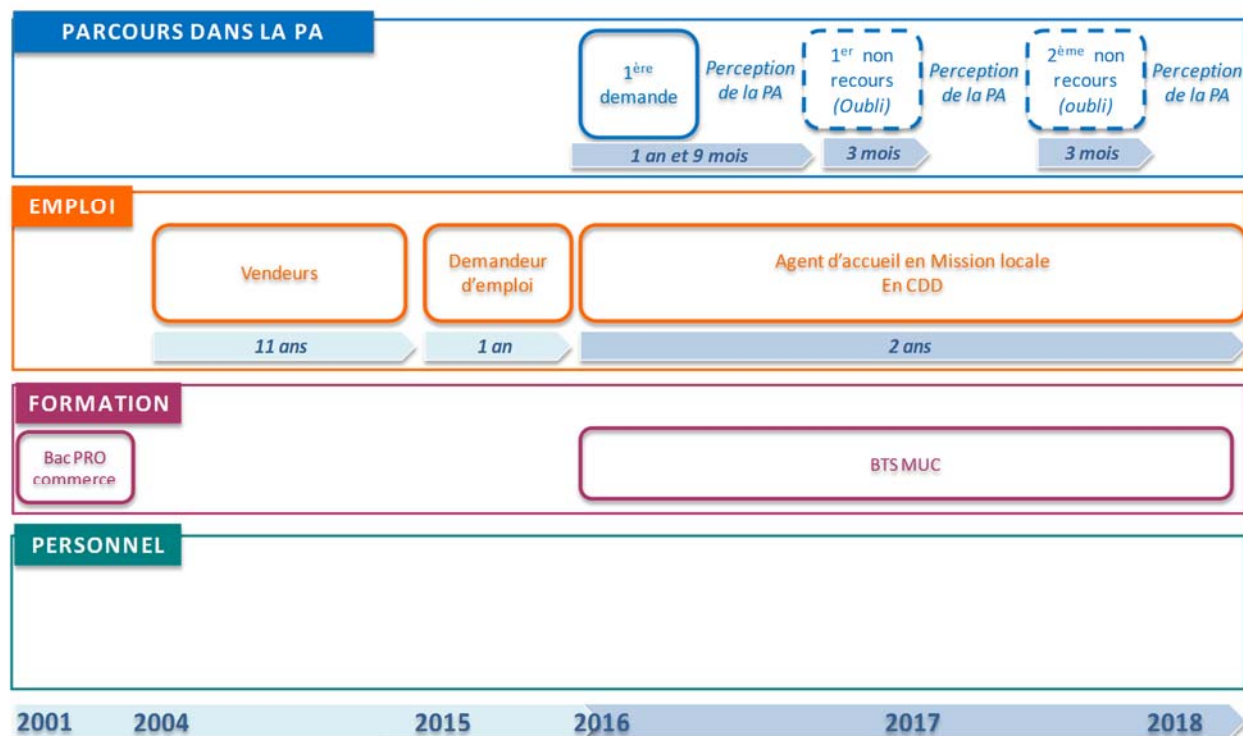
Concernant le caractère incitatif de l'aide et sa dégressivité, Valérie précise que selon elle « *ça me paraît normal d'aider les gens qui travaillent moins et qui gagnent moins. On va pas non plus se mettre à donner de l'argent aux riches.* »

Entretien « sortant » n° 12

Réalisé le 03/01/2019 à 12h.

Entretien « sortant » n°12 – Un parcours marqué par deux allers-retours dans la prime d'activité liés à des oublis

Jules : un homme de 40 ans isolé et sans enfant à charge.



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par un projet d'évolution professionnelle

Jules est âgé de 40 ans. Il vit seul dans le Nord de la France et n'a pas d'enfant à charge.

En 2004, il obtient un bac pro commerce. A la suite de l'obtention de son diplôme, il se met à la recherche de son premier emploi. Il décroche rapidement un CDD en tant que **vendeur en articles de sport**. Pendant une période de 11 ans, il enchaînera plusieurs postes en tant que vendeur d'articles de sport ou encore de matériels informatiques alternant des périodes en CDI ou en CDD.

Dans le courant de l'année 2015, il entame **un projet d'évolution professionnelle**. Il s'inscrit alors à Pôle emploi qui l'accompagne dans l'élaboration de son projet professionnel. De cette période, il évoque : « *au bout d'un moment j'en ai eu marre de la vente. J'ai eu envie de faire autre chose, d'évoluer dans le commercial mais avec mon bac pro j'étais un peu bloqué* » (...) « *Ma conseillère Pôle emploi était quelqu'un de très bien... Elle a bien compris ce que je voulais faire et m'a donné les bonnes informations et les bons tuyaux. J'ai vite compris que c'était le management qui m'intéressait. Moi ce que je veux c'est prendre plus de responsabilités* ».

En 2016, il s'inscrit dans un BTS MUC. En parallèle de sa reprise d'étude, Jules est en CDD à temps partiel en tant qu'agent d'accueil au sein de la Mission locale de sa ville.

Actuellement il est en cours de validation des derniers modules de son BTS en vue d'obtenir son diplôme dans les prochains mois.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Le niveau de connaissance de la prestation

Jules explique avoir entendu parler pour la première fois de la prime d'activité par les médias : « *début 2016, j'en ai entendu parler à la télé* ».

Jules a un souvenir très vague de cette période. Il n'arrive notamment pas à se remémorer à l'époque comment il a procédé pour faire une demande de prime d'activité. Il ne se souvient pas non plus avoir réalisé une simulation.

Des quelques informations dont il arrive à se souvenir, il évoque : « *La prime d'activité ça sert à mieux vivre. J'ai toujours été smicard et ça fait du bien au niveau personnel et économique* ».

L'image de la prime d'activité : entre un du et une reconnaissance

A l'évocation de sa première demande de prime d'activité, Jules fait état de ses représentations de façon spontanée : « *quand on est précaire avoir l'aide de l'Etat c'est normal. L'état nous l'impose, on ne peut que l'accepter...Et c'est toujours valorisant, moi ça fait des années que je travaille pour l'Etat français, c'est normal qu'on nous aide à rebondir* ».

Un parcours dans la prime d'activité marqués par deux épisodes de non-recours

Un contexte de 1^{re} demande très flou

Jules éprouve de grande difficulté à se remémorer son « entrée » dans la prime d'activité : « *Je me souviens que c'était en 2016 mais je ne me souviens pas avoir fait une démarche particulière. Je les ai peut-être appelés (la Caf). Franchement je me souviens plus* ».

Si les potentielles démarches qu'il a pu conduire sont à ce stade très floues, Jules se souvient néanmoins du contexte global dans lequel s'est inscrite cette première demande : « *à cette époque, je commençais mon contrat de professionnalisation. Je touchais à peine le smic donc tout ce qui pouvait rentrer en plus était bon à prendre* ».

