
INCREASE *Valorisation Sociale* RAPPORT D'ÉVALUATION

Mars 2023



Auteur.es: Zografia Bika, Catherine Locke, Adrian Gaskell,
Caterina M. Orlandi, George Michaelides et Benjamin Valcke
(University of East Anglia, UK)

Avant-propos

Le programme « Increase Valorisation Sociale » (Increase VS) est un important programme d'innovation sociale soutenu et subventionné par le Fonds européen de développement régional (FEDER). Le bailleur social « Southern Housing » (auparavant connu sous le nom de *Optivo* et référencé comme tel dans le présent rapport) a eu le privilège d'assurer la Maîtrise de projet de ce partenariat au cours des cinq dernières années.

Le présent rapport démontre l'ampleur et l'impact du programme. Il présente des aspects de test et d'apprentissage pour ceux qui cherchent à stimuler, promouvoir et créer des opportunités entrepreneuriales avec et pour les résidents des quartiers défavorisés. Il propose des recommandations aux décideurs politiques et aux praticiens potentiels. L'apprentissage de la cocréation d'offres de services de formation et de développement des compétences axées sur les parcours et les perspectives des clients, en s'appuyant sur une Approche locale, est d'un intérêt crucial. Cette Approche inclut:

- Mieux relier et intégrer les étapes clés du parcours client
- Développer des liens entre les domaines d'intérêt et les aspirations des participants, leur choix d'un projet commercial ou leur parcours professionnel
- S'appuyer sur le partenariat avec les organisations de soutien locales et les opportunités de travail, d'emploi et d'activités commerciales à l'échelle locale.
- A l'issue de la formation ou du démarrage de l'activité commerciale, s'assurer que des réseaux de conseil et de soutien continus sont intégrés au programme.
- Encourager les participants « successeurs » (ayant de par le passé participé au programme) à agir en tant que tuteurs ou ambassadeurs auprès des nouveaux participants.

Zografia Bika et son équipe de l'Université d'East-Anglia (UEA) - Norwich Business School, nous ont accompagnés tout au long de ce parcours et ont mené des recherches et des enquêtes approfondies afin de fournir des recommandations et des conclusions substantielles pour ce rapport.

Merci à elles ainsi qu'aux autres partenaires clés du projet et à toutes les personnes impliquées dans le projet. Nos efforts communs ont permis de rassembler des personnes d'horizons divers, de créer des opportunités et des apprentissages significatifs au sein de nos communautés.

L'analyse développée par l'UEA contribuera à informer le développement futur des activités de soutien à l'entrepreneuriat, d'offres de formation et de services en matière de développement et de consolidation des compétences.

Je vous encourage à prendre connaissance de cette analyse et à vous approprier ces recommandations - afin que, tous ensemble, nous puissions avoir un plus grand impact dans nos communautés.

William Miller, Directeur pour l'impact social, Southern Housing.



Bâtiment résidentiel dans un *Quartier Prioritaire de la politique de la Ville* (QPV), Rennes, France.

SYNTHÈSE

Les Nations unies ont récemment souligné¹ l'inégalité croissante constatée dans de nombreux pays à travers le monde, ces disparités étant exacerbées² par la pandémie de COVID-19. Cette constatation a donné lieu à un effort concerté³ parmi les décideurs politiques pour tenter de créer une société plus juste et plus équitable.

Cette situation est également caractérisée par des disparités géospatiales. Nicholas Kristof a décrit la situation critique des communautés dites « laissées pour compte » dans son ouvrage à succès *Tightrope: Americans Reaching for Hope*, dans lequel il documente la panoplie de problèmes auxquels sont confrontés les habitants de communautés vivant dans des zones géographiques caractérisées par un déclin des emplois industriels et un manque d'opportunités.

Increase Valorisation sociale (ici appelé INCREASE VS) est une initiative créée par un partenariat de neuf bailleurs sociaux et prestataires de formation en Angleterre (Optivo, Abri et Clarion) et en France (Archipel Habitat, NEOTOA, Pas-de-Calais Habitat, Logirep, WeKer et INCO) qui ont développé des services intégrés d'aide à la micro-entreprise et au retour à l'emploi (*micro-enterprise and employment support services* - MEESS) dans divers quartiers prioritaires des deux côtés de la Manche, en France et en Angleterre (voir figure 1). Le programme [Interreg VA France \(Manche\) Angleterre](#), d'un montant de 10,8 millions de livres sterling (env. 12,6 millions d'Euros) sur une durée de cinq ans (et soutenu financièrement par le [Fonds européen de développement régional](#), 2018-2023), a permis d'aider plus de 4 526 participants à se former à la création de leur propre entreprise et à recevoir un soutien à cet effet. Le programme comprenait un soutien pour développer ou tester la faisabilité de projets d'entreprises et pour gérer les aspects financiers et administratifs de l'entreprise. Le programme a contribué à la création de 1 020 nouvelles entreprises, tout en aidant 1 136 participants à retrouver un emploi. Les statistiques du programme à date du septembre 2022 indiquent que sur les 6 259 participants qui ont commencé une formation, 16 % ont créé leur entreprise, 18 % ont trouvé un nouvel emploi et 7 % se sont inscrits à une formation supplémentaire. Au total, 41 % des participants au programme INCREASE VS ont signalé un changement de situation professionnelle ou éducative.

INCREASE VS a directement ciblé les individus et les communautés « laissés pour compte » par la mondialisation, avec pour participants les personnes les plus éloignées de l'emploi et les chômeurs de longue durée, des personnes qui sont souvent socialement « invisibles⁴ » et font face à divers obstacles complexes empêchant un retour dans le monde du travail.

1 <https://www.un.org/fr/desa/covid-19-recovery-measures-could-prevent-widening-inequalities-due-pandemic>

2 <https://blogs.worldbank.org/opendata/covid-19-increasing-global-inequality>

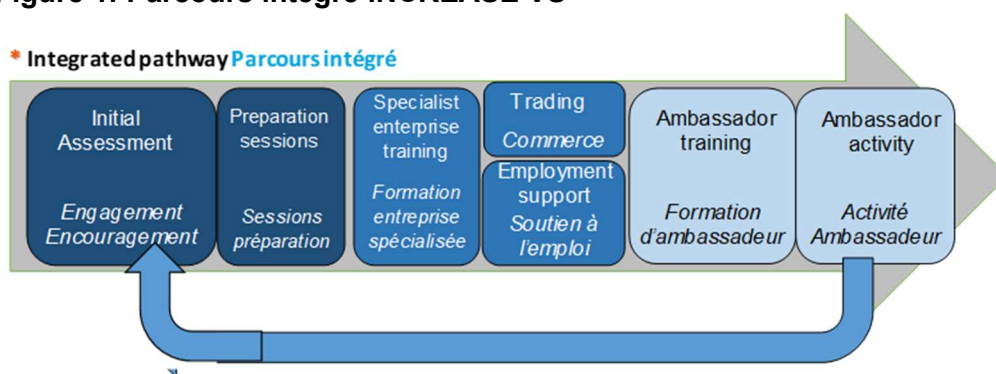
3 <https://news.un.org/en/story/2020/01/1055681>

⁴ C'est un terme utilisé dans le cadre de l'étude académique.

Le programme a soutenu les participants dans la création de micro-entreprises qui sont à la fois bien adaptées à leurs compétences particulières mais aussi au contexte de leur environnement local. La nature inclusive du programme a permis de garantir que les entreprises créées profitent à la communauté locale et que les entrepreneurs eux-mêmes soient en mesure de faire profiter de leur expérience d'autres personnes désireuses de s'engager dans une voie similaire.

Le programme offrait également un soutien professionnel aux résidents à la recherche d'un emploi. Ces participants étaient souvent éloignés du marché du travail et étaient « invisibles » pour les employeurs, de sorte que le soutien devait être adapté à leur situation particulière afin qu'ils acquièrent la confiance et la capacité de réintégrer le marché du travail.

Figure 1: Parcours intégré INCREASE VS



Les besoins des personnes les plus éloignées du marché

Le développement des micro-entreprises est un thème clé pour les décideurs politiques dans les pays développés et en développement depuis la fin des années 1970, en réponse au sous-emploi, au chômage et à l'insécurité économique croissante qui ont accompagné la désindustrialisation ayant émergé dans le sillage de la mondialisation.

L'évaluation de ces initiatives a permis de tirer un certain nombre d'enseignements essentiels pour les programmes contemporains de soutien aux micro-entreprises:

- **Les questions nationales ne peuvent être ignorées** - Si les projets sont inévitablement locaux par nature, ils n'en restent pas moins affectés par l'environnement et les événements à l'échelle nationale, voire internationale.
- **La force de l'économie locale est cruciale** - car la nature des emplois ou des opportunités entrepreneuriales créées dépendra fortement de l'économie locale.

- **L'exclusion économique entraîne un recul de l'esprit d'auto-entrepreneur** - En raison des niveaux inférieurs de la demande et du pouvoir d'achat, mais aussi en raison de la nature hautement concurrentielle de nombreux marchés sur lesquels se lancent les micro-entrepreneurs, comme les activités de coiffure.
- **La motivation est cruciale** - Les activités de micro-entrepreneuriat dans les régions économiquement exclues sont généralement caractérisées par le fait qu'elles demandent un effort important, présentent un risque élevé et apportent de faibles marges de profit. En conséquence, la motivation et la résilience sont des facteurs essentiels à la réussite.
- **Les interventions doivent être personnalisées** - Le facteur clé, cependant, est probablement la nécessité de prendre en compte les caractéristiques personnelles de l'individu pour déterminer l'intervention. Par exemple, l'âge est souvent un point particulièrement important, tant les participants plus jeunes que plus âgés semblant plus susceptibles de bénéficier des interventions que leurs pairs d'âge moyen.
- **La bonne Approche au bon endroit** - Les faits suggèrent qu'il existe d'énormes différences dans les différents programmes de soutien au micro-entrepreneuriat proposés, que ce soit en termes de composantes du programme, de la manière dont elles sont combinées, ou encore des groupes ciblés et des objectifs visés.

Répondre à ces besoins

Les quatre Approches suivantes ont été largement déployées dans le programme INCREASE VS en utilisant une logique de renforcement des capacités⁵. Le but étant de mettre en œuvre une intervention locale sur une période plus longue afin de s'attaquer aux problèmes de privations économiques dont le contexte est similaire dans les régions côtières du Sud de l'Angleterre et du Nord de la France:

- **L'Approche parallèle**, qui consiste à gérer un parcours d'auto-entrepreneuriat parallèlement au parcours d'emploi existant auparavant. C'est une Approche proposée par « Clarion » en Angleterre, dans la région d'East Anglia.
- **L'Approche intégrée**, qui s'adresse aux personnes à la recherche d'un emploi indépendant ou qui souhaitent développer des microentreprises et intègre leurs parcours dans les offres de services existants destinés aux personnes à la recherche d'un emploi. Cette Approche se focalise sur l'investissement communautaire et a été déployée par « Optivo » dans le Kent et le Sussex et par « Abri » dans le Hampshire, en Angleterre.

5 <https://sase.confex.com/sase/2021/meetingapp.cgi/Paper/16743>

- **L'Approche collaborative**, qui vise à soutenir les personnes les plus éloignées du marché et implique une collaboration étroite avec d'autres institutions qui fournissent déjà des services de soutien à ces populations ciblées. L'objectif est d'étendre les services de soutien à la micro-entreprise et à l'emploi aux personnes les plus éloignées du marché du travail et d'améliorer l'efficacité de ces aides. C'est l'Approche adoptée par « Archipel Habitat » et « NEOTOA » qui travaillent à Rennes et dans ses environs, en France.
- **L'Approche collective**, visant à approfondir l'intégration sociale et à développer une Approche innovante qui associe le concept d'entreprise sociale et la mobilisation des locataires exclus pour leur permettre de développer des activités répondant aux besoins de leur communauté de logements sociaux. C'est l'Approche développée par « PDCH » dans le Pas-de-Calais, en France.

Quelle a été leur efficacité ?

L'efficacité des quatre Approches distinctes a été évaluée par un mélange d'Approches qualitatives et quantitatives. Cela permet un examen solide et holistique de chaque Approche, tout en fournissant des enseignements sur la façon dont les personnes les plus éloignées du marché peuvent être mieux soutenues à l'avenir.

L'évaluation a révélé que, d'un point de vue quantitatif, les Approches intégrée et parallèle ne semblent pas présenter une grande différence entre elles en termes de satisfaction des clients, bien qu'elles obtiennent toutes deux un score considérablement plus élevé que les Approches collaborative et collective. Un résultat similaire est apparu lorsque l'on a examiné les notes attribuées par les participants et termes d'utilité du programme. Par conséquent, il n'est peut-être pas surprenant que les fournisseurs de formation les mieux notés soient « Abri », « Clarion » et « Optivo ».

Il est à noter que les changements de situation professionnelle constatés dans notre enquête en ligne (en novembre 2022) étaient relativement mineurs entre les périodes « avant le début de la formation » (T1) et « immédiatement après la formation » (T2), 85 % des participants n'ayant vu aucun changement de leur situation. L'exception à cette règle est constituée par les participants à l'Approche collaborative, dont 47 % ont réussi à trouver un emploi ou un travail indépendant. Ce chiffre est plus modeste pour les autres Approches: 11% pour les Approches intégrée et parallèle et seulement 7% pour l'Approche collective.

Les choses avaient toutefois quelque peu progressé six mois ou plus après la fin de la formation (T3), puisque 16 % des répondants ont déclaré avoir trouvé un emploi et 17 % ont déclaré avoir démarré une activité en indépendant. Les participants à l'Approche collaborative ont continué à obtenir de bons résultats, 28 % d'entre eux ayant retrouvé un emploi, avec une augmentation significative des participants aux Approches intégrée (15 %) et parallèle (17 %). En ce qui concerne la transition vers le travail indépendant, les Approches collaborative et

intégrée ont toutes deux enregistré de fortes augmentations, avec respectivement 20 % et 22 % des participants devenus indépendants au T3.

De plus, l'analyse de l'enquête en ligne a montré que l'auto-évaluation par les répondants de leur investissement et de la poursuite de leurs objectifs, de leur satisfaction dans la vie, de leur bien-être psychologique et de leur bien-être social a connu une augmentation significative et uniforme dans l'ensemble du programme INCREASE VS, tant à T2 qu'à T3.

Si l'évaluation quantitative s'est principalement concentrée sur le soutien apporté par chaque Approche, elle a également souligné l'importance de l'auto-efficacité (*self-efficacy*), car il a été constaté qu'elle influençait à la fois le parcours des individus et le degré de réussite de leur transition vers l'emploi ou le travail indépendant. Il s'agit également d'un indicateur clé de la satisfaction dans la vie et du bien-être mental. Cela n'a rien de surprenant, puisque des recherches menées par l'Université de Bâle⁶ soulignent l'importance de l'*effet Pygmalion*, selon lequel des aspirations plus élevées conduisent systématiquement à des réalisations plus importantes. Il est intéressant de noter que des recherches fondées sur les données de l'enquête sociale européenne pour 18 pays⁷ ont révélé que la perte ou le gain de statut à travers les générations affecte le bien-être des jeunes adultes, en plus de l'effet de niveau lié au fait de se retrouver dans une position de statut inférieur ou supérieur, particulièrement en Europe continentale où la mobilité sociale est moins courante.

Dans un contexte plus large, l'absence d'un groupe de contrôle (des personnes du groupe cible n'ayant pas participé à INCREASE VS, pour des raisons évidentes) rend difficile une évaluation quantitative rigoureuse des bénéfices de chaque programme. Il n'est pas possible de savoir si les résultats obtenus ici sont dus à l'Approche spécifique, aux effets contextuels de la zone géographique ou aux spécificités de chaque programme de formation respectif. Les résultats doivent être interprétés avec prudence car le taux de réponse global des clients qui ont suivi la formation était faible (27,6%) et seule une fraction de ceux-ci a participé à T2 (9,5%) et T3 (6,4%) et surtout pour les Approches collaborative et collective qui représentaient 15,6% et 13,2% de l'échantillon total. De plus, une partie de l'attrition à T2 et T3 est susceptible d'être systématique en ce sens que les participants pourraient cesser de répondre aux questionnaires de l'étude pour des raisons qui ont trait aux mesures mêmes que nous voulions saisir, comme le bien-être, ou même la transition d'une situation de chômage à une situation d'emploi.

En comparant qualitativement les expériences des clients INCREASE VS dans cinq régions différentes, nous avons conclu qu'aucune des quatre Approches ne s'est distinguée par un succès universel et que chacune dépendait des circonstances particulières des communautés dans lesquelles elles opéraient et des personnes qui s'inscrivaient (il n'y avait pas d'homogénéité démographique chez les participants, par exemple).

6 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0014292122001143?via%3Dihub>

7 <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-017-1753-7>

Il existe des preuves qualitatives claires, fournies par les clients interrogés, en ce qui concerne les avantages significatifs apportés en termes de bien-être par ces programmes, notamment une plus grande confiance en soi, une motivation et une aspiration accrues et de manière plus générale, une meilleure capacité à construire un parcours vers les objectifs visés. Bien que ces avantages ne soient pas directement liés au nombre de créations d'entreprises ou de retours à l'emploi, ils jouent néanmoins un rôle clé dans leur soutien. Cela s'est vu dans les commentaires détaillés lors des entretiens approfondis avec les clients, qui ont expliqué qu'il s'agissait de services de haute qualité qui surpassaient les autres formations et conseils obligatoires et gratuits en matière d'entreprise ou de création d'entreprise qui étaient disponibles.

Ainsi, en Angleterre, les bailleurs sociaux ont soit ajouté (Approche parallèle), soit étendu (Approche intégrée) des services de soutien ciblant les personnes cherchant un emploi indépendant en les ajoutant à leur offre existante de services de soutien pour les personnes cherchant un emploi.

Dans le cadre de l'Approche parallèle, le caractère plus défavorisé des clients étant plus marqué, la majorité d'entre eux ont considérablement gagné en termes de bien-être grâce à leur participation à INCREASE VS. La participation a permis de réduire considérablement leur isolement social et d'améliorer leur sentiment de valorisation, même quand ils n'ont fait que des progrès limités dans la recherche d'un emploi décent et stable ou d'un travail indépendant. Ces dernières difficultés étaient d'ailleurs dues en grande partie à une pénurie d'opportunités locales et à une faible demande économique locale.

Le niveau plus élevé d'engagement des clients dans l'Approche intégrée reflète le fait que INCREASE VS n'a pas été vécu comme une simple formation, mais plutôt comme une formation accompagnée d'un tutorat continu dans lequel la force des relations avec les formateurs et les pairs, ainsi que leur soutien continu après la fin de la formation, ont été considérés comme étant d'importance vitale. En tant que tels, si seuls quelques-uns de ces clients ont trouvé que le programme était transformateur, beaucoup ont exprimé avoir fait des gains précieux, notamment en créant des entreprises secondaires ou de loisirs ou en faisant des progrès importants vers la création d'entreprises. Ces progrès ne sont pas à négliger, notamment en raison des circonstances personnelles difficiles auxquelles de nombreux participants ont été confrontés.

En France, les bailleurs sociaux ont utilisé leur proximité sociale avec leurs locataires ainsi qu'avec d'autres résidents des quartiers défavorisés, pour soit permettre aux personnes les plus éloignées du marché de revenir vers l'emploi, en collaboration avec les services de soutien locaux. Le but étant qu'elles puissent soit travailler à leur intégration professionnelle (Approche collaborative), soit de mobiliser les résidents exclus/isolés par le biais d'associations de résidents afin de développer des activités de bénévolat répondant aux besoins de la communauté (Approche collective).

Dans les projets centrés autour de l'Approche collaborative, la motivation plus élevée des clients a permis de produire une réponse explicite en termes d'évaluation du projet, les clients faisant l'éloge à la fois de la formation elle-même (surtout si elle était homologuée) et de la

nature ouverte de la relation établie par les personnes qui les soutiennent, tout comme ils ont trouvé particulièrement utile le réseau de services de soutien auxquels ils ont pu se connecter.

La réponse est plus mitigée chez les clients des projets centrés sur l'Approche collective, notamment en raison des difficultés à distinguer entre les activités de INCREASE VS et celles menées par leur bailleur social.

Ce flou n'a cependant pas affecté les niveaux de satisfaction générale, la plupart des clients se déclarant satisfaits malgré l'impact très limité en matière de retour vers un emploi par la suite. L'impact a été reconnu sur l'amélioration du bien-être et de la connexion des participants aux réseaux sociaux.

La pandémie de COVID-19 a engendré des défis supplémentaires en ce qui concerne l'évaluation de l'efficacité de la formation et il est probable qu'elle a influencé les résultats d'une manière que nous ne pouvons pas évaluer. Par exemple, nous ne pouvons pas savoir quels auraient été les résultats s'il n'y avait eu les difficultés aggravées par la pandémie, ni si certaines des différences entre les différentes Approches, les prestataires de formation ou les régions ont été atténuées ou amplifiées par la crise.

Principaux points à retenir

Bien que les communautés couvertes par le projet INCREASE VS aient eu des circonstances très particulières qui rendent difficiles les comparaisons directes entre les différentes Approches adoptées, un certain nombre de conclusions clés ont néanmoins émergé qui peuvent nous guider à l'avenir.

- **Le contexte local est essentiel** - Les circonstances locales étaient cruciales en termes de force de l'économie locale et de lacunes du marché du travail local et chaque programme doit donc refléter cet environnement et réagir en conséquence.
- **Les bailleurs sociaux sont des agents du changement** - Les bailleurs sociaux peuvent être des agents de changement clés, non seulement en raison de leur ancrage dans la communauté locale, mais aussi de leur présence sur le long terme et de leur financement solide, notamment par rapport aux autorités locales.
- **Les mesures de soutien nécessitent certaines caractéristiques clés** - Les mesures de soutien doivent s'efforcer de ne pas porter de jugement et d'être inclusives, réactives, interactives, pratiques, mais surtout continues et proches des clients sur une plus longue période, à la fois en tête-à-tête et dans le cadre de communautés d'apprentissage par les pairs.
- **Il s'agit d'un défi à long terme** - Les communautés défavorisées représentent des environnements difficiles dans lesquels il est difficile de progresser, il est donc essentiel que les programmes s'engagent à apporter un soutien à long terme.

- **Les *gardien.nes*⁸ (caretakers) et les ambassadeurs locaux jouent un rôle crucial**
- Ces personnes peuvent agir comme le ciment social qui unit les communautés, tout en contribuant à maintenir les espaces partagés et autres lieux de convivialité dans les communautés de logements sociaux dans le premier cas ou dans les groupes d'apprentissage par les pairs dans le second.
- **Le cofinancement peut assurer la continuité** - Ce qu'il faut, ce n'est pas un simple projet, mais un service institutionnalisé qui soit permanent, par opposition à un processus « Stop & Start » financé par des organismes extérieurs. Cela souligne le rôle crucial que le « co-investissement » peut jouer pour fournir un tel service institutionnalisé avec une durabilité suffisante pour assurer la continuité requise.

Recommandations politiques

Alors qu'une grande partie du travail politique mené dans le cadre du « nivellement vers le haut » s'est concentrée sur les petites villes régionales dans l'espoir qu'elles puissent bénéficier de certains des gains observés à Londres et à Paris, il reste beaucoup à faire pour améliorer les perspectives des personnes vivant dans des petites villes et communautés dans des régions souvent défavorisées.

- **Encourager les retours** - Le sentiment d'appartenance à un lieu est important pour soutenir l'économie locale. Le fait d'encourager les personnes qui ont quitté des zones défavorisées pour trouver de meilleures opportunités à revenir dans la région peut apporter des idées nouvelles, des connexions, des investissements et de la vitalité à cette zone, ce qui stimule à la fois l'esprit d'auto-entrepreneur et les possibilités d'emploi.
- **Renforcer l'auto-efficacité** - La première étape pour progresser et pour changer sa vie est d'être convaincu qu'un tel changement est possible. Cette conviction fait souvent défaut, ce qui rend toute intervention plus difficile, voire impossible, à réaliser. Par conséquent, il est essentiel que les interventions tiennent compte de ce facteur pour servir de base à tout ce qui suit.
- **Développer des connexions locales supplémentaires** - Le capital social a été identifié comme étant crucial pour soutenir les communautés défavorisées, mais les opportunités de le développer ne sont souvent pas présentes. De nombreux participants à INCREASE VS ont vécu toute leur vie dans leur communauté locale et manquent donc de ces connexions locales supplémentaires. Il est important d'attirer les personnes revenant dans la communauté ou de soutenir le développement de réseaux plus larges.

8 Les *gardien.nes* sont des personnes résidentes employées par les bailleurs sociaux et qui combinent des responsabilités de nettoyage et d'entretien avec des activités de soutien aux relations sociales et communautaires, tout en privilégiant un sentiment de *proximité* dans leur travail - ces employés de première ligne font partie de la communauté dans les résidences en France.

- **Infrastructures sociales** - Les recherches suggèrent que 25 % des investissements de « nivellement vers le haut » devraient être consacrés aux « infrastructures sociales » qui permettront aux gens d'interagir avec leurs communautés locales et de générer un sentiment d'identité locale. Bien que cela ne soit pas directement lié à la question de l'emploi et de l'entrepreneuriat, la valeur d'un sentiment d'appartenance et de réseaux sociaux plus forts ne peuvent que renforcer ces deux derniers concepts.
- **S'appuyer sur le concept du « Zéro émission nette »** - Le livre blanc « Levelling Up »⁹ (nivellement vers le haut) fait explicitement référence au concept de « Zéro émission nette », en déclarant que la transition énergétique dans le cadre de l'agenda climatique « pourrait avoir des effets importants et durables sur pratiquement tous les aspects de l'économie, y compris les emplois et les compétences, les infrastructures et la technologie, ainsi que l'investissement et l'innovation ». INCREASE VS a apporté la preuve de son potentiel pour générer des compétences, des emplois et de l'énergie communautaire, c'est donc une voie qui devrait être explorée davantage.
- **Stimuler la culture numérique** - Ces dernières années ont vu un large éventail de projets la programmation informatique, la cybersécurité et le Big Data ou l'analyse des données. Si ces compétences de haut niveau sont importantes, il est également important que des compétences numériques plus rudimentaires soient facilitées afin de permettre aux personnes de participer activement à la société moderne.

9 <https://www.gov.uk/government/publications/levelling-up-the-united-kingdom>

Table des matières

Avant-propos	2
SYNTHÈSE	4
SECTION 1	16
1. Introduction à la notion de « laissé pour compte »	16
Un monde marqué par les inégalités de revenus	16
Manque de nuance	18
Une nouvelle Approche	19
Le programme Increase <i>Valorisation Sociale</i>	20
Évaluer les progrès	21
Évaluer l'impact	22
SECTION 2	23
2. Quels sont les besoins en matière de services de soutien à la micro-entreprise MEESS dans les zones défavorisées où travaillent les partenaires des bailleurs sociaux ?	23
Les questions nationales ne peuvent être ignorées	24
La force de l'économie locale est cruciale	24
Exclusion économique	25
La motivation est importante	25
Les interventions en matière de recherche d'emploi doivent être personnalisées	26
La bonne Approche au bon endroit	27
Impact de la pandémie de COVID-19	27
Défis communs	28
Développer les services	29
Bonnes pratiques	32
SECTION 3	34
3. La logique d'intervention INCREASE VS et l'apprentissage adaptatif dans des contextes différents: Partenaires, contextes et Approches	34
Apporter un soutien en parallèle	35
Intégrer les actions de soutien	37
Collaborer avec les systèmes de soutien existants	40
Approfondir le travail sur l'intégration sociale	42
SECTION 4	45
4. Comment les personnes les plus éloignées du marché ont-elles vécu le projet INCREASE VS et quel a été l'impact sur leur vie ?	45
Défis en Angleterre	45
Les défis en France	49
Une demande croissante de soutien	50
Soutenir la population cible en Angleterre	50
Comparaison des deux Approches en Angleterre	58
Soutenir la population ciblée en France	61
Comparaisons des deux Approches en France	70
Transitions des clients INCREASE VS en France et en Angleterre	73
SECTION 5	83
5. Qu'avons-nous appris sur la manière d'atteindre les personnes les plus éloignées du marché avec des services de formation en micro-entreprise et de soutien à l'emploi ?	83
Principaux points à retenir	83

Recommandations politiques	85
SECTION 6	94
6. Méthodologie	94
Remerciements	99

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Parcours intégré INCREASE VS

Figure 2: Logique d'intervention simplifiée

Figure 3: Les quatre Approches de INCREASE VS

Figure 4: Inégalité des revenus des ménages au Royaume-Uni, par groupe de quintile, 2011-2020

Figure 5: L'inégalité des revenus des ménages au Royaume-Uni a légèrement diminué au cours de l'exercice financier se terminant en 2021, mais reste conforme à la moyenne de la décennie précédant la pandémie. Coefficients de Gini pour les mesures de revenu initial, brut et disponible, Royaume-Uni, 1977-2021

Figure 6: Le rôle de l'auto-efficacité en matière d'entrepreneuriat et de recherche d'emploi dans le choix d'une filière.