Regard sur le fonctionnement de la prestation

Concernant la dématérialisation des démarches et le système de déclaration trimestrielle de revenus, Jules fait état d'un sentiment partagé : « *d'un côté c'est pratique de ne pas avoir à se déplacer mais le système de déclaration c'est lourd à faire. Il faut pas se tromper dans ce qu'on déclare. Je trouve que c'est pas toujours évident à faire, ça devrait se faire automatiquement* ».

Son jugement sur la dématérialisation est à mettre en relation avec une mauvaise expérience de trop perçu qu'il a connu concernant ces APL (voir plus loin) : « *Le jour où il y a un bug, tout devient compliqué (...) notamment pour trouver les justificatifs. On est obligé de faire confiance à l'administration* ».

Concernant le mode de calcul, Jules indique ne pas savoir comment son montant de prime d'activité est calculé et ne pas y porter un intérêt particulier : « *Je sais pas. Je fais confiance à la Caf pour ça* ».

Pour ce qui est de la trimestrialité de l'estimation de ces ressources, Jules indique que dans son cas, il n'y a pas vraiment d'effet sur sa situation, que l'estimation soit stable pendant trois mois mais aussi qu'elle puisse évoluer tous les trois mois, puisqu'il perçoit le même revenu chaque mois et n'a pas connu de changement de situation.

Jules dit percevoir une centaine d'euros de prime d'activité. De son montant, il évoque : *« ça me va bien. Ça apporte un petit complément à la fin du mois qui est pas négligeable et permet de mieux vivre. »*

Selon les dires de Jules, ce montant n'a jamais varié puisqu'il perçoit les mêmes revenus depuis sa première demande de prime d'activité.

Enfin concernant le délai entre sa demande et le premier versement, Jules indique ne pas se souvenir de la durée exacte mais indique que cette dernière n'a pas été longue : *« J'ai pas le souvenir d'avoir attendu plus que ça »*.

Deux situations de non-recours dans un parcours relativement stable

Jules a perçu la prime d'activité de janvier 2016 à septembre 2017. Le premier épisode de non-recours que Jules a connu est intervenu d'octobre à décembre 2017. Il en connaîtra un second de juillet à septembre 2018. Depuis cette date il perçoit à nouveau la prime d'activité.

A l'évocation de ces deux périodes de non-recours, Jules indique avoir oublié de faire les démarches : *« normalement, je reçois un mail de la Caf qui me rappelle qu'il faut que je fasse les déclarations. Mais ça m'est arrivé d'oublier ou peut être que je n'ai pas reçu le mail »*.

Jules indique s'être rendu compte de cet oubli au moment où il n'a pas perçu la prime d'activité mais n'a en revanche engagé aucune démarche en vue d'un rattrapage de ses droits.

Jules témoigne en ce sens : *« J'ai pas demandé mon reste. J'ai oublié c'est mon problème. D'habitude je suis carré je fais les choses en temps et en heure mais là, ça m'est complètement sorti de la tête. Et puis après je sais pas ce qu'on va me demander j'avais pas envie de m'embarquer dans ce genre d'histoire, j'ai pas le temps pour ça »*.

En dehors de ces oublis, Jules indique n'avoir rencontré aucune difficulté particulière dans le cadre de la prime d'activité : *« ça s'est toujours bien passé, je déclare et puis c'est tout »*.

Une confiance dans les institutions et à la Caf en particulier mais des démarches dématérialisées perçues comme complexes

Jules indique ne jamais avoir perçu ni le RSA activité ni la prime pour l'emploi. En dehors de la prime d'activité, la seule prestation qu'il perçoit ce sont les APL.

C'est notamment dans ce cadre, qu'il mentionne un fort mécontentement lié à la dématérialisation des démarches administratives : *« maintenant tout se fait par internet. C'est censé simplifier mais le problème c'est que le jour où il y a un bug tout devient beaucoup plus compliqué »*.

Jules témoigne ainsi d'une situation de trop perçu pour ces APL : *« Un jour j'ai reçu un courrier qui me demandait de rembourser deux mois d'APL. J'ai rien compris, j'ai essayé d'appeler mais j'ai jamais réussi à avoir personne et j'ai jamais eu plus d'explication. On est obligé de faire confiance à la Caf »*.

Si Jules fait état d'une certaine incompréhension vis-à-vis de cette situation, il indique : *« Moi je fais confiance à la Caf. Je fais confiance aux administrations. Si on me dit vous nous devez tant, je rembourse c'est comme ça, c'est le système. C'est l'état qui gère. »*

Un projet d'évolution professionnelle à accomplir et un bilan positif de la prime d'activité

Actuellement, Jules arrive à la fin de période de son CDD (d'ici la fin mars 2019). Il devrait valider les derniers modules de son BTS en vue d'obtenir son diplôme dans les prochains mois.

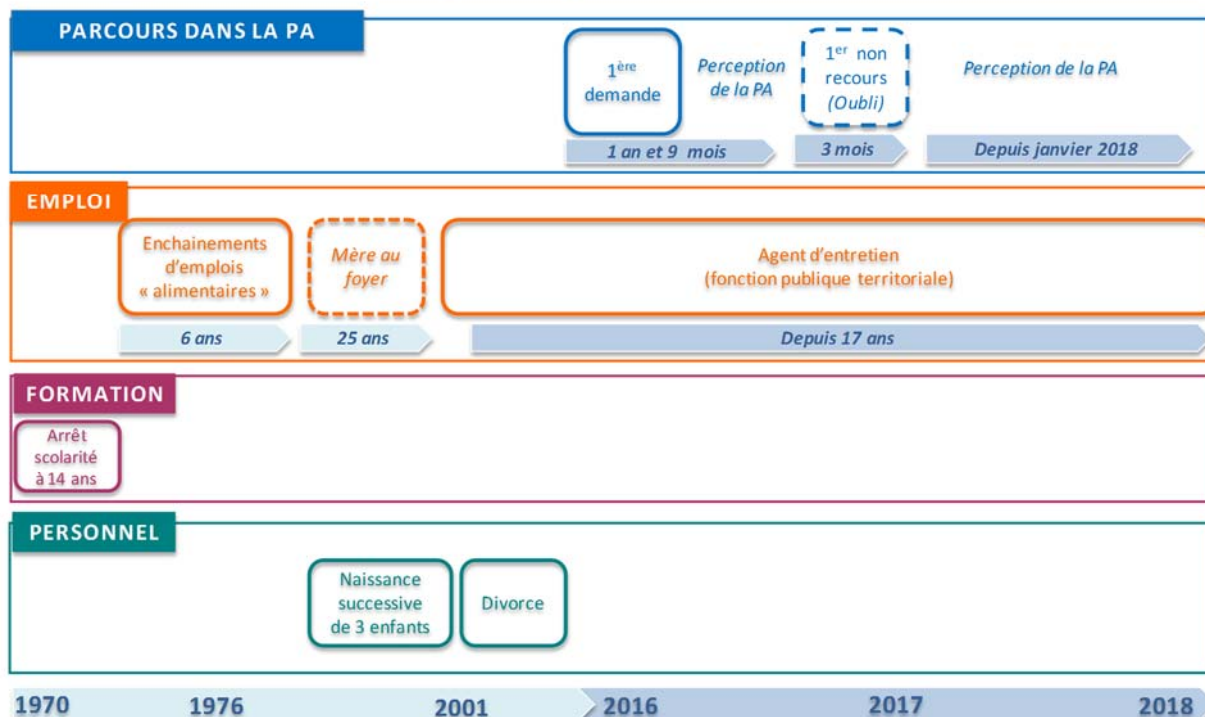
A l'issue, il indique qu'il se mettra à la recherche d'un emploi de manager dans le secteur de la vente. Quand il évoque la prime d'activité, Jules témoigne de l'aide que cette dernière lui a apporté mais aussi de la reconnaissance qu'il en tire : *« quand on fait des mois payés à peine 1 200 c'est toujours bon à*