Figure 7: Transitions d'emploi de T1 à T2

Figure 8: Transitions d'emploi à T2

Figure 9: Transitions d'emploi de T1 à T3

Figure 10: Transitions d'emploi au T3

Figure 11: Evolution du bien-être dans le temps et entre les Approches

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Raisons pour lesquelles la perte de revenu exacerbe les insécurités et les vulnérabilités existantes

Tableau 2: Ventilation des transitions par partenaire pour T2

Tableau 3: Ventilation des transitions par partenaire pour T3

Tableau 4: Poursuite des objectifs et comparaisons ANOVA intra-personnelles entre T1, T2 et T3

ACRONYMES

ADIE: Une association de microcrédit pour la microentreprise qui travaille en collaboration avec CitéLab et Mission Locale/WeKer à Rennes (www.adie.org)

ASS: L'Allocation de Solidarité Spécifique (Une allocation de chômage pour ceux qui ont épuisé leurs autres droits au chômage).

BGE:	Un réseau national d'appui à la création d'entreprise en France
CAF:	Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
CAP:	Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP)
CAPE:	Contrat d'Appui au Projet d'Entreprise
CCAS:	Centre Communal d'Action Sociale
CCI:	Chambre de Commerce et d'Industrie
CEDAS:	Centre Départemental d'Action Sociale
CNLE:	Conseil National des Politiques de Lutte Contre Les Pauvreté et l'Exclusion Sociale
CLPS:	Centre for Occupational Training for Adults (Centre de formation professionnelle pour adultes)
CREFO:	Organisme de formation accrédité
CSCS:	Construction Skills Certification Scheme. La carte CSCS est obligatoire pour tous les travailleurs sur les grands chantiers BTP au Royaume-Uni.
EOA:	Association Eco-Ostrohove
PIB / GDP:	Produit intérieur brut
HA:	Housing association – Bailleur social
INCO:	Business training organisation – Organisme de formation professionnelle
INSEE:	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
Job Centre:	Service public de l'emploi, UK
MEESS:	Micro-entreprise and employment-support services – Services de soutien aux micro-entreprises et à l'emploi
ONS:	Office of National Statistics, Royaume-Uni
PDCH:	Pas de Calais Habitat
Pôle Emploi:	Service public d'aide à l'emploi, France
RSA:	Revenu de Solidarité Active (Une prestation qui assure un revenu minimum)
T1:	Au début de la formation
T2:	A la fin de la formation
T3:	6 mois ou plus après la fin de la formation
WEMWBS:	Warwick-Edinburgh Mental Wellbeing Scale – Échelle de bien-être mental de Warwick-Edinburgh.
ZAC:	Zone d'aménagement concerté



Fresque sur la façade du bâtiment d'une organisation d'aide aux jeunes, Rennes, France.

SECTION 1

1. Introduction à la notion de « laissé pour compte »

Un monde marqué par les inégalités de revenus

Lorsque les manifestations de « Occupy Wall Street » sont entrées dans la conscience populaire, le concept des 1%, soit la part de la population qui, selon les manifestants, récoltaient des parts toujours plus importantes de la richesse mondiale, a donné lieu à des discussions très émotionnelles sur la question des inégalités de revenus. Ce débat a ensuite pris un ton plus académique quelques années plus tard, lorsque l'économiste français Thomas Piketty a publié *Le Capital au XXI^e siècle*¹⁰. Ces événements ont déclenché une conversation mondiale qui a peut-être permis de prédire le retour de bâton qui a sous-tendu le vote en

10 <https://www.hup.harvard.edu/catalog.php?isbn=9780674979857>

faveur du Brexit, l'élection de Donald Trump et les manifestations des *gilets jaunes*, même si ces discussions n'ont pas semblé suffire à les conjurer.

Alors que les économistes et les décideurs politiques se disputaient sur les analyses et remèdes proposées par Piketty, les inégalités sociales et économiques se sont elles-mêmes aggravées. En effet, le Rapport social mondial 2020 de l'ONU¹¹ a révélé que les inégalités de revenus ont augmenté dans la plupart des pays développés et le Secrétaire général de l'ONU, António Guterres, a exhorté le monde à affronter « les dures réalités d'un paysage mondial profondément inégalitaire ».

Cette situation est également caractérisée par des disparités géospatiales. Nicholas Kristof a décrit la situation critique des communautés dites « laissées pour compte » dans son livre à succès *Tightrope: Americans Reaching for Hope*¹² dans lequel Kristof documente la panoplie de problèmes auxquels sont confrontés les habitants de communautés souvent caractérisées par un déclin de l'industrie et un manque d'opportunités. Il demande aux lecteurs comment nous avons pu rester impassibles et laisser « des dizaines de millions de personnes subir une perte atroce de leurs emplois, de leur dignité, de leurs vies, de leurs espoirs et de leurs enfants et comment nous pouvons nous en remettre ».

Si les inégalités qui frappent le monde développé sont souvent caractérisées en termes économiques, le tableau est loin de se limiter à ces seuls aspects. En effet, la recherche¹³ menée par l'Université de Cambridge met en évidence les inégalités profondes et croissantes qui existent en matière de santé au Royaume-Uni, les villes les plus pauvres enregistrant deux fois plus d'admissions à l'hôpital que chez les habitants des villes plus riches. Les données révèlent une nette fracture géographique, les villes en meilleure santé se trouvant généralement dans le Sud-Est, tandis que les plus affectées en termes de santé se trouvent dans le cœur post-industriel du Nord de l'Angleterre. Les villes côtières présentent généralement les taux les plus élevés de phénomènes comme l'automutilation ou d'obésité infantile. Selon l'INSEE, les inégalités en matière de santé divisent également les territoires en France. Les régions Hauts-de-France, la Bretagne et la Normandie figurant parmi les plus touchées par la mortalité qui serait évitable grâce à la prévention primaire (par exemple, via les campagnes de vaccination, de lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme) ainsi que par la surmortalité due au cancer et aux maladies cardiovasculaires (MCV)¹⁴.

Le travail de recherche¹⁵ mené par l'Université de Cardiff met en évidence le fait qu'il existe souvent un clivage urbain/rural particulier, l'effet d'opportunité économique et sociale faisant que le talent, le capital et les opportunités gravitent vers les grandes villes. La recherche universitaire souligne à quel point les politiques d'austérité introduites à la suite de la crise

11 <https://www.un.org/development/desa/dspd/world-social-report/2020-2.html>

12 <https://www.penguinrandomhouse.com/books/588999/tightrope-by-nicholas-d-kristof-and-sheryl-wudunn/>

13 https://www.bennettinstitute.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2020/12/Townscapes_Englands_Health_Inequalities_May_2020.pdf

14 https://www.insee.fr/fr/statistiques/5039901?sommaire=5040030#figure2_radio2

15 <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0743016719308083>

financière de 2008 ont souvent exacerbé les défis auxquels les communautés sont confrontées, car elles ont entraîné un déclin des services publics locaux.

« Il est bien documenté que l'austérité a frappé le plus durement les zones urbaines les plus défavorisées, mais l'impact sur la pauvreté rurale est souvent négligé en raison des difficultés de mesure et des représentations idylliques de la campagne », expliquent les chercheurs. « Au-delà de l'image des 'bocages verdoyants de la comté' et des 'villages bucoliques sur les couvercles des boîtes de chocolat', la dernière décennie a vu un démantèlement constant des infrastructures sociales - lignes de bus, bibliothèques, centres de jeunesse - dont dépendent de nombreuses personnes dans les zones rurales. »

Manque de nuance

Nombre des défis auxquels sont confrontées les communautés « laissées pour compte » sont exacerbés par l'homogénéité avec laquelle ces communautés sont perçues. Par exemple, la recherche¹⁶ menée par l'Université de Cambridge révèle que ces villes présentent souvent des caractéristiques très particulières qui définissent la manière dont les gens pensent et se comportent.

Par exemple, l'étude a révélé que les anciennes communautés minières étaient beaucoup moins susceptibles de se tourner vers les partis populistes ou nationalistes que leurs homologues socio-économiques ailleurs dans la région. Au lieu de cela, ils ont simplement succombé à un degré d'apathie et de cynisme qui témoigne de leur perte de confiance dans la capacité des politiques de faire quelque chose pour les aider. Les habitants de ces communautés sont donc moins enclins à voter que ceux des communautés non minières qui ont également connu des temps difficiles.

Le « *English Atlas of Inequality* » de la Nuffield Foundation¹⁷ vise à préciser cette nuance en utilisant trois mesures de l'inégalité pour tenter de fournir une évaluation plus détaillée de chaque ville et région. L'Atlas les associe ensuite à des données démographiques concernant des éléments tels que la mortalité, la pauvreté et l'accès à l'enseignement supérieur, afin d'étudier comment des Approches distinctes et une compréhension plus fine des inégalités peuvent aboutir à des résultats très différents.

Le projet met en évidence le fait que de nombreuses communautés côtières seraient négligées si l'on se basait uniquement sur l'inégalité économique, alors que les taux de précarité réelle sont élevés dans ces communautés. En revanche, lorsque l'inégalité est mesurée par le biais de regroupements géographiques de revenus, il est plus fréquent que les modèles de précarité correspondent à ceux des résultats plus généraux.

16 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0143622821000643>

17 <http://ajrae.staff.shef.ac.uk/atlasofinequality/>

Une nouvelle Approche

Cette meilleure compréhension doit de toute urgence se traduire par des politiques plus efficaces pour aider ces communautés, surtout après que les travaux de recherche¹⁸ de l'Institut Brookings aient mis en évidence la manière dont l'écart de prospérité entre les grandes villes et les petites villes se creuse.

Le rapport suggère que les investissements descendants dans les infrastructures, tels que ceux réalisés dans l'ensemble de l'Union européenne pour tenter de réduire les divergences économiques entre les régions, n'ont pas réussi à relever les défis politiques posés par ces divergences ou à placer ces régions sur le chemin d'une croissance plus durable.

De même, les tentatives des régions de fournir des incitations financières aux entreprises dans l'espoir d'attirer des employeurs vers elles ont également échoué, les auteurs suggérant que toute augmentation de l'emploi dans ces zones est largement due en premier lieu aux nouveaux arrivants qui y migrent plutôt qu'à l'augmentation de la population locale. Qui plus est, ces fonds de soutien ont tendance à aller avant tout aux grandes entreprises en place, qui ne sont pas nécessairement celles qui stimulent le plus la croissance économique locale.

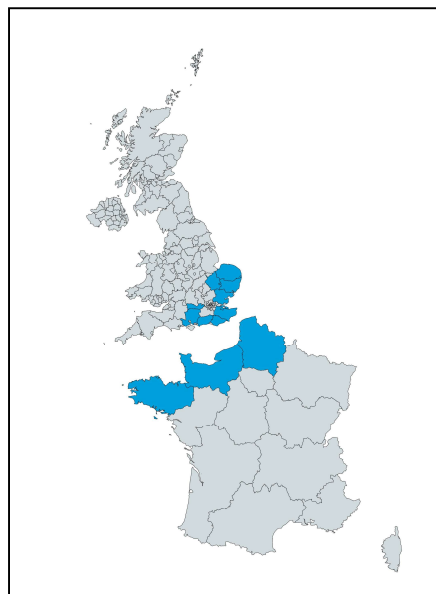
L'une des recommandations formulées dans le rapport est de renforcer les compétences des personnes vivant dans les communautés « laissées pour compte ». C'est sur ce point que se sont concentrées nos recherches visant à favoriser l'employabilité et l'esprit d'auto-entrepreneur, ainsi que la création de nouvelles auto- et micro-entreprises dans de nombreuses communautés côtières du sud de l'Angleterre et du nord de la France.

18 https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2018/11/2018.11_Report_Counteracting-geography-of-discontent_Hendrickson-Muro-Galston.pdf

Le programme Increase *Valorisation Sociale*

Increase *Valorisation Sociale* (désormais dénommé INCREASE VS) est une initiative créée par un partenariat de neuf bailleurs sociaux et de prestataires de formation en Angleterre et en France. Le programme, d'un montant de 10,8 millions de livres sterling (à ce jour), a permis à plus de 4 526 participants de retrouver le chemin de l'emploi ou de créer leur propre entreprise et de bénéficier d'un soutien adapté à cet effet.

Le programme comprend des mesures de soutien pour tester la validité du projet commercial et gérer les finances de l'entreprise. Il a permis de créer jusqu'à 1 020 nouvelles entreprises, tout en aidant 1 136 participants à retrouver un emploi.



Les statistiques du programme à la date de septembre 2022 indiquent que sur les 6 259 participants qui ont débuté une formation, 16 % ont créé leur entreprise¹⁹, 18 % ont trouvé un nouvel emploi et 7 % se sont inscrits dans une formation / établissement d'enseignement supérieur. Au total, 41 % des participants au programme INCREASE VS ont signalé un changement de situation professionnelle ou éducative.

Le programme a développé des services intégrés de soutien aux micro-entreprises et à l'emploi dans 38 quartiers défavorisés dans le Sud de l'Angleterre et le Nord de la France, chaque quartier étant sélectionné en raison de son taux de chômage, supérieur à la moyenne dans la région. Son objectif principal a été de créer un nombre durable de créations d'emplois et de nouvelles entreprises susceptibles de fournir un revenu aux ménages et de profiter à l'économie locale, tout en développant un réseau d'ambassadeurs dont le but est de fournir un soutien/tutorat par des pairs aux futurs participants.

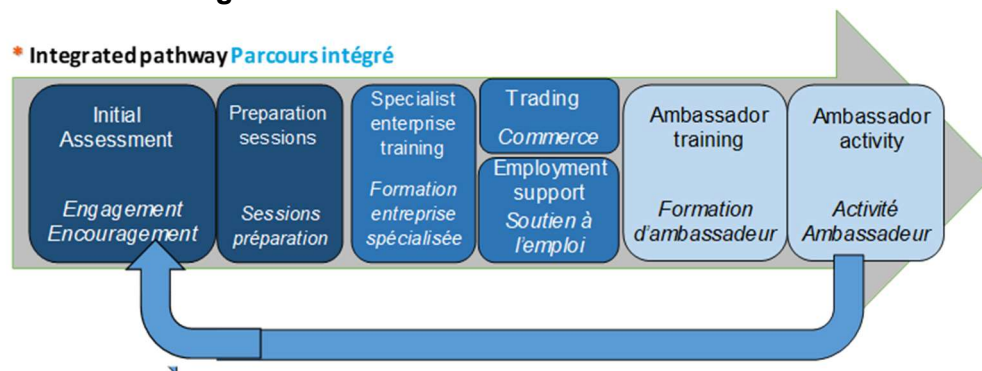
INCREASE VS s'adresse directement aux individus et aux communautés qui ont été « laissés pour compte » par la mondialisation, avec pour participants les personnes les plus éloignées du marché de l'emploi et les chômeurs de longue durée, qui sont souvent « invisibles » et font face à divers obstacles complexes qui freinent leur retour à l'emploi.

Le programme a aidé les participants à retrouver un emploi et à créer des micro-entreprises qui sont à la fois bien adaptées à leurs compétences intrinsèques et à leurs capacités

19 Cela inclut ceux qui ont des preuves « tangibles » et « intangibles » de la création d'une entreprise ou d'un emploi indépendant. Les preuves tangibles utilisées par les partenaires d'Increase VS pour rendre compte des résultats en matière de microentreprise et d'emploi indépendant comprennent l'enregistrement auprès du registre du commerce, l'acquisition d'une assurance commerciale ou un bail à long terme, tandis que les preuves intangibles comprennent des éléments tels qu'un reçu d'une vente, une photo d'étalage dans une boutique ou un local, ou une capture d'écran d'un site Web ou d'une page eBay.

d'apprentissage, mais aussi au contexte de leur environnement local et a offert un service intégré. En ce qui concerne l'esprit d'auto-entrepreneur, la nature inclusive du programme a fait en sorte que les entreprises créées profitent à la communauté locale et que les entrepreneurs eux-mêmes soient en mesure d'en faire profiter d'autres personnes qui souhaitent s'engager dans une voie similaire (voir figure 1).

Figure 1: Parcours intégré INCREASE VS



Chaque participant a donc reçu un programme de soutien et un plan d'action clair pour l'aider à atteindre ses objectifs, adapté à ses compétences intrinsèques, à sa situation personnelle et aux possibilités de son marché local.

Évaluer les progrès

L'Université d'East Anglia (UEA) s'est engagée dans une évaluation du travail effectué à ce jour afin de mesurer à la fois la progression des clients et la valeur sociale globale réalisée. Le processus d'évaluation a été conçu pour:

- Informer sur le développement et l'adaptation des activités du projet en temps réel,
- Faciliter l'apprentissage entre les partenaires du projet et entre les quartiers du projet
- Évaluer rigoureusement l'impact des services de soutien afin que les leçons puissent être tirées et partagées au-delà du projet.

Le processus d'évaluation entrepris par ce projet quinquennal est continu et se concentre sur la prestation de services de soutien, les résultats qu'ils obtiennent pour les clients et l'héritage qui en découle pour les quartiers soutenus. En fin de compte, l'objectif est de comprendre comment, ou même si, le programme a un impact positif sur la vie et les perspectives économiques des participants.

Il reconnaît les divers défis auxquels les clients sont confrontés ainsi que leurs circonstances uniques, de même que les réponses particulières apportées par les partenaires du projet pour soutenir efficacement chaque participant dans leurs différents contextes.

Évaluer l'impact

Afin d'évaluer l'impact de INCREASE VS, des preuves rigoureuses ont été recueillies sur la base de résultats tangibles et intangibles, les preuves étant générées par des recherches primaires. Les informations tangibles ont permis de mieux comprendre la situation professionnelle, l'éducation et les activités commerciales des participants avant, pendant et après la formation. Les informations non techniques ont permis de mieux comprendre les compétences, les perceptions de soi, les expériences et les aspirations des participants avant, pendant et après la formation.

L'évaluation teste l'hypothèse selon laquelle, pour que l'intervention soit efficace, le diagnostic des besoins particuliers des clients et des défis contextuels doit alimenter le développement de services intégrés pour les clients. L'efficacité de ces services a donc été évaluée en fonction de l'engagement des clients qu'ils produisent et des résultats qu'ils génèrent en termes de création de nouvelles entreprises ou de sécurisation de l'emploi. L'efficacité de ces services a donc été évaluée en fonction de l'engagement des clients et des résultats qu'ils génèrent en termes de création de nouvelles entreprises ou d'obtention d'un emploi.

Nous avons également évalué si les participants qui réussissent dans cette voie deviennent des ambassadeurs du programme et contribuent à établir un héritage positif dans leur quartier (voir figure 2).

Figure 2: Logique d'intervention simplifiée



Au fur et à mesure de la progression de l'évaluation, l'objectif a été de comprendre pourquoi les services de INCREASE VS fonctionnent parfois et pourquoi (parfois, dans certains endroits, pour certains clients) ces services ne fonctionnent pas comme prévu, l'évaluation étant menée à travers INCREASE VS dans son ensemble plutôt que par le biais d'une évaluation des bailleurs sociaux individuels. L'évaluation a été menée à l'échelle de l'ensemble de INCREASE VS plutôt que par le biais d'une évaluation des bailleurs sociaux individuels. On a supposé explicitement que les interventions et les résultats, varieraient dans chaque quartier et qu'il y aurait probablement divers facteurs externes qui influencent les résultats et qui échappent au contrôle de INCREASE VS.

Ce rapport abordera ensuite les besoins des précédents programmes de soutien à la micro-entreprise et à l'emploi mis en œuvre dans des communautés défavorisées similaires à celles

couvertes ici, avant d'examiner les résultats obtenus par le projet INCREASE VS, tant au niveau des participants individuels que de leurs communautés plus larges. Nous concluons par une évaluation des leçons que l'on peut tirer des différentes interventions, contextes et Approches et de la manière dont les personnes les plus éloignées du marché du travail, souvent « invisibles », pourraient être mieux soutenues à l'avenir.



Zone commerciale vacante à Waterlooville, Hampshire, Royaume-Uni.

SECTION 2

2. Quels sont les besoins en matière de services de soutien à la micro-entreprise MEES dans les zones défavorisées où travaillent les partenaires des bailleurs sociaux ?

Le développement des micro-entreprises est un thème clé pour les décideurs politiques dans les pays développés et en développement depuis la fin des années 1970, en réponse au sous-

emploi, au chômage et à l'insécurité économique croissante qui ont accompagné la désindustrialisation qui a émergé dans le sillage de la mondialisation.

Cela a été particulièrement le cas pendant la période d'essor de l'économie néolibérale « Reaganomics », avec ses politiques économiques néolibérales qui encourageaient et promouvaient l'autoentreprise plutôt que la dépendance aux prestations sociales. À ce jour, de nombreuses interventions ont combiné la formation à la micro-entreprise et la microfinance et diffèrent sensiblement des efforts visant à lutter contre le chômage, qui ont eu tendance à se concentrer davantage sur les divers défis auxquels les individus sont confrontés, notamment la pauvreté, la criminalité et les problèmes de santé mentale.

Les efforts réalisés pour l'évaluation de ces initiatives ont permis de dégager un certain nombre d'enseignements clés pour les programmes actuels de soutien aux micro-entreprises et à l'emploi.

Les questions nationales ne peuvent être ignorées

Si la plupart des programmes d'aide aux micro-entreprises ont été menés au niveau local en fonction des besoins et des circonstances locales, il est impossible de se détacher complètement du contexte national. C'est d'autant plus vrai que de nombreuses micro-entreprises opèrent dans des services dits non marchands, tels que la coiffure, l'entretien des locaux et la garde d'enfants²⁰. En tant que telle, la relation entre les micro-entreprises et le système de protection sociale peut être importante, d'autant plus que de nombreuses micro-entreprises commencent leur activité comme une « activité secondaire » parallèlement à leur source principale de revenus.

Si cette principale source de revenus provient du système d'aide sociale, de nombreux participants et participants potentiels craignent que le fait de commencer à gagner un peu d'argent de manière indépendante ne compromette le versement de leurs prestations²¹. Cela est particulièrement problématique s'il existe une condition d'exclusion dans laquelle tout revenu entraîne une suppression immédiate des prestations, par opposition à une diminution plus progressive des prestations à mesure que le revenu indépendant augmente.

La force de l'économie locale est cruciale

Si les facteurs nationaux sont sans aucun doute importants, des programmes tels que INCREASE VS s'appuient fortement sur la vitalité de l'économie locale. Par exemple, des données antérieures²² ont montré que 76% des entreprises créées par le biais du régime d'allocation aux entreprises dépendaient principalement de leur économie locale. Cela est

20 [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(03\)00112-8](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(03)00112-8)

21 <https://doi.org/10.1093/sw/42.1.44>

22 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001979398704000406>

d'autant plus vrai lorsque ces nouvelles entreprises sont conçues en partie pour revitaliser l'économie locale.

Un certain nombre de données provenant d'Allemagne²³ suggèrent que les espaces de protection peuvent servir d'incubateurs efficaces pour les nouvelles entreprises, en particulier pour les entreprises créées par des résidents locaux. Bien qu'il ait été suggéré qu'Internet et le marché mondial auquel il donne accès, puisse aider à surmonter certains des défis posés par la faiblesse des marchés locaux, il est difficile de savoir si cela peut suffire à surmonter d'autres défis locaux, tels que le faible accès au capital financier et humain²⁴.

Exclusion économique

Cela peut être particulièrement vrai dans les zones les plus éloignées des marchés significatifs. Des recherches précédentes ont montré²⁵ que les zones économiquement déprimées présentent des niveaux d'entrepreneuriat systématiquement plus faibles. Cela est dû en grande partie à des niveaux de demande et de pouvoir d'achat plus faibles, mais aussi à la nature hautement concurrentielle de nombreux marchés sur lesquels les micro-entrepreneurs se lancent, comme la coiffure.

De plus, les communautés présentant des niveaux élevés d'exclusion économique manquent souvent de compétences, de moyens financiers, de modèles et de locaux pour soutenir l'esprit d'auto-entrepreneur, tandis que les mécanismes psychologiques peuvent également jouer un rôle crucial. Par exemple, lorsque des zones souffrent de niveaux élevés de chômage, cela peut nuire à l'efficacité personnelle des résidents qui tentent d'apporter des changements positifs à leur vie²⁶, par exemple par le biais du retour à l'emploi²⁷ ou de l'entrepreneuriat²⁸.

En outre, les zones économiquement défavorisées peuvent s'accompagner d'un large éventail de facteurs de stress environnementaux, tels que le bruit, la pollution, la criminalité et les logements insalubres, qui peuvent entraver davantage les perspectives des résidents²⁹.

La motivation est importante

Les activités de micro-entrepreneuriat dans les régions économiquement défavorisées sont généralement caractérisées par le fait qu'elles demandent un « effort élevé, un risque élevé et retournent un faible profit »³⁰. Elles peuvent aussi souvent être réalisées dans des

23 <https://doi.org/10.1007/s11365-007-0069-5>;
https://link.springer.com/chapter/10.1007/0-387-24519-7_16

24 <https://doi.org/10.4337/9781784712006.00024>

25 <https://doi.org/10.1177%2F0269094210391166>

26 <https://doi.org/10.2307%2F1389785>

27 <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.3.352>

28 <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781784711993/9781784711993.00010.xml>

29 <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.2.77>

30 [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(03\)00112-8](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(03)00112-8)

situations d'exploitation et être menées à partir du domicile³¹. En effet, de nombreuses formes de micro-entrepreneuriat moderne peuvent être difficiles à distinguer du sous-emploi ou même d'une activité criminelle³².

Des études précédentes ont démontré que les groupes économiquement marginalisés sont souvent contraints de devenir entrepreneurs en raison du manque d'alternatives significatives disponibles sur le marché du travail³³. Cela peut être particulièrement vrai pour des groupes tels que les réfugiés et autres migrants, qui peuvent avoir des difficultés en raison d'un manque de qualifications acceptables, de contacts et de connaissance du marché du travail local. Par conséquent, l'esprit d'auto-entrepreneur pour ces groupes est loin de l'image lucrative de la tradition populaire et relève plutôt de la survie.

Le fait que de nombreux micro-entrepreneurs travaillent à domicile est également un facteur important, notamment parce qu'il permet aux femmes et aux autres soignants d'accéder à des opportunités dont elles et ils ne bénéficieraient peut-être pas autrement. La flexibilité des différents rôles des micro-entrepreneurs peut leur permettre de les assumer parallèlement à d'autres responsabilités. Les chercheurs se demandent toutefois³⁴, comment ces possibilités d'autonomisation s'articulent avec la nature souvent incertaine et imprévisible de ce type de micro-entreprise.

Ces rôles à domicile peuvent également brouiller les frontières entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Il est donc important d'examiner ce type de micro-entrepreneuriat dans le contexte plus large du ménage plutôt que de le considérer comme quelque chose de distinct.

Les interventions en matière de recherche d'emploi doivent être personnalisées

La recherche sur l'emploi³⁵ souligne la nécessité de prendre en compte les caractéristiques personnelles de l'individu pour déterminer une intervention de recherche d'emploi. Par exemple, l'âge est souvent particulièrement important, les participants plus jeunes et plus âgés semblant plus susceptibles de bénéficier d'interventions de recherche d'emploi que leurs pairs d'âge moyen.

Les interventions en matière de recherche d'emploi peuvent également être très efficaces pour les groupes qui sont autrement marginalisés. Par exemple, les personnes ayant des besoins et des conditions spécifiques, comme des problèmes de santé chroniques, une toxicomanie ou un handicap mental, peuvent bénéficier davantage des interventions que les demandeurs d'emploi en général. Ces interventions peuvent être particulièrement efficaces lorsqu'elles incluent des initiatives de soutien social et d'auto-efficacité afin de fournir un soutien moral et un modèle aux participants.