prendre. C'est l'Etat qui nous aide, c'est toujours valorisant. Dans une période où on a besoin de rebondir c'est normal que l'Etat donne un coup de pouce aux gens qui en ont besoin. »

Entretien « sortant » n° 13

Réalisé le 03/12/2018 à 11h.

Entretien « sortant » n°13 – Un parcours stable dans la prime d'activité ponctué d'un oubli
 Emilie : une femme de 62 ans isolée sans enfants à charge.



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par l'inactivité avant de rentrer dans la fonction publique territoriale

Emilie est âgée de 62 ans. Elle vit seule et n'a aujourd'hui plus d'enfant à charge. Elle vit dans la périphérie de Toulon.

Elle a arrêté sa scolarité après avoir obtenu son certificat d'étude à l'âge de 14 ans.

Avant avoir eu son premier enfant à l'âge de 20 ans, Emilie a occupé quelques « petits boulots » qu'elle qualifie avant tout d'alimentaire : « J'avais pas de diplôme. J'ai travaillé là où on voulait bien de moi. J'ai été serveuse, vendeuse, caissière...C'était pas glorieux mais ça me permettait de gagner au moins un peu ma vie ». Emilie occupera ces emplois toujours en CDD. Au cours de cette période, Elle fait la connaissance de son mari.

A l'arrivée de son premier enfant, en 1976, Emilie arrête de travailler pour l'élever. Elle aura, au cours des 4 années qui suivront, deux autres enfants. Emilie restera femme au foyer pendant 25 ans.

A l'issue de cette période, Emilie divorce. Elle explique alors s'être retrouvée face à la nécessité de retrouver un emploi : « J'étais seule avec les enfants. J'avais une pension alimentaire mais ça ne suffisait pas pour vivre. Il a fallu que je retrouve un travail. J'ai été à la mairie. Il cherchait des femmes de ménages. Je suis rentrée là-bas et j'y suis toujours ».

Emilie est restée sur un poste d'agent d'entretien pendant trois ans en tant que contractuelle puis a été titularisée. Depuis 2004, elle travaille trente heures par semaine.

Ces enfants ont progressivement quitté le foyer. Le plus jeune des ces deux fils est parti il y a environ 10 ans.

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Une connaissance de la prestation par le journal télévisé et une éligibilité confirmée par la Caf

Emilie explique avoir connu la prime d'activité au début de l'année 2016 par le biais du journal télévisé : *« J'en ai entendu parler à la télévision quand c'est sorti. Je me suis dit que peut être j'y avais le droit. Quand j'ai entendu ça j'ai appelé la Caf pour savoir comment il fallait faire ».*

Au cours de cette conversation téléphonique, Emilie explique qu'un agent de la Caf a fait avec elle une estimation de ces droits : *« La personne de la Caf m'a dit qu'il fallait que je fasse une simulation en ligne mais comme j'ai pas d'ordi à la maison elle m'a aidé à le faire. Après je lui ai dit que pour le reste des démarches je verrai avec ma belle-fille qui pouvait m'aider. »*

De cette conversation, Emilie indique ne pas avoir pris davantage de renseignements sur ce qu'était la prime d'activité, ce qui l'intéressait avant tout c'était de savoir si elle était éligible ou non, *« pour le reste j'avais déjà entendu aux infos ».*

Une assez bonne image de la prime d'activité

Emilie dispose d'une assez bonne représentation de la prime d'activité : *« la prime d'activité, c'est pour aider les petits salaires, les plus faibles, ceux qui sont payés au SMIC ».*

Elle ajoute : *« ça m'évoque rien de plus, ça m'aide bien, c'est tout ».*

Un parcours stable dans la prime d'activité marqué par un épisode de non-recours lié à un oubli

Une première demande de la prime d'activité au début de l'année 2016

Emilie a réalisé sa première demande de prime d'activité en début d'année 2016 avec l'aide de sa belle-fille.

A cette époque Emilie était agent d'entretien et travaillait trente heures par semaine. Ce qui l'a motivé à déposer une demande de prime d'activité, c'est avant tout d'avoir eu connaissance de son éligibilité : *« J'ai un petit salaire, à partir du moment où j'y ai droit, bah pourquoi pas (...) J'ai pas tous les droits, mais si je peux avoir un petit quelque chose pour vivre mieux c'est toujours ça de pris ».*

Un regard ambivalent sur le fonctionnement de la prestation

Même si elle n'a pas l'habitude d'utiliser un ordinateur Emilie indique ne pas avoir trouvé la démarche très compliquée : *« c'est ma belle-fille qui fait tout. Moi je n'ai pas d'ordi mais ça a pas l'air trop méchant. Elle inscrit à chaque fois le montant de mes salaires ».*

Si Emilie indique qu'elle trouve les démarches de demande claires, elle ne partage pas cette opinion sur la trimestrialité de l'estimation de ces ressources : *« Ce qui n'est pas clair du tout c'est combien on va toucher, on ne sait pas pourquoi on touche jamais la même somme ».* De ces variations trimestrielles de montant de prime d'activité, elle dit : *« C'est embêtant, c'est jamais pareil, je peux jamais savoir à l'avance ce que je vais toucher ».*

Concernant le mode de calcul, Emilie indique n'en avoir aucune idée : *« c'est compliqué parce que ça change tout le temps. Je sais pas du tout sur quoi ils se basent ».*

Du montant qu'elle perçoit elle indique le trouver « *convenable* » : « *ça permet de faire un peu plus de courses. Je vais pas cracher dessus* ». Emile perçoit selon les trimestres entre 70 et 120 euros.

Pour ce qui est de la dématérialisation des démarches, Emilie indique : « *Ma belle-fille m'appelle et me dit qu'il faut que je passe car il faut faire la déclaration. Je vais chez eux avec mes fiches de paye et on fait un atelier « remplissage » et c'est réglé* ».

Une situation de non-recours dans un parcours stable

Depuis qu'elle perçoit la prime d'activité (janvier 2016), Emilie n'a connu qu'un seul épisode de non-recours : de juin à août 2017.

De cet épisode, Emilie a une très bonne représentation. Elle indique ainsi qu'à cette période elle a oublié de faire les démarches : « *Je n'ai pas pensé. J'ai juste eu la tête en l'air et ma belle-fille ne me l'a pas rappelé* ».

Dans son non-recours, il semblerait ainsi que la gestion indirecte de son dossier soit un facteur aggravant, Emilie précise : « *C'est pas facile je suis toujours obligé de demander à ma belle-fille et il faut qu'on y pense* ».

Par ailleurs, Emilie n'a pas fait les démarches pour bénéficier d'un rattrapage des versements de sa prime d'activité : « *Je ne savais pas qu'on pouvait le faire* ».

Un lien distant aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

Emilie n'a jamais perçu le RSA activité. En revanche elle a bénéficié de la Prime pour l'emploi. De cette dernière, elle décrit un fonctionnement plus simple : « *la prime pour l'emploi, je touchais une somme globale. C'était moins que la prime d'activité mais au moins c'était plus simple et tout arrivait d'un coup* ».

En ce qui concerne la Caf, la seule expérience qu'Emilie en ait eu auparavant a été via les allocations familiales. A propos de la Caf, elle indique : « *la Caf c'est à Toulon ou Draguignan et c'est pas tout près. Alors c'est pas le genre de sortie que je fais tous les quatre matins. Si j'ai pas de problème, je vais pas y aller pour aller réclamer je ne sais quoi.* »

Une fin de carrière professionnelles et la prime d'activité comme une reconnaissance du travail accompli

Aujourd'hui, Emilie est toujours en poste. Elle travaille en moyenne trente heures par semaine mais peut travailler certains mois à 35 h.

Emilie vit seule et n'a plus d'enfant à charge.

Si elle approche de l'âge de la retraite, son parcours professionnel ne lui permet pas aujourd'hui d'en bénéficier : « *J'ai été femme au foyer un paquet d'années. Alors autant dire que si je pars maintenant, je pars avec rien. Tant que je peux continuer à travailler je le ferai* ».

Pour ce qui est de l'apport de la prime d'activité, Emilie indique : « *C'est une vraie aide financière. Moi je trouve que ça me valorise, c'est une reconnaissance de mon travail* ».

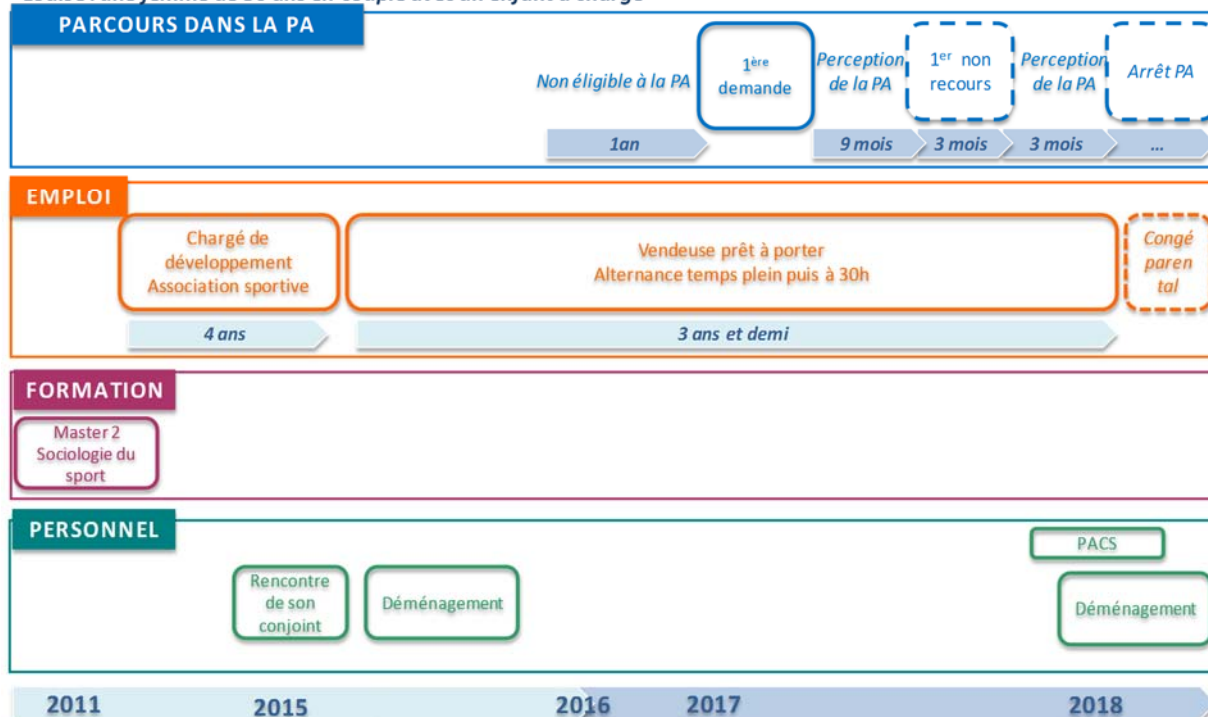
Enfin sur la dégressivité de l'aide de la prime d'activité en fonction du niveau de ces revenus, Emilie indique ne pas avoir d'avis sur le sujet : « *j'en pense rien, il faut le faire et puis c'est tout* ».

Entretien « sortant » n° 14

Réalisé le 03/01/2019 à 19h.

Entretien « sortant » n°14 – *Un parcours dans la prime d'activité marqué par deux épisodes de non-recours, dont une sortie volontaire de la prestation*

Louise : une femme de 30 ans en couple avec un enfant à charge



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une insertion professionnelle réussie, un déménagement et une succession d'emplois « alimentaires »

Louise est âgée de 30 ans. Elle est originaire de la Drôme.

Elle est diplômée d'un Master 2 en sociologie du sport, diplôme qu'elle obtenu en 2011. Après l'obtention de son diplôme, Louise a travaillé pendant 4 ans au sein d'une association sportive de Canoë kayak. Elle était chargée de développement, en CDI et à temps plein.

C'est au cours de cette période qu'elle fait la connaissance de son compagnon, lui, est cadre dans une grande enseigne de sport.