31 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0308275X17694944>

32 <https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/3716/Rethinking%20Informalization.pdf?sequence=1#page=10>

33 <https://doi.org/10.1080/0390670032000087069>

34 <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/089124398012004004>

35 <https://doi.org/10.1037/a0035923>

Cependant, comme pour d'autres communautés, plus les personnes restent longtemps au chômage, moins une forme d'intervention de type recherche d'emploi³⁶ est efficace, que ce soit en raison de la difficulté à expliquer les trous dans le parcours de l'emploi, la perte progressive des réseaux sociaux qui peuvent aider à trouver un emploi ou encore des niveaux d'éducation plus faibles, autant de facteurs qui ne peuvent pas être efficacement compensés par des interventions à court terme.

La bonne Approche au bon endroit

Les faits suggèrent qu'il existe une énorme variation dans les offres de programmes de soutien au micro-entrepreneuriat, que ce soit en termes de composantes du programme, de la façon dont elles sont combinées et des groupes cibles et objectifs qu'elles ont. Par exemple, une forme commune de distinction consiste à déterminer si les programmes ne proposent qu'une formation ou s'ils offrent également un certain soutien financier.

Si de nombreux programmes tentent de surmonter des difficultés telles que le manque de capitaux, de locaux ou de compétences, ils ne peuvent guère agir sur des problèmes économiques plus profonds³⁷. Les programmes sont également souvent compromis par la nécessité d'être économiquement autonome, ce qui peut inciter les gestionnaires de programmes à exclure les groupes à faibles revenus et à travailler plutôt avec les clients qui sont plus susceptibles de rembourser les prêts³⁸.

Cependant, les programmes ont également tendance à cibler des zones qui ne sont pas bien desservies par les programmes plus traditionnels de soutien à l'entrepreneuriat, tels que les accélérateurs et les incubateurs³⁹. Cela peut offrir des opportunités intéressantes, mais les meilleurs résultats semblent apparaître lorsque les programmes de soutien au micro-entrepreneuriat sont en mesure de fonctionner à l'échelle du quartier, de la localité et du pays.

Il est également important que les gestionnaires de programmes tiennent pleinement compte de la situation familiale des participants, car si ce n'est pas le cas, il est presque certain que de nombreux participants potentiels seront exclus⁴⁰.

Impact de la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu un impact notable, tant sur les perspectives d'emploi que sur l'esprit d'auto-entrepreneur, tandis que les ramifications plus larges de cette crise restent encore à identifier. La recherche⁴¹ de l'Université du Michigan suggère que les personnes âgées de 21 à 25 ans sont licenciés environ deux fois plus rapidement que ceux des autres

36 <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14623730.2010.9721812>

37 https://www.google.co.uk/books/edition/_/hzxBSz-AgkC?hl=en&gbpv=1&pg=PR9&dq=balkin+1989

38 <https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/74104/BootStrapDreams.pdf?sequence=1>

39 <https://www.bioin.or.kr/InnoDS/data/upload/policy/1310018323687.PDF>

40 <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1068/c0528>

41 <https://news.umich.edu/young-workers-suffer-longer-from-recessions/>

groupes d'âge lorsque l'économie entre en récession. Une augmentation significative du nombre de personnes se tournant vers les plateformes de micro-emplois/payés à la tâche a également été signalée, les travaux⁴² de l'Université de Chicago soulignant pour les États-Unis l'augmentation du travail précaire avec des heures irrégulières et des bas salaires au cours des quarante dernières années. L'emploi précaire est donc une tendance de longue date plutôt que quelque chose d'induit par la pandémie de COVID-19 et quelque chose qui ne vient pas seul. Comme l'expliquent les chercheurs, « la mauvaise qualité de l'emploi peut contribuer à creuser les inégalités en matière de santé, car les femmes, les personnes ayant un faible niveau d'éducation et les minorités ont une prévalence plus élevée d'occuper des emplois précaires ».

La précarité du marché du travail a entraîné une augmentation correspondante de l'esprit d'auto-entrepreneur et de l'activité indépendante, mais là encore, elle a été principalement caractérisée par la nécessité plutôt que par une analyse de marché et l'identification d'un besoin à combler pouvant créer une opportunité. Comme l'indique un rapport⁴³ du *Global Entrepreneurship Monitor*, cela vaut aussi bien pour ce que l'on peut considérer comme des entrepreneurs traditionnels que pour ceux qui empruntent la voie du micro-entreprenariat.

« La reconnaissance d'opportunités favorables à la création d'une entreprise peut ne pas constituer une incitation suffisante pour franchir le pas si les individus ne se considèrent pas comme ayant les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires, ou s'ils craignent que l'entreprise qu'ils vont créer échoue », expliquent les auteurs. « Par conséquent, la perception de soi et les attitudes envers le risque peuvent être des facteurs d'influence importants sur la décision de créer une nouvelle entreprise. »

Défis communs

Ces tendances générales étaient certainement évidentes dans les régions couvertes par le projet INCREASE VS, la France et l'Angleterre figurant parmi les pays fortement impactés par la pandémie de COVID-19 en Europe. En réponse à cette pandémie, les deux pays ont mis en place des mesures strictes de confinement pour tenter de limiter la propagation du virus, ce qui a fortement perturbé la vie économique et sociale des deux pays.

Ces périodes ont donc été caractérisées par des réductions de l'activité commerciale, une hausse du chômage, une augmentation du nombre de demandeurs d'asile, une hausse des indices des prix alimentaires et une augmentation de la pauvreté, avec des réponses politiques sociales et économiques importantes introduites pour essayer d'atténuer l'impact de la pandémie sur l'économie nationale dans les deux pays.

En Angleterre comme en France, la pandémie COVID-19 a mis en évidence, voire aggravé, les inégalités qui existaient avant la période Covid. Cela s'est manifesté à la fois dans les mesures de santé, telles que les admissions à l'hôpital et les infections, mais aussi dans les

42 https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=3939

43 <https://gemconsortium.org/reports/latest-global-report>

taux de pauvreté, la hausse du chômage et l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile, qui ont tous augmenté dans les zones défavorisées. Qui plus est, on observe une surexposition au virus chez les personnes occupant un emploi temporaire faiblement rémunéré, un emploi indépendant faiblement rémunéré et/ou des contrats à durée indéterminée.

Le risque de violence domestique a également augmenté de façon notable, tandis que les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques ou de problèmes de santé mentale se sont souvent retrouvées sans soutien, entraînant une augmentation historique de problèmes tels que la dépression, tandis que les travaux de l'Université de Harvard⁴⁴ suggèrent que nous nous trouvons également au cœur d'une « épidémie de solitude » qui rivalise avec la gravité de la pandémie de COVID-19.

Par conséquent, il est clair que la pandémie du COVID-19 a à la fois aggravé les conditions structurelles pour des projets comme INCREASE VS et a eu un impact sévère sur les zones déjà défavorisées et les personnes les plus désavantagées. De plus, les conséquences économiques de la pandémie ont également augmenté le groupe cible qui avait besoin de soutien pour se remettre sur pied, que ce soit par le biais d'un emploi, d'un travail indépendant ou de l'entrepreneuriat. Il s'agit notamment des personnes qui ont eu recours à des emplois précaires et mal rémunérés pour tenter de joindre les deux bouts ou des personnes dont les tentatives de création d'une entreprise ou d'un emploi indépendant ont échoué en raison de circonstances difficiles.

Compte tenu de l'impact psychologique de la pandémie de COVID-19, il semblait également inévitable que les interventions doivent accorder une attention particulière à des questions telles que la confiance en soi, la résilience et l'espoir, afin de donner aux participants les bases nécessaires pour entamer le prochain chapitre de leur vie.

Développer les services

L'évolution rapide du contexte dans lequel opéraient les services de soutien aux micro-entreprises et à l'emploi de INCREASE VS a entraîné des changements inévitables tant dans la gamme des services offerts que dans les opérations des prestataires de services. Les quatre Approches suivantes ont été largement déployées dans l'ensemble du programme INCREASE VS (voir Figure 3), mais d'autres changements notables sont apparus pendant la période de pandémie:

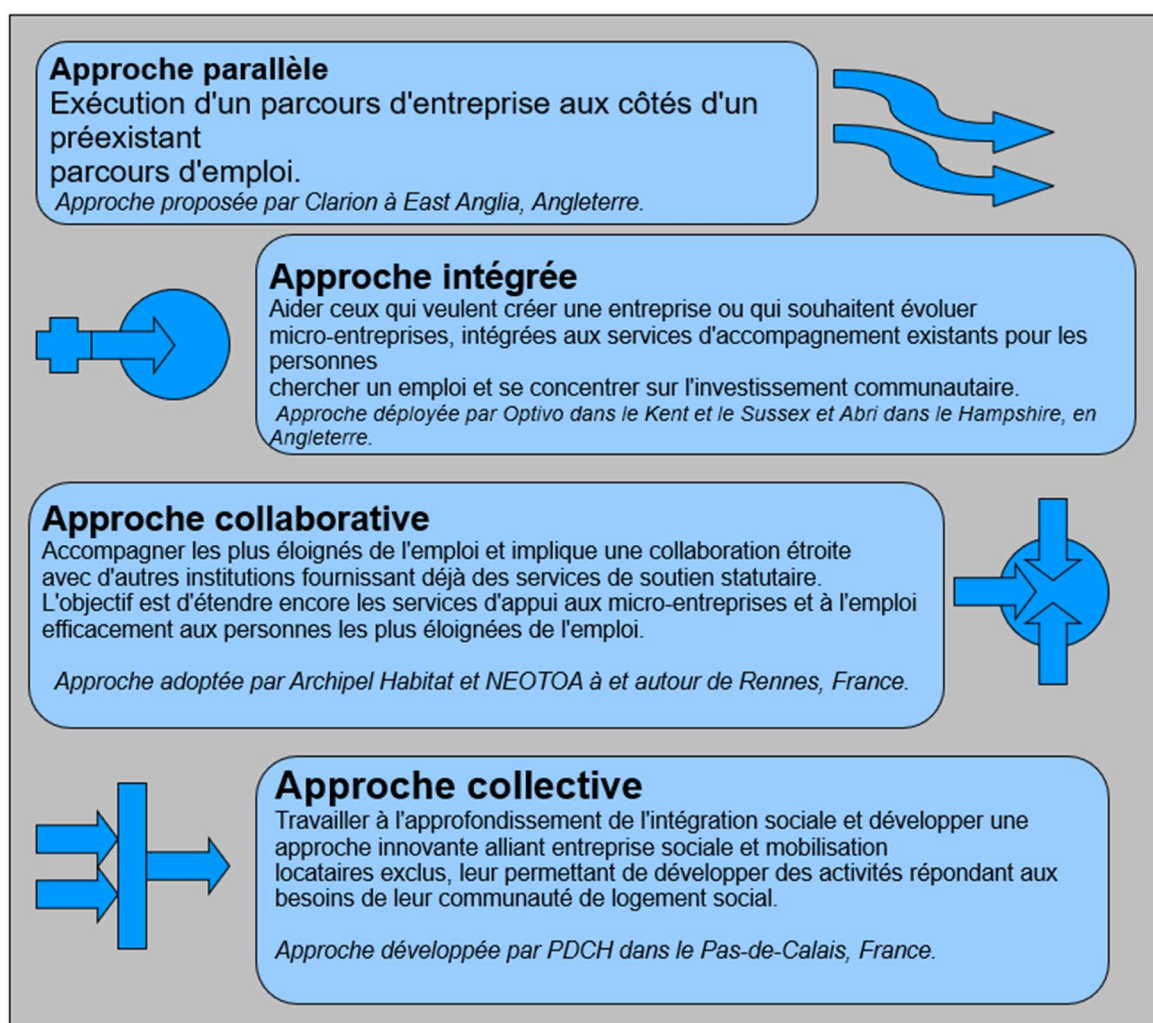
- **L'Approche parallèle**, qui consiste à gérer un parcours d'entreprise parallèlement au parcours d'emploi qui existait auparavant. C'est une Approche proposée par Clarion en East Anglia, en Angleterre.
- **L'Approche intégrée**, qui prévoit l'intégration de l'aide aux personnes cherchant un emploi indépendant ou souhaitant développer des microentreprises dans les services

44 <https://news.harvard.edu/gazette/story/2021/02/young-adults-teens-loneliness-mental-health-coronavirus-covid-pandemic/>

d'aide existants destinés aux personnes à la recherche d'un emploi. Cette Approche a été déployée par Optivo dans le Kent et le Sussex et par Abri dans le Hampshire, en Angleterre.

- **L'Approche collaborative**, qui vise à soutenir les personnes les plus éloignées du marché et implique une collaboration étroite avec d'autres institutions qui fournissent des services de soutien statutaires. L'objectif est d'étendre plus efficacement l'aide à l'emploi aux personnes les plus éloignées du marché. C'est l'Approche adoptée par Archipel Habitat et NEOTOA qui travaillent à Rennes et dans ses environs, en France.
- **Approche collective**, qui vise à approfondir l'intégration sociale et à développer une Approche innovante qui marie l'entreprise sociale et la mobilisation des locataires exclus pour leur permettre de développer des activités répondant aux besoins de leur communauté. C'est l'Approche développée par PDCH dans le Pas-de-Calais, en France.

Figure 3: Les quatre Approches de INCREASE VS



L'évolution des circonstances imposées par la pandémie de COVID-19 a eu un impact notable sur la participation aux programmes INCREASE VS. Par exemple, l'Approche collaborative adoptée par les bailleurs sociaux à Rennes et dans les environs, en France, a évolué de plusieurs façons en raison des défis posés par la COVID-19. Ces changements ont consisté à passer à des prestations en ligne, à travailler avec des groupes plus petits, à investir dans le développement des compétences numériques et à reporter les formations qui doivent se faire en présentiel. Grâce à ces Approches, l'engagement des participants envers le programme est resté fort malgré les perturbations considérables causées par la pandémie.

Par exemple, le programme exploratoire, géré par le prestataire de formation WeKer, a subi des perturbations dans ses ateliers en présentiel, mais il a réussi à en organiser certains en ligne, en particulier ceux qui ne nécessitaient pas l'intervention de personnes extérieures. Les responsables du programme ont également remarqué un changement dans le type de participants au programme, avec une augmentation du nombre de ceux qui recherchent un « l'emploi de leurs rêves », ou du moins une prise de conscience qu'il est tout aussi important de trouver un emploi « de qualité » plutôt que de tout trouver un emploi « à tout prix ».

Quant aux programmes adoptant une Approche plus collective, ils ont eux aussi dû s'adapter aux changements imposés par la pandémie de COVID-19 et proposer des ateliers en ligne. Cela a été particulièrement difficile pour le projet PDCH autour de la voiture électrique (conduite par des bénévoles et disponible à la location pour les résidents à faible coût), avec de nombreuses questions émergeant, telles que la structure juridique pour la gestion de la voiture et le respect des consignes sanitaires de la COVID-19.

Un certain degré d'adaptation a également été mis en œuvre en fonction de l'évolution des besoins du marché, ou du moins d'une compréhension changeante des besoins du marché. Par exemple, le projet à Outreau dans le Pas-de-Calais, en France, était fortement lié à la rénovation urbaine de ce quartier, de sorte que la nature du projet a changé en fonction de l'évolution du paysage dans lequel il opérait. L'un des principaux problèmes qui est apparu avec l'évolution de la rénovation a été le déclin de l'esprit de quartier, qui a contribué à ancrer des problèmes tels que le trafic de drogue, la délinquance et la violence domestique. Les responsables du projet ont essayé de reconstruire cet état d'esprit en faisant participer les résidents aux opérations du projet, afin que la communauté s'implique davantage et s'investisse dans sa réussite.

Des perturbations similaires ont été ressenties par les programmes opérant en Angleterre. Par exemple, Abri a également déplacé ses prestations en ligne dans la mesure du possible pendant la pandémie, mais a également dû reporter des formations qui nécessitaient une prestation en présentiel. Ils ont également mis en place des réseaux de soutien en ligne pour aider les participants. Le transfert en ligne a permis d'offrir une certaine souplesse aux clients qui n'auraient pas pu bénéficier des services de soutien MEESS en raison de circonstances personnelles ou de leur situation géographique. Pour l'avenir, Abri envisage de maintenir une Approche hybride de la formation, dans laquelle une série initiale d'ateliers en ligne se termine par un atelier de fin de formation en présentiel, suivi d'un soutien en ligne après le cours.

Comme en France, la vie des clients et des clients potentiels a également été fortement perturbée, que ce soit en raison de l'évolution de leur état de santé ou de leur situation économique suite à la pandémie de COVID-19. En effet, beaucoup se sont retrouvés au chômage pour la première fois à cause des mesures de confinement. Le recrutement d'Abri a bénéficié des liens institutionnels solides qu'elle avait déjà développés par le biais de son service d'aide à l'emploi avec d'autres bailleurs sociaux, des Centres pour l'emploi et d'autres réseaux d'entreprises, de formation et de soutien.

En outre, Abri dispose d'une forte présence en ligne et a veillé à ce que ses programmes de soutien MEESS continuent d'être visible en interne et en externe à ce moment-là.

Optivo a également transféré ses formations en ligne pendant la pandémie de COVID-19, ce qui a influencé la nature du soutien qu'elle a ensuite pu fournir, car cela lui a permis de travailler avec des groupes plus petits et de s'engager plus étroitement avec eux contrairement à ce qui était possible auparavant et chaque formation a été adaptée aux besoins et aux demandes du groupe spécifique de clients dès le départ. Chaque formation a été adaptée dès le départ aux besoins et aux demandes de chaque groupe de clients. L'accent a toutefois été mis sur la pratique et les discussions dynamiques. Grâce à ces changements, les cinq jours de formation initiaux se déroulent désormais sur cinq semaines, ce qui laisse le temps aux clients de traiter les informations entre les sessions et aux formateurs d'adapter le contenu des sessions ultérieures aux nouvelles demandes des stagiaires.

Le soutien post-cours d'Optivo a également évolué au cours de cette période pour accompagner les personnes sur une base individuelle sur une plus longue période et considérer la sauvegarde des intérêts des clients les plus éloignés du marché comme faisant partie de ce rôle. Le soutien post-cours s'est construit autour de réunions de groupe hebdomadaires et d'entretiens individuels mensuels plus étendus avec le personnel d'Optivo. En réponse à l'incertitude créée par la pandémie de COVID-19, Optivo a également ajouté plus d'éléments autour du concept de résilience à sa formation, y compris sur comment préserver son entreprise lors de crises et, en réponse à la demande, plus d'éléments autour du concept de bien-être également.

Bonnes pratiques

Sur les quelque 6 millions d'entreprises que compte le Royaume-Uni, environ 95 % sont des micro-entreprises qui emploient moins de 9 personnes⁴⁵. En effet, 59 % sont des « *solopreneurs* » (autoentrepreneurs individuels), mais ce secteur économique crucial est souvent sous-représenté dans les discussions et les politiques destinées à soutenir « l'entreprenariat ».

Les expériences diverses des différents programmes de soutien aux micro-entreprises en vigueur dans différents pays ont permis de dégager un certain nombre de bonnes pratiques pour aider à combler ce fossé conceptuel et pratique en matière d'élaboration de politiques,

45 <https://www.smeloans.co.uk/blog/micro-business-statistics-uk/#:~:text=Parliament%20Statistics%20reveal%20that%20in,and%2021%25%20of%20UK%20turnover.>

notamment en ce qui concerne le soutien aux zones défavorisées et aux communautés socialement exclues. La recherche sur ce sujet a été menée selon trois optiques principales:

- **Une perspective individualiste**, qui explore la manière dont les services de soutien peuvent permettre aux gens de sortir de la pauvreté. Cette optique tend à concentrer l'attention sur la suppression des obstacles et le renforcement des compétences individuelles, qui sont ensuite censés soutenir l'esprit d'auto-entrepreneur. Cette Approche suggère que la pauvreté et l'exclusion sont des problèmes largement individuels et qu'une fois que les gens parviendront à changer cela, les choses iront mieux. Cette Approche donne des résultats mitigés, en particulier dans les zones défavorisées, précisément parce qu'elle ne s'engage pas efficacement dans les contraintes personnelles et sociales des personnes⁴⁶.
- **Une perspective structuraliste**, dans laquelle il existe un scepticisme général quant au potentiel des entreprises à prospérer dans les zones défavorisées. En tant que tel, ce point de vue incite les décideurs politiques à mettre en œuvre des stratégies visant à combler les inégalités qui traversent la société et désavantagent ainsi de nombreuses communautés. Il peut s'agir de s'attaquer au capital social plus faible et à la faiblesse des réseaux dans les zones défavorisées⁴⁷.
- **Une perspective critique**, qui considère les services d'aide comme faisant partie des politiques d'aide sociale au travail qui peuvent souvent promouvoir des entreprises à faible rendement. Cette perspective est largement opposée aux interventions, arguant que, dans le meilleur des cas, elles ne font qu'améliorer plutôt que de s'attaquer à la pauvreté et à l'exclusion sociale⁴⁸. Cette perspective présente toutefois une certaine valeur, notamment en ce qu'elle permet d'identifier les défis auxquels sont confrontés les membres des communautés défavorisées. Elle souligne également l'importance de l'action individuelle et met les services d'aide au défi de prouver que les gens veulent réellement créer une entreprise ou améliorer leur vie.

Bien que chacune de ces perspectives ait du mérite,⁴⁹ la véritable nature de la vie dans les quartiers défavorisés nous oblige à considérer l'agence humaine comme quelque chose qui est à la fois intégré dans la culture des quartiers, mais pas déterminé par elle. En tant que tel, nous proposons une Approche « unificatrice-réaliste » qui combine les idées des trois perspectives différentes et qui considère les services de soutien au micro-entrepreneuriat comme quelque chose qui ne peut pas être isolé, mais qui doit être profondément ancré dans la communauté afin de vraiment saisir la complexité des motivations quotidiennes de ceux qui la composent.

46 <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08985620500419566>

47 <https://doi.org/10.1068%2Fc1188b>

48 <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00220388.2015.1126249?src=getftr>

49 <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2014.09.003>

Elle nous incite également à ne pas supposer un parcours prédéfini pour le développement d'idées pour une entreprise et à adopter plutôt une Approche plus personnelle qui accepte le rôle de la chance et du hasard tout autant que celui de l'intentionnalité⁵⁰. En effet, elle prévoit que de nombreuses actions seront motivées par l'évolution des circonstances plutôt que par un plan préétabli. La perspective réaliste unificatrice permettrait également d'examiner de plus près les prestataires de services de soutien (et leurs interventions) afin de mieux comprendre comment ils fonctionnent dans la pratique.

Nous allons ensuite explorer la logique d'intervention de INCREASE VS et l'apprentissage adaptatif à travers différents partenaires, contextes et Approches pour essayer d'en tirer des leçons pour de futures interventions.



Formation Pop-Up Business School à Douvres, Royaume-Uni.

SECTION 3

3. La logique d'intervention INCREASE VS et l'apprentissage adaptatif dans des contextes différents: Partenaires, contextes et Approches

Comme nous l'avons brièvement évoqué dans la section précédente, les bailleurs sociaux participant à INCREASE VS ont déployé quatre Approches distinctes pour travailler avec les participants.

50 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883902617305402#bb025555>

Apporter un soutien en parallèle

L'**Approche parallèle** adoptée par Clarion Futures dans la région East Anglia a permis de développer un parcours d'entreprise parallèlement à un parcours d'emploi préexistant. Ce parcours d'emploi était géré par le bailleur social Clarion en partenariat étroit avec les Centres locaux pour l'emploi et les Centres communautaires afin d'essayer de soutenir les personnes éloignées du marché du travail.

Le programme fonctionne dans toute l'East Anglia, y compris le Norfolk, le Suffolk et le Cambridgeshire, avec un accent particulier sur les zones fortement défavorisées, comme Great Yarmouth. Dans cette Approche ciblée, des critères d'éligibilité sont utilisés pour sélectionner ceux qui ont le plus besoin de soutien, mais il reste difficile d'assurer la continuité du soutien dont les participants ont besoin, étant donné la nature souvent à court terme du financement et la concurrence avec d'autres organisations du troisième secteur.

Le groupe de clients a été identifié comme étant majoritairement masculin et la communication avec cette population a été un défi étant donné l'accès limité au courrier électronique parmi les participants. Il en résulte des taux de présence inégaux et une impression générale de déconnexion de leur vie.

Les statistiques en septembre 2022 montrent qu'un peu plus de 59% des personnes qui se sont engagées dans le programme ont débuté une formation. Ces difficultés ont été aggravées par le manque d'alphabétisation de base parmi les participants, ce qui a rendu difficile les relations avec l'administration et les services de soutien statutaires. Cette fragilité fondamentale a été encore aggravée par la pandémie de COVID-19, notamment parce que le type de travail précaire et sans horaires dont beaucoup dépendaient n'était pas éligible à l'aide à la réinsertion.

Encadré 1: Alan – homme d'un certain âge, ayant de l'expérience professionnelle mais sans qualifications.

Alan s'est marié et a divorcé trois fois. Il a travaillé pendant 35 ans dans l'industrie pétrolière et gazière, a gagné un gros salaire et a vécu un style de vie luxueux. Il a été licencié en 2017 et s'est retrouvé aux minimas sociaux. Au même moment, il a obtenu l'entière garde parentale de deux de ses neveux (10 et 15 ans) car leur mère (sa fille) a des problèmes de santé mentale et de dépendance. Il était au chômage depuis un peu plus de 4 ans lorsqu'il s'est engagé avec INCREASE VS pour accéder à la formation certifiante CSCS (*Construction Skills Certification Scheme*) afin de pouvoir cibler un travail plus sûr sur des chantiers plus importants.

Il a récemment retrouvé un emploi dans le secteur de l'énergie grâce au soutien du conseiller en emploi de Clarion qu'il avait rencontré à l'agence pour l'emploi et qui l'a orienté vers l'agence pour l'emploi compétente après avoir terminé sa formation CSCS. Il estime que cette opportunité est le fruit des relations qu'il a développées grâce à INCREASE VS et aux liens et partenariats locaux facilités par le réseau du bailleur.

Il a également été particulièrement difficile d'atteindre les citoyens de l'UE vivant dans la région, qui disposent souvent de leurs propres réseaux et services de soutien. Le risque existe que l'environnement hostile instauré par le gouvernement conservateur rende les migrants méfiants à l'égard des services d'aide, les obligations de signalement ayant été étendues aux propriétaires, aux employeurs, au personnel éducatif et aux prestataires de soins de santé.

Alors que le programme Clarion était ostensiblement conçu pour se concentrer sur les jeunes, la réalité a été que les adultes plus âgés en ont été les principaux bénéficiaires (voir encadré 1). Beaucoup de ces clients étaient intéressés par l'emploi plutôt que par l'entrepreneuriat. Cela se reflète dans les statistiques du programme, qui montrent que 54 % des participants avaient obtenu un emploi en septembre 2022, contre seulement 12 % qui avaient créé une entreprise d'une manière ou d'une autre (soit 3 %

à l'aide de preuves « non tangibles » et 9 % à l'aide de preuves « tangibles »).

Toutefois, si cette situation peut refléter les souhaits de la clientèle, elle peut également refléter les faiblesses de l'économie locale et le climat difficile qui a prévalu pendant la pandémie.



Centre communautaire à Wisbech, Royaume-Uni.

Intégrer les actions de soutien

L'**Approche intégrée** adoptée par Abri (anciennement *Radian*) vise à combiner le soutien à l'entrepreneuriat avec celui déjà fourni pour la recherche d'emploi. Le point central du programme est le programme de formation « Create », qui vise à offrir une gamme de parcours vers le développement de petites et micro-entreprises, avec jusqu'à deux ans de soutien très structuré offert après l'obtention du diplôme.

Le programme est dispensé dans tout la région du Hampshire, avec un minimum de critères d'éligibilité apparents imposés aux clients. Ainsi, les données de l'étude suggèrent qu'une proportion importante de clients sont des personnes actuellement en congé-maladie ou qui disposent de revenus provenant d'un emploi ou de leur propre entreprise et souhaitant développer leur activité.