Son conjoint se voit proposer des mutations régulièrement. Dans le courant de l'année 2015, on lui propose un poste de responsable en Bretagne.

Louise pose alors sa démission pour suivre son compagnon. Ils déménagent la même année en Bretagne.

En arrivant en Bretagne, Louise se met à la recherche d'un emploi, elle explique : « *J'aime pas rester sans rien faire. Au début j'ai cherché à faire ce que je faisais avant. Mais en Bretagne, le canoë Kayak c'est pas le sport le plus répandu. Du coup pour trouver vite un boulot j'ai été déposé des CV dans les boutiques de prêt à porter du centre ville. J'ai vite trouvé* ».

Louise trouve un premier poste en CDD à temps plein dans une enseigne de prêt à porter. Un an plus tard, son CDD prend fin, elle se met à nouveau à la recherche d'un emploi toujours en tant que vendeuse de prêt à porter, au bout de quelques jours de recherche, elle décroche un CDI à 30h : « *c'était mieux que rien et ça me laissait du temps pour chercher à côté des opportunités dans les associations sportives* ».

Elle occupera ce poste pendant deux ans et demi, avant de donner naissance à sa fille en juillet 2018.

Une première information de l'existence de la prime d'activité par son ancien employeur

Le niveau de connaissance de la prestation

Louise a connu la prime d'activité en janvier 2017. A cette époque, elle était vendeuse dans une enseigne de prêt à porter et en CDI à 30 h.

C'est par le biais de son ancien employeur que Louise a connu la prime d'activité, directeur de l'association de canoë kayak dans laquelle elle travaillait auparavant : *« Je suis resté en contact avec lui car on s'entendait bien. Quand je lui ai dit que j'étais à temps partiel, il m'a dit que je pouvais peut-être bénéficier de la prime d'activité, que ça pourrait m'aider à gagner un peu plus. »*

Pour la suite de ces recherches, Louise s'est débrouillée seule, elle précise s'être rendue sur le site de la Caf et avoir fait des recherches complémentaires pour s'assurer de son éligibilité (cf. voir plus bas). Louise précise qu'à cette époque, elle a vu la prime d'activité comme un moyen de *« combler un peu le manque »* par rapport à son ancien salaire et rester ainsi *« à niveau »*.

Les informations qu'elle a pu obtenir sur le site de la Caf lui ont parues claires et aucun aspect ne l'a rebuté quant à l'idée de percevoir cette prestation.

Une bonne représentation de la prime d'activité

Louise a une assez bonne représentation de la prime d'activité. Selon elle : *« la prime d'activité c'est pour les gens qui travaillent mais touchent pas le SMIC »*. Concernant les conditions à remplir pour bénéficier de la prime d'activité, elle précise : *« Il y a un seuil de salaire à pas dépasser et la vie de famille joue aussi. »*

Interrogée sur l'image que la prime d'activité lui évoque, elle précise : *« si on touche la prime d'activité c'est qu'on est pas très riche »*.

Un parcours dans la prime d'activité marqué par deux épisodes de non-recours, dont une sortie volontaire de la prestation

Une 1^{re} demande de prime d'activité pour compenser une perte de revenus du fait d'un passage à temps partiel

C'est en janvier 2017 que Louise a fait sa première demande de prime d'activité. A cette époque elle venait d'être embauchée en CDI à 30 h dans une enseigne de prêt à porter. Elle vivait avec son conjoint. Louise explique que ce qui l'a motivé à déposer une demande de prime d'activité, c'est avant tout la réduction de sa rémunération : *« avant je touchais le SMIC mais j'étais à plein temps. Là, à temps partiel ça faisait une sacrée baisse. Quand mon ancien patron m'en a parlé, j'ai surtout vu une bonne occasion d'avoir un peu plus de sous »*.

Un regard relativement positif sur le fonctionnement de la prestation

Après avoir eu un premier échange avec son ancien employeur, Louise indique s'être rendue sur le site de la CFA pour avoir plus d'information. A l'occasion de ces recherches elle est *« tombée »* sur le simulateur de droit, elle précise : *« J'ai fait une simulation et j'ai vu que c'était bon, je pouvais y avoir le droit »*.

Louise indique avoir fait sa demande et que cette démarche lui ait apparue simple : *« j'ai eu aucun souci, c'était très facile pour faire la demande »*.

Concernant la dématérialisation des démarches et le système de déclaration trimestrielle de revenus, Louise juge ces aspects de la prestation très facilitant : *« Pouvoir tout faire à distance c'est vraiment*

plus pratique. On ne s'embête pas à se déplacer et faire la queue. On peut faire ça à n'importe quelle heure et en restant installé dans son canapé. J'ai rien à redire là-dessus.

Pour ce qui concerne la manière dont est calculé le montant de la prime d'activité, Louise reprecise les critères qui selon elles sont pris en compte dans la prestation : *« de ce que j'ai cru comprendre c'est selon le salaire et la vie de famille. Après le calcul exact, je ne saurai pas vous dire ».*

De janvier à septembre 2017, Louise déclare avoir perçu aux alentours de 65 euros de prime d'activité. Concernant la trimestrialité de l'estimation de ces ressources, Louise indique : *« je gagne toujours pareil donc j'ai toujours le même montant de prime d'activité. Ça change rien pour moi. Mais j'imagine que ça a été pensé pour les gens qui ont des salaires qui varient et pour s'adapter à leurs revenus. Ça me paraît cohérent ».*

Deux situations de non-recours dont une sortie volontaire de la prestation

Le parcours de Louise a été marqué par **deux épisodes de non-recours**.

Le premier est intervenu en janvier 2018. Louise se souvient : *« J'ai oublié de faire la déclaration. J'y ai plus pensé. Je me suis rendue compte de ça et j'ai fait les déclarations en retard et j'ai touché à nouveau la prime d'activité pendant ».*

Suite à cet oubli, Louise indique avoir reçu un courrier de rappel de la Caf, ce dernier a été déterminant dans la suite de son parcours : *« après ça j'ai reçu un courrier de la Caf et là ça a été la descente aux enfers ».*

En effet, Louise indique qu'en lisant attentivement le courrier de la Caf, elle prend alors connaissance que pour la Caf, elle est considérée comme une femme isolée sans enfant à charge.