Comme les autres programmes, Abri a migré une grande partie de ses prestations en ligne pendant la pandémie COVID-19, avec toutefois un certain degré d'interruption des formations qui devaient être dispensées en présentiel. Ils ont également établi divers nouveaux réseaux de soutien en ligne et envisagent maintenant de maintenir cette Approche hybride pendant la période post-Covid. Cette Approche consiste en divers ateliers en ligne, chacun étant suivi d'un atelier de fin d'études en présentiel, avec un soutien en ligne offert après l'obtention du diplôme. Cette Approche s'est avérée populaire auprès des clients en raison de la flexibilité qu'elle implique et nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils ont pu participer virtuellement à des

ateliers qu'ils n'auraient pas pu suivre en personne, que ce soit en raison de circonstances personnelles ou de restrictions géographiques.

Les responsables du programme chez Abri soulignent également la grande diversité des clients avec lesquels ils ont travaillé. Par exemple, certains ont rejoint le programme en raison de l'évolution de leur état de santé, d'autres en raison de l'échec de leur mariage, tandis que d'autres encore souhaitaient simplement changer de mode de vie (voir encadrés 2 et 3). Par ailleurs, il est arrivé de plus en plus souvent que des personnes se retrouvent au chômage pour la première fois de leur vie à cause de la pandémie de COVID-19.

Encadré 2: Igor - un diplômé du programme CREATE qui a réussi.

Igor a créé son entreprise de tuning automobile et de restauration du cuir pour les collectionneurs de voitures il y a trois ans. Il a quitté la Pologne pour s'installer en Angleterre il y a 20 ans et a déjà travaillé pour des entreprises automobiles telles que McLaren, Rolls-Royce, BMW, Jaguar et Land Rover. Il insiste sur le fait que la formation CREATE a été une « bonne expérience », affirmant que « cela m'a permis de prendre conscience de beaucoup de choses qui sont nécessaires dans une entreprise. Cela me permet d'échanger avec d'autres créateurs d'entreprises. J'ai pu voir des gens qui se lançaient dans la création d'entreprise et comment cela se passait pour eux et combien il est important d'avoir confiance en soi. Je pense que pour moi, c'est la principale chose que j'ai appris ».

Depuis qu'il s'est engagé avec Abri, son entreprise a continué à se développer dans le Hampshire. Il a recruté un employé et il en cherche un autre.

Encadré 3: Kate - des progrès dans le domaine du travail indépendant

Kate est une femme de 43 ans qui souffre de fibromyalgie, ce qui lui cause d'importantes douleurs physiques et du stress. Elle est très instruite, titulaire d'un diplôme d'illustratrice et une bonne expérience professionnelle dans son domaine de prédilection, la création graphique et l'imprimerie. Elle a démissionné de son précédent emploi dans l'idée de devenir indépendante, car son emploi ne répondait pas aux besoins liés à son état de santé ou à la garde de ses enfants.

Elle a trouvé le cours Abri utile pour concrétiser son aspiration à ouvrir une boutique en ligne pour les produits qu'elle conçoit et crée: peintures, tasses et coussins. Elle a dû faire face à des difficultés pour développer son activité artistique en raison de la COVID-19, rencontrant des obstacles au niveau des fournitures et des livraisons. Cependant, elle a eu « un peu de succès à Noël » en vendant certains articles qu'elle avait fabriqués, le confinement ayant été levé.

Le recrutement des participants au programme s'est fait principalement par le biais des liens étroits que le programme entretient avec les institutions locales, telles que les agences pour l'emploi et les réseaux locaux de formation. Ils ont également une forte présence en ligne, ce qui a contribué à attirer les participants. Les responsables suggèrent que la pandémie a augmenté la rétention car elle a donné aux participants une forte motivation pour terminer le programme. Cela ne s'est toutefois reflété que modérément dans les statistiques (septembre 2022), étant donné que 79 % des personnes qui se sont engagées dans le programme ont

ensuite poursuivi une formation. En termes de résultats, les statistiques montrent qu'un nombre comparable de clients ont poursuivi leurs études ou leur formation à la fin du programme (41%) ou ont créé une entreprise ou sont devenus indépendants (41% - 33% à l'aide de preuves « non tangibles » et 8% à l'aide de preuves « tangibles ») tandis que 17% des clients ont trouvé un emploi.

Le soutien post-cours pour les clients d'Abri consiste généralement en des séances individuelles, des séances de groupe et l'accès à un club d'affaires, où les diplômés peuvent partager entre eux leurs expériences et leurs connaissances. Les gestionnaires ont développé un groupe d'ambassadeurs qui sont payés pour apporter de l'aide pendant cette phase de post-diplôme, à la fois en fournissant un soutien tangible (tutorat et organisation d'ateliers) et en servant de modèle à la cohorte actuelle de participants (voir encadré 4).

Encadré 4: Jack – pour vérifier si son activité annexe est un projet viable d'entreprise.

Jack, la cinquantaine, a étudié à l'université mais a commencé à travailler avant d'obtenir son diplôme. Il a une longue expérience professionnelle dans différents domaines, ayant travaillé comme détective privé, correcteur d'épreuves et assistant réalisateur dans une société de production cinématographique jusqu'à ce qu'il décide de changer de voie car il se sentait insatisfait. Il a lancé son entreprise d'aventures en plein air en juillet 2019 et facilite les expériences d'accrobranche et de camping. Il a suivi la formation INCREASE VS dans le Hampshire « pour savoir si mon activité est un travail, si c'est une entreprise ou bien juste un hobby coûteux ». Par la suite, il a réussi à faire passer son idée du statut de passe-temps à celui d'entreprise viable. En plus des animations pour des groupes, il contribue aux festivals locaux et est un ambassadeur pour INCREASE VS.

L'Approche intégrée a également été utilisée par Optivo pour développer INCREASE VS dans le Kent et le Sussex. À l'origine, l'entreprise avait fait appel à l'entreprise *Pop-Up Business School* et à *Smarter Society* pour dispenser le cours, avant de transférer les activités de formation en interne. Ils ont également modifié leur curriculum pour qu'il soit plus axé sur les groupes et plus interactif, afin de mieux répondre aux besoins des participants.

Ces développements étaient en cours lorsque les restrictions COVID-19 ont été introduites en mars 2020, ces restrictions obligeant la formation à migrer en ligne. Cette transition a permis à l'équipe d'Optivo de travailler avec des groupes plus petits, ce qui leur a permis de travailler plus étroitement avec les clients que ce qui était possible auparavant.

Ce qui était auparavant une formation de 5 jours consécutifs a ensuite été dispensé sur 5 semaines, ce qui a également donné aux clients le temps de digérer les informations entre les sessions. Cela a également donné aux formateurs un peu de temps pour absorber le retour d'information de chaque session et s'adapter en conséquence. Cette capacité à s'adapter à l'évolution des besoins des clients a été particulièrement appréciée par les formateurs. Les statistiques Optivo montrent que parmi ceux qui ont terminé leur formation (1 102) en septembre 2022, 29% ont créé une entreprise (18% de preuves « intangibles » et 12% de preuves « tangibles »), tandis qu'un seul participant au programme a suivi un

enseignement/une formation - veuillez noter que les statistiques ne comprennent pas de données relatives à l'emploi pour Optivo.

Optivo a également adapté le soutien qu'elle fournit après l'obtention du diplôme pour permettre un soutien individuel sur une plus longue période. Un élément clé de ce processus est de s'assurer que les clients les plus éloignés du marché sont particulièrement pris en charge. Le renforcement de la résilience est au cœur de l'offre de soutien post-diplôme, qui s'est structurée au fil du temps, tout en tenant compte de l'importance du bien-être des participants au cours de ce qui est inévitablement un processus de changement difficile (voir encadré 5). En effet, Optivo considère que ce soutien post-cours relativement flexible est fondamental pour le succès du programme qui repose à long terme sur des ambassadeurs qui se portent volontaires pour animer des groupes de soutien par les pairs, principalement en ligne, qui aident ses membres à partager entre eux des conseils et des informations commerciales utiles.

Encadré 5: Laura – s'appuyer sur INCREASE VS pour survivre à la tempête COVID-19

Laura souffre d'une grave déficience auditive depuis l'enfance, handicap qui s'est aggravé il y a quelques années au risque de devenir complètement sourde. En attendant d'obtenir des appareils auditifs adaptés par l'assurance maladie publique NHS, elle a appris la langue des signes. Après avoir travaillé pendant près de deux décennies dans le secteur des soins en tant qu'infirmière, elle a démissionné pour se consacrer à l'enseignement de la langue des signes par le biais de la musique, lors d'ateliers en présentiel. Elle a créé son entreprise pour cela après avoir suivi une formation INCREASE VS en 2018. Le COVID-19 l'a toutefois obligée à repenser son modèle d'entreprise. Avec l'aide des formateurs INCREASE VS sur une période de deux ans, elle a fait transiter son entreprise en ligne en élargissant son champ d'action dans tout le Royaume-Uni et dans le même temps, elle a trouvé un autre emploi à temps plein en tant que travailleur communautaire afin d'avoir un revenu stable.

Collaborer avec les systèmes de soutien existants

L'**Approche collaborative** a été adoptée par deux bailleurs sociaux à Rennes, en France, Archipel Habitat et Néotoa, qui ont travaillé en étroite collaboration avec les services d'accompagnement officiels existants (WeKer) dans le but de soutenir les personnes les plus éloignées de l'emploi et plus particulièrement les locataires des bailleurs sociaux mais aussi les autres résidents des quartiers prioritaires QPV⁵¹ dans lesquels ils travaillent.

L'Approche collaborative implique de travailler avec d'autres organisations qui fournissent leurs propres services de soutien. Le partenariat inclut les bailleurs sociaux Archipel Habitat et Néotoa, qui ont aidé à promouvoir INCREASE VS auprès de leurs locataires mais aussi

51 QPV: *Quartier Prioritaires de la politique de la Ville* – Il s'agit de zones urbaines défavorisées en France qui, depuis 2015, sont désignées comme « quartiers prioritaires » et représentent un outil clé de la politique sociale et urbaine française. Il existe aujourd'hui 1 300 « quartiers prioritaires » en France métropolitaine répartis sur 700 communes de plus de 10 000 habitants (Stébé 2016).

d'autres organisations comme le CREFO (organisme de formation agréé), qui a fourni une formation au gardiennage via l'*Ecole de la Proximité* ou encore Bouygues Construction, qui a travaillé avec WeKer pour tirer parti des opportunités d'emploi concrètes découlant de la réhabilitation des logements de Néotoa. WeKer propose également des formations et des événements à ses clients, ainsi que l'accès à l'initiative de tutorat *CitéLab*.

Les trois partenaires travaillent également pour soutenir *La Cohue* - un espace social géré par une association de résidents du quartier QPV à Maurepas, créé dans le cadre d'un projet de rénovation urbaine afin de créer des opportunités pour les résidents (voir encadré 6). Néotoa s'est appuyé sur INCREASE VS pour développer un nouveau partenariat en dehors de ce cadre avec le CLPS (prestataire de formation pour adultes) appelé *Laboratoire des Idées*.

La réponse au confinement a été principalement ad hoc, tout ce qui pouvant être déplacé en ligne l'ayant été, accompagné d'investissements dans les compétences numériques pour aider à soutenir cette transition ainsi que le report de certaines formations devant obligatoirement se faire en présentiel. En effet, la formation au gardiennage, qui ne pouvait être dispensée qu'en présentiel, a été l'une des victimes de la pandémie de COVID-19 en 2020, mais elle a repris après le confinement et un groupe d'étudiants par an a bénéficié de cette formation accréditée (quatre groupes au total).

Encadré 6: Zeynep - surmonter le manque de qualifications sur le chemin de l'emploi

Zeynep a été identifiée par un travailleur social de Néotoa alors qu'elle rendait visite à un locataire social originaire de Turquie et qui ne parlait pas couramment le français. Zeynep, qui est française mais a des origines turques, rendait également visite au même moment et a aidé à la traduction. Elle est bien connue de la communauté turque locale car elle travaille bénévolement depuis des années comme interprète et avait déjà organisé des cours de conversation en français pour les camarades de classe de ses enfants. Elle a accepté de jouer le rôle d'ambassadrice INCREASE VS pour Néotoa et a été payée pour donner des cours de conversation française aux femmes turques locales en collaboration avec *La Cohue*.

Ce processus a rapidement mis en évidence à quel point de nombreuses populations ciblées étaient des exclus du numérique. A l'opposé, les secteurs où l'inclusion numérique était plus forte, comme les formations visant à soutenir les entreprises, ont pu continuer. Le processus a également révélé que les quartiers déjà vulnérables étaient plus fortement impactés par la pandémie. Les personnes occupant des emplois précaires et mal rémunérés ont été très durement touchées et le besoin de soutien, notamment via des banques alimentaires, a augmenté de façon spectaculaire pendant la pandémie de COVID-19.

De plus, les locataires sociaux ont dû faire face aux mesures de distanciation physique (distanciation sociale) et ce alors qu'ils vivent dans des résidences densément peuplées. Ceci a coïncidé avec une augmentation des comportements antisociaux, tels que la violence domestique et le trafic de drogue. Cet impact était loin d'être uniformément réparti, les quartiers du centre-ville couverts par Archipel Habitat et WeKer étant généralement soumis à des restrictions de confinement et de distanciation plus strictes, ce qui a eu un impact

important sur les activités. Les *gardiens* ont fermé leurs loges et ils n'ont pu offrir qu'un service d'accueil téléphonique pendant le confinement total.

Le partenariat a tiré avantage du niveau d'activité réduit pendant la pandémie de COVID-19 pour se concerter davantage avec les partenaires locaux et développer des indicateurs d'évaluation sociale pour INCREASE VS. Néotoa a noté que le confinement a redonné de l'énergie à son partenariat avec WeKer car tous deux ont dû se recentrer sur ce qu'ils pouvaient faire rapidement et concrètement. Ils étaient également plus disposés à laisser tomber les choses qui ne fonctionnaient pas et à se concentrer sur la qualité et non la quantité en ce qui concerne les résultats.

Cependant, ce sentiment de coopération avec les partenaires ne s'est pas toujours étendu aux membres anglais de INCREASE VS et il a été noté une certaine déception de par le manque d'échanges détaillés avec eux pendant la pandémie de COVID-19, en particulier compte tenu du fait que tout le monde avait le sentiment de devoir apprendre au fur et à mesure de l'évolution rapide des conditions et aurait bien bénéficié d'un échange de savoirs entre partenaires à ce sujet.