Venant tout juste de se pacser elle s'empresse de prévenir la Caf de son changement de situation, en mentionnant qu'elle vit avec son compagnon depuis plusieurs années : *« J'ai refait les déclarations avant mon pacs, quand j'ai vu ça je me suis dit qu'il y avait un problème alors j'ai contacté la Caf pour les prévenir. Delà, on m'a donné un rendez-vous et j'ai été à la Caf. Ça a été très vite. Dans les 5 jours, j'ai été reçu par quelqu'un de la Caf qui m'a dit que je devais leur rembourser 900 euros ».*

Face à cette nouvelle, Louise explique : *« ça m'a complètement refroidi. En fait je me suis rendue compte que depuis le début il y avait une erreur dans mon dossier. Pour moi, comme on n'était pas pacés, je n'avais pas à dire à la Caf ce que gagnait mon compagnon. J'ai pas vraiment eu plus d'explication sur le pourquoi du comment. Mais à partir de là, on a remboursé et puis voilà. Moi je ne veux plus avoir affaire à la Caf. Ça m'a vacciné ».*

A partir d'avril 2018, Louise n'a plus perçu la prime d'activité.

Le lien aux institutions, aux administrations et à la Caf en particulier

Louise explique que son expérience dans le cadre de la prime d'activité a changé son rapport aux administrations : *« Quand j'étais étudiante, j'avais les APL et j'étais boursière. J'ai jamais eu de problème à cette période ».* Elle indique n'avoir en revanche jamais perçu le RSA activité ou la prime pour l'emploi.

Louise explique que sa situation de perception d'indus a radicalement changé son rapport aux administrations et en particulier à la Caf : *« Franchement, ça a été horrible. Du jour au lendemain, on vous dit « vous nous devez 900 euros merci au revoir ». On vous explique pas pourquoi et où est exactement le problème. La personne qui m'a reçu m'a dit c'est comme ça et puis c'est tout. J'ai trouvé ça horrible comme manière de faire ».*

Depuis la naissance de sa fille, en juillet dernier, Louise a été à nouveau en contact avec la Caf, puisqu'elle perçoit la Paje. Mais elle précise : « *Maintenant je lis tout et quatre fois pour vérifier. Ça m'a traumatisé.* » Louise indique que pour le moment elle reste toujours très attentive dans le suivi de ces droits pour ne jamais avoir à revivre l'expérience d'indus qu'elle a vécu.

Actuellement en congés parental et un bilan de la prime d'activité mitigé

Louise a accouché d'une petite fille en juillet dernier. Elle est actuellement en congé parental et pense reprendre une activité en mars 2019.

Quand elle évoque cette reprise d'activité, elle précise : « *Je vais reprendre mon boulot mais je pense me pencher sérieusement sur l'idée de retourner dans le domaine du sport. Pour l'instant, j'ai pas d'idée très précise. Il faut que je regarde le marché et que je démarche des mairies. Idéalement j'aimerais bien être agent de développement local, organiser des événements, faire ce genre de chose.* »

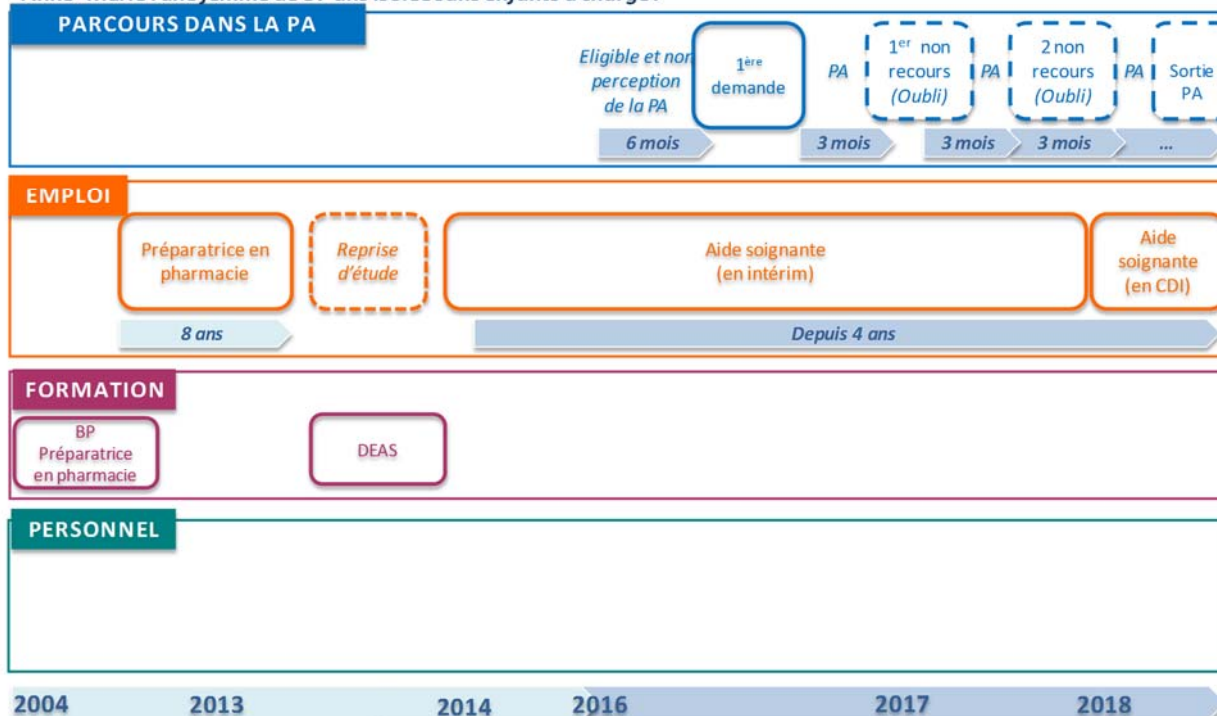
Quand elle évoque l'apport de la prime d'activité, Louise fait état d'un sentiment très partagé : « *franchement je crois que j'aurai préféré ne pas la toucher. Mais ça reste intéressant, on va pas se plaindre non plus. Il y a des gens qui sont dans des situations pires que la mienne* » (...) « *Moi rester au chômage c'est pas mon délire. Il faut travailler pour gagner sa vie c'est comme ça.* »

Louise conclue l'échange en pointant les enjeux qui existent selon elle en matière d'amélioration de l'accès aux droits : « *c'est vraiment important de prendre le temps d'expliquer aux gens pourquoi ils ont droit ou pas à quelque chose. On peut pas fonctionner en se disant que les gens sont que des numéros de dossier. Il faut prendre le temps et faire preuve de pédagogie.* »

Entretien « sortant » n° 15

Réalisé le 04/12/17 à 17h.

Entretien « sortant » n°15 – *Un parcours dans la prime d'activité marqué par une entrée tardive et par trois non-recours liés à une non perception de son éligibilité et une méconnaissance du fonctionnement de la prime d'activité*
Anne-Marie : une femme de 37 ans isolée sans enfants à charge.



Un parcours antérieur à la perception de la prime d'activité marqué par une situation professionnelle relativement instable

Anne-Marie est âgée de 37 ans et vit seule. Après son baccalauréat en 2000, elle a obtenu en 2004 un brevet professionnel pour devenir préparatrice en pharmacie.

A l'issue de l'obtention de son diplôme, elle décide de s'inscrire une année dans une agence d'emploi pour dit-elle travailler rapidement et payer son permis de conduire. Au bout de quelques missions de manutention, elle finit par décrocher une mission de 6 mois dans une pharmacie en tant que préparatrice. A l'issue de cette mission, elle sera embauchée en CDI et y travaillera jusqu'en 2013.

A compter de cette date, Anne-Marie indique qu'elle « *ne se retrouvait plus dans son travail, dans son métier* ». Anne-Marie négocie avec son employeur une rupture conventionnelle et entame une reconversion.

Accompagnée par Pôle emploi, elle reprend des études pour obtenir le DEAS et mener à bien son projet de reconversion. Elle obtient son diplôme en fin d'année 2014 et s'inscrit dans une agence d'emploi dans le domaine du paramédical.

A partir de cette date et ce jusqu'en mars 2018, Anne-Marie enchaînera des missions de courte durée dans différentes maisons de retraite et en hôpital psychiatrique. De cette période elle décrit : « *une vraie galère. Je faisais ce que je voulais faire mais j'étais une vraie roue de secours ou plutôt un mouchoir, qu'on prend et qu'on jette quand on n'en veut plus* ».

De l'information à l'entrée dans la prime d'activité

Le niveau de connaissance de la prestation

C'est au cours de cette période qu'Anne-Marie a connu et a fait sa première demande de prime d'activité, soit en juillet 2016. Elle se souvient en avoir entendu pour la première fois à la télévision et avoir fait des recherches sur internet : « *A cette époque je gagnais pas beaucoup. En tous cas les fins de mois, c'était pas guinguette. Je me suis dit que ça pouvait m'aider un peu.* »

Anne-Marie explique qu'à cette occasion elle a compris que la prime d'activité était « *un petit supplément quand on travaille à temps plein et qu'on gagne moins de 1300 euros par mois* ».

Elle précise avoir un souvenir lointain de cette période et ne plus savoir où et comment elle a obtenu des informations supplémentaires sur la prestation. Néanmoins elle indique avoir le souvenir d'avoir obtenu des informations relativement claires et qu'aucun élément ne l'a spécialement rebutée à faire sa première demande de prime d'activité.

Des représentations sociales de la prime d'activité mises en lien avec un regard relativement critique quant aux seuils d'éligibilité de la prestation

Anne Marie indique que selon elle la prime d'activité permet « *aux gens qui travaillent mais ne gagnent pas suffisamment leur vie* » de bénéficier d'un complément de revenu.

Pour parler de ce que lui évoque la prime d'activité, elle fait état de vives critiques quant au seuil d'éligibilité de la prestation : « *Moi il y a des mois je travaille comme une folle, je me lève à 4 heures du matin et on me dit vous gagner trop d'argent. Quand je vois que certains ne foutent rien et restent chez eux et gagnent plus que moi, je trouve pas ça super juste* ».

Un parcours dans la prime d'activité marqué par une entrée tardive et par deux non-recours liés à une non-perception de son éligibilité et une méconnaissance du fonctionnement de la prime d'activité

Une 1^{ère} demande de prime d'activité pour faire face à une situation financière difficile

Anne-Marie a bénéficié la première fois de la prime d'activité en juillet 2016. A cette époque, elle « enchaînait » les missions d'intérim en tant qu'aide soignante.

Elle explique que ce qui l'a motivé avant tout à déposer une demande de prime d'activité, c'est la précarité de sa situation à cette époque : *« j'étais vraiment dans une galère monstre. Je ne m'en sortais pas. Quand j'en ai entendu parler à la télé, je me suis dit que ça pouvait m'aider un peu. Enfin en tout cas je perdais rien à demander »*

Un regard mitigé sur le fonctionnement de la prestation

A l'évocation des démarches qu'elle a pu effectuer pour percevoir la prime d'activité, Anne-Marie explique avoir un souvenir relativement vague : *« J'ai été sur internet mais je me souviens pas exactement de ce que j'ai fait »*. Si son souvenir est vague, Anne Marie précise ne pas se souvenir d'avoir rencontré de difficultés quelque conque à l'étape de sa première demande.

En revanche, elle est relativement critique à l'évocation du mode de calcul et du caractère évolutif du système trimestrielle de l'estimation de ces ressources : *« je ne sais pas comment c'est calculé ce machin. C'est difficile d'y comprendre quelque chose. Ça doit dépendre de notre situation et de nos revenus »*.

Sur la trimestrialité de l'estimation de vos ressources, et plus particulièrement sur le fait que l'estimation soit stable pendant trois mois mais aussi qu'elle puisse évoluer tous les trois mois, Anne Marie évoque la complexité que cela apporte au regard de sa situation : *« au début moi j'étais en intérim, c'était vraiment difficile pour moi car il y a des mois où je travaillais beaucoup et d'autres moins. Et puis je ne recevais pas toujours mes feuilles de paye à temps. C'était une vraie galère »*.

Concernant le montant de sa prime d'activité, Anne-Marie émet également des critiques : *« il y a des fois ça a pu monter jusqu'à 150 euros et des mois où on m'a dit que je gagnais trop, donc que j'ai le droit à rien. Moi quand je regarde ce que je travaille et ce que je gagne j'ai pas l'impression d'être une privilégiée »*.

Un parcours dans la prime d'activité marqué par plusieurs allers-retours répétés et dont un non-recours lié à une méconnaissance de prime d'activité

Le parcours d'Anne-Marie dans la prime d'activité a été marqué par quatre épisodes de non-recours.

Le premier se situe en amont de son entrée dans la prime d'activité soit entre janvier et juillet 2016. Sur cette période, il semble selon les informations transmises par la Cnaf qu'Anne-Marie était éligible et qu'elle n'en ait fait que la demande en juillet. Ce non-recours s'explique par une absence d'information de l'existence de cette dernière à cette époque.

Ensuite, Anne Marie a perçu la prime d'activité pendant un trimestre.

Puis au cours du dernier trimestre 2016, Anne-Marie effectue une mission de six mois dans un hôpital psychiatrique à temps plein. A la fin de ce trimestre elle explique **ne pas avoir fait sa déclaration de ressources pour les raisons suivantes** : *« Je faisais pas mal d'heures supplémentaires. Comme je touchais pas grand-chose (de prime d'activité), je me suis dit que j'y avais pas droit. J'ai peut-être eu tort mais ça me fatiguait d'avance de faire toutes les démarches pour qu'on me dise à la fin, bah non vous aviez pas le droit »*.

Néanmoins le trimestre suivant, soit le premier trimestre 2017, ayant reçu un mail de la Caf et ayant fait moins d'heures supplémentaires, Anne-Marie fera à nouveau une demande de prime d'activité.

Le trimestre suivant, ayant pris une nouvelle mission d'intérim à temps plein avec un volume important d'heures supplémentaires, Anne-Marie **ne fera pas à nouveau sa déclaration trimestrielle de ressource pour les mêmes raisons que la première fois.**

Elle réitéra à nouveau la même démarche en fin d'année 2017 pour y recourir ensuite à nouveau.

Enfin, en mars 2018, ayant été embauchée en CDI dans un hôpital psychiatrique, Anne-Marie décidera de ne plus renouveler ces démarches de déclaration trimestrielle de ressources dans le cadre de la prime d'activité pensant qu'elle n'y aurait pas le droit : *« Vu ce que je touche ce n'est pas le peine d'essayer, c'est sur je n'y ai pas le droit ».*

Notons qu'Anne-Marie vit seule et n'a pas d'enfant à charge. Elle est actuellement en CDI, travaille à temps plein et est rémunérée au SMIC. Selon ses dires, elle est donc potentiellement éligible à la prime d'activité. Confrontée à cette éventualité, Anne-Marie n'envisage pas néanmoins de faire les démarches pour la percevoir à nouveau. Selon elle, le rapport « coût investissement » n'en vaut pas la peine : *« moi je travaille comme une dingue et il faudrait en plus que j'aie quémander de l'aide. Non, c'est bon moi je préfère rester tranquille chez moi et ne rien demander à personne ».*

Une allocataire relativement critique vis-à-vis des acteurs du champ de l'aide sociale en France

Comme en témoignent ses propos, Anne-Marie est relativement critique vis-à-vis du système de l'aide sociale qu'elle considère comme injuste.

Ce sentiment d'injustice semble être né d'expériences passées qu'Anne Marie a connu : *« En 2014, une maison de retrait m'a pas payé, j'ai été interdit bancaire et on m'a retiré mes APL car je n'arrivais plus à payer mon loyer. J'ai été demander de l'aide au CCAS et à la Caf aussi. Personne ne m'a aidé. Personne ne m'a tendu la main. On m'a dit que je gagnais trop d'argent et que j'avais le droit à rien. C'est très frustrant car j'ai beaucoup galéré et j'ai toujours entendu les gens me dire que je gagnais trop d'argent. J'ai dû faire un troisième crédit pour racheter les deux premiers ».*

De ces dires, Anne-Marie n'a jamais perçu ni le RSA activité ou la prime pour l'emploi.

Une situation actuelle moins précaire et un bilan mitigé de la prime d'activité

Anne-Marie est actuellement en CDI, travaille à temps plein et est rémunérée au SMIC. Elle vit seule sans enfant à charge. Elle explique avoir la sensation que sa situation notamment financière s'est améliorée et tire une grande gratification d'être aujourd'hui en CDI.

Si Anne-Marie est assez critique sur la prime d'activité, comme sur le « système en général », elle souligne néanmoins la valeur ajoutée de la prime d'activité : *« c'est quand même un super coup de pouce...qui peut être très utile mais vraiment les critères seraient à retravailler. Pour des gens comme moi c'est pas la fête ».*

Anne-Marie souligne par ailleurs qu'il existe un enjeu fort en matière d'accès à un premier niveau d'information : *« il y a un vrai problème vis-à-vis de l'administration. On apprend des choses tous les jours, les gens comme moi, on n'est pas des professionnels de ça. Il faut que les gens soient plus au courant de ce à quoi ils ont droits ».*

Enfin concernant le caractère incitatif de la prime d'activité à la reprise/augmentation d'activité, Anne-Marie rétorque : *« Ce n'est pas la prime d'activité pour moi qui fait ça. Moi j'ai été élevé avec l'idée qu'il faut aller travailler, c'est comme ça. Et le système est injuste car il y a des gens qui vivent mieux que moi et qui travaillent pas eux ».*

Numéros récents

n° 212
2020

Monoparentalité et précarité 4/4
Profils, parcours et expériences des familles monoparentales immigrées
Laure Moguérou, Tatiana Eremenko, Xavier Thierry, Rose Prigent - Ined

n° 211
2020

Monoparentalité et précarité 3/4
L'enfant en compte. Parenté pratique et circulation des enfants dans la pauvreté
Fabien Deshayes - CRESPPA - GTM

n° 210
2019

Monoparentalité et précarité 2/4
Qui nourrit, qui doit ou devrait nourrir l'enfant ? Mères seules et pères absents à la Martinique
Lefaucheur Nadine, Cantacuzène Roger, Kakile Joëlle, Lavra Paola, Thirot Myriam, Zabda Zebina Mylenn - CNRS

n° 209
2019

Monoparentalité et précarité 1/4
La situation des familles sans logement en Ile-de-France
Mireille Eberhard, Emilie Segol, Emmanuelle Guyavarch - Observatoire du Samusocial de Paris

n° 208
2019

Attentes, besoins et contraintes des parents en matière de conciliation vie familiale et vie professionnelle. Les premiers enseignements de l'enquête EMBLEME
Claire Laporte avec la participation d'Arnaud Crépin et Damien Hilairet Cnaf / TMO Régions

n° 207
2019

Évaluation de l'expérimentation de la garantie contre les impayés de pension alimentaire (Gipa)
Benoît Céroux, Florence Brunet, Pauline Kertudo, Clémence Petit Cnaf / Fors-Recherche sociale

n° 206
2019

Évaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net »
François Cathelineau, Martin Audran, Manon Réguer-Petit, Arthur Jan
Agence Phare

n° 205
2019

2nd prix Cnaf - D'une grossesse transgressive à une maternité convenable
Aménagements temporels et arrangements normatifs chez de jeunes mères kanak
Océane Sipan École des Hautes Études en Sciences Sociales

n° 204
2019

1^{er} prix Cnaf - Le social à l'épreuve de la sanitarisation
Monographie d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale
Chloé Bussi Écoles des Hautes Études en Sciences sociales / Université Paris XIII

n° 203
2019

Taux de couverture territorialisé de l'accueil du jeune enfant
Méthodologie, interprétations et limites
Brigitte Debras, Bernard Pélamourgues Cnaf - Dser

n° 202
2019

Évaluation de la préfiguration des schémas départementaux des services aux familles
Cécile Ensellem, Véronique Dessen-Torrès avec Liane Dessigne, Sabine Mengin - Geste

Pour toutes correspondances
Virginie Gimbert – 01 45 65 53 03
virginie.gimbert@cnaf.fr
Maquettiste Ysabelle Michelet

Les dossiers d'études ne peuvent être vendus,
ils sont téléchargeables directement sur le www.caf.fr
► Presse et Institutionnel ► Recherche et statistiques
► Publications

Cnaf – 32, avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14