Tout cela s'est traduit par un écart entre le nombre de clients recrutés, d'inscrits et de diplômés du programme (modules de formation de 12 heures ou plus), le premier se situant entre 45 et 63 % et le second entre 15 et 16 % respectivement, comme le montrent les statistiques en septembre 2020, même si environ la moitié de ceux qui ont terminé le programme ont réussi à trouver un emploi ou à s'inscrire dans un établissement d'enseignement supérieur (le taux de conversion vers l'emploi est de 43 %). En septembre 2022, les pourcentages de ceux qui se sont engagés dans le programme et ont démarré une formation, puis en devenant diplômés, sont passés respectivement à 50-64 % et 20-24 %, tandis qu'un tiers d'entre eux ont trouvé un emploi (22 %), créé une entreprise (10 %, sur la base de preuves intangibles) ou se sont inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur (1,6 %). L'écart s'est donc réduit, mais cela signifie que le taux de conversion en emploi a diminué de moitié.

Approfondir le travail sur l'intégration sociale

L'**Approche collective** a été développée par PDCH dans le Pas-de-Calais, en France et vise à approfondir l'intégration sociale en association l'entreprise sociale et la mobilisation des locataires exclus pour leur permettre de développer des activités répondant aux besoins de leur communauté de logements sociaux.

Le principal objectif de l'Approche collective est de développer une plus grande intégration sociale dans des communautés par ailleurs défavorisées qui avaient « besoin de plus de vie ». Trois quartiers de ce type ont été examinés au cours de l'étude, dont l'un avait déjà développé une association de soutien aux résidents âgés avant de participer à INCREASE VS, tandis que les deux autres ont été créés récemment (voir encadré 7) dans le cadre de projets de rénovation urbaine.

Encadré 7: Une association de résidents de logements sociaux revitalisée

Z3A est une association de quartier créée dans le Pas de Calais par un résident de logements sociaux de longue date très motivé, peu avant le lancement d'INCREASE VS. Très tôt, elle a bénéficié du soutien d'INCREASE VS pour lui donner de l'élan. Z3A dispose d'un jardin partagé, d'un atelier de bricolage et d'un atelier de couture. L'association Z3A dispose également d'une salle de convivialité, le « local » comme on l'appelle, qui a été doté de nouveaux jouets pour les plus jeunes. Le responsable de la Z3A déclare que c'est « grâce à INCREASE VS » qu'ils ont pu mettre en place de nombreux projets intéressants en travaillant en étroite collaboration avec PDCH. Il cite par exemple la mise en place d'ateliers de couture dont on pensait au départ qu'ils ne connaîtraient pas le succès mais qui ont attiré du monde. Il cite également le fait qu'INCREASE VS ait fourni des bacs horticoles surélevés pour les jardins partagés.

Les associations se sont largement appuyées sur des bénévoles pour assurer la participation au programme, la demande émanant principalement des personnes âgées et de celles qui sont soit retraitées, soit au chômage. Si l'intervention a enregistré des taux de conversion élevés entre l'engagement et l'achèvement de la formation (89 % des clients engagés se sont inscrits à une formation et plus de 67 % ont terminé la formation en septembre 2022) et a réussi à obtenir des améliorations en termes d'intégration sociale et de réduction des comportements antisociaux dans leurs communautés, les résultats en matière d'emploi ont été moins consistant. Un peu plus de la moitié d'entre eux sont parvenus à créer un emploi (le taux de conversion vers l'emploi était de 13 %), une entreprise (22 % sur la base de preuves intangibles, 0,6 % sur la base de preuves tangibles) ou à reprendre des études (14 %) après avoir terminé leur formation, comme le montrent les statistiques pour septembre 2022.

La formation à l'insertion professionnelle et à la création d'entreprise a été dispensée par l'intermédiaire du prestataire de formation BGE, dans quatre villes de l'agglomération de Boulogne-sur-Mer. Les prestataires révèlent qu'ils ont rapidement pris conscience de l'ampleur du défi et de la distance entre les participants et le marché du travail. Cela les a incités à modifier le cursus autour du développement de l'entreprise, en abandonnant la création d'entreprise au profit d'une sensibilisation, d'un renforcement de la confiance en soi et d'un soutien à de petits projets créatifs qui, bien qu'ils ne permettent pas de gagner sa vie, permettent néanmoins aux participants de se développer et de répondre aux besoins sociaux de leur quartier.

Un élément intéressant du projet a été la tentative de mettre en place un système de fourniture d'énergie renouvelable aux communautés tout en donnant aux résidents les compétences nécessaires pour travailler à l'équipement et à l'entretien des installations. Cette Approche a été expérimentée dans un quartier, où les bâtiments ont été équipés de panneaux solaires et où les résidents ont été formés à leur installation et à leur entretien. Le projet a ensuite été étendu à deux autres quartiers.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre du changement de nom de la formation en « *Business Factory* », l'objectif étant de mettre en évidence le lien entre les compétences nécessaires pour trouver un emploi et celles nécessaires pour créer une entreprise. Cependant, ces efforts ont souvent été sapés par des relations difficiles avec d'autres acteurs locaux opérant dans cet espace. Par exemple, deux projets destinés à encourager le développement de petits projets créatifs, la *Shop School* et *l'Incub'acteurs*, ont été annulés en raison de la rupture des négociations avec les acteurs locaux.



Centre social à côté d'un QPV à Redon, Ille-et-Vilaine, France.



Formation *Pop-Up Business School* sur l'île de Sheppey, dans le Kent, au Royaume-Uni.

SECTION 4

4. Comment les personnes les plus éloignées du marché ont-elles vécu le projet INCREASE VS et quel a été l'impact sur leur vie ?

Défis en Angleterre

L'objectif ultime de INCREASE VS était d'aider les personnes les plus éloignées du marché à retrouver le chemin de l'emploi ou du micro-entrepreneuriat. Les données officielles de l'Office for National Statistics (ONS) du Royaume-Uni montrent que la pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur le nombre de personnes demandant une aide sociale, le chiffre ayant doublé entre janvier 2020 (1,23 million) et mai 2020 (2,64 millions). Le chiffre est resté élevé tout au long de l'année et se situait à 2,13 millions en août 2021. Le nombre de demandeurs d'aide sociale a progressivement diminué entre la fin de l'année 2021 et juillet 2022 (1,52 millions), tandis qu'il a recommencé à augmenter à partir d'août 2022.

(parallèlement à l'augmentation du coût de la vie), pour atteindre 1,55 millions en novembre 2022⁵².

L'inégalité des revenus des ménages au Royaume-Uni a diminué de 1% entre avril 2020 et mars 2021, après une décennie de creusement des inégalités de revenus. En effet, en mars 2020, l'ONS a indiqué que l'inégalité des revenus était de 36,3 % et que « [le] fossé entre les plus riches de la société et le reste de la population s'est creusé au cours de la période de 10 ans (voir la figure 4) ; la part de revenu des 1% les plus riches est passée de 7% à 8,3 % entre l'année financière se terminant en 2011 et celle de 2020⁵³ ». Toutefois, la réduction de courte durée des inégalités de revenus observée entre 2020 et 2021 (Figure 5) est due à l'impact de la pandémie de COVID-19 sur le revenu disponible médian des ménages les plus riches et les plus pauvres⁵⁴ (qui a vu une diminution de 3,4 % et une réduction nominale de 568 £ du revenu disponible des ménages pour les cinq types de ménages les plus pauvres et de 1,3 % et une réduction de 957 £ respectivement pour les cinq types de ménages les plus riches)⁵⁵.

Des inégalités ont été observées en termes de résultats sanitaires pendant la pandémie, l'Association des gouvernements locaux (Local Government Association)⁵⁶ soulignant les différents taux de mortalité parmi les communautés les plus défavorisées. S'appuyant sur les données de l'ONS, elle indique que les personnes vivant dans les zones les plus défavorisées d'Angleterre et du Pays de Galles ont environ deux fois plus de risques de mourir après avoir contracté le COVID-19 (par rapport aux zones les moins défavorisées).

Les personnes vivant dans des quartiers défavorisés et les individus défavorisés ont également ressenti le plus durement les impacts socio-économiques de la pandémie et des réponses qui y ont été apportées. Un document d'information de la Chambre des Communes⁵⁷ a mis en évidence 6 raisons pour lesquelles les pertes de revenus associées à la pandémie de COVID-19 ont exacerbé les insécurités et les vulnérabilités existantes.

52

<https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peoplenotinwork/outofworkbenefits/timeseries/bcid/unem>

53

<https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/incomeandwealth/bulletins/householdincomeinequalityfinancial/financialyearending2020>

54

<https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/incomeandwealth/bulletins/householdincomeinequalityfinancial/financialyearending2021>

55

<https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/incomeandwealth/bulletins/householdincomeinequalityfinancial/financialyearending2021>

56

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/908434/Disparities_in_the_risk_and_outcomes_of_COVID_August_2020_update.pdf

57

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN07096/SN07096.pdf>

Figure 4: Inégalité des revenus des ménages au Royaume-Uni, par groupe de quintile, 2011-2020

Median equivalised household disposable income of individuals by quintile group, financial year ending (FYE) 2011 to FYE 2020

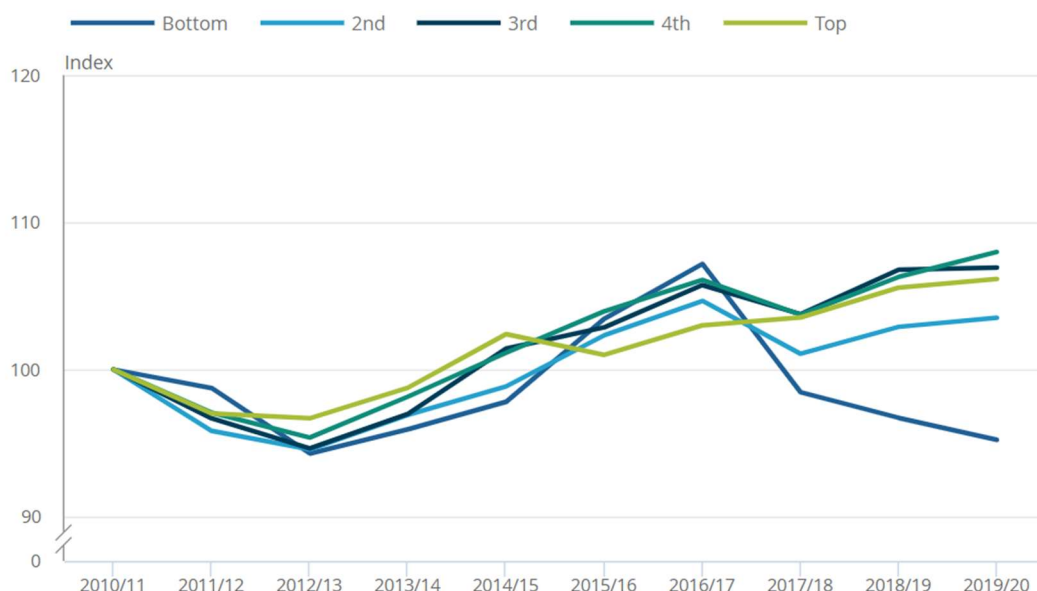


Figure 5: L'inégalité des revenus des ménages au Royaume-Uni a légèrement diminué au cours de l'exercice financier se terminant en 2021, mais reste conforme à la moyenne de la décennie précédant la pandémie. Coefficients de Gini pour les mesures de revenu initial, brut et disponible, Royaume-Uni, 1977-2021

Gini coefficients for measures of original, gross and disposable income, UK, 1977 to financial year ending 2021

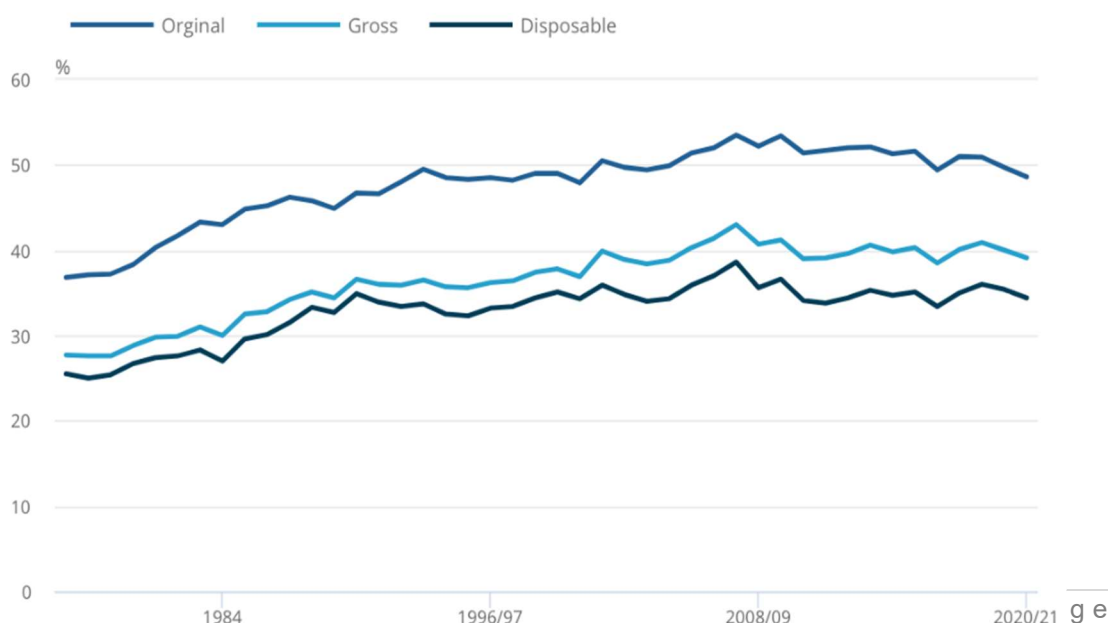


Tableau 1: Raisons pour lesquelles la perte de revenu exacerbe les insécurités et les vulnérabilités existantes

1	L'incapacité de mettre en place des filets de sécurité financière et de s'en servir - le travail faiblement rémunéré, les contrats à durée indéterminée, le travail mixte indépendant/salarié et/ou le travail dans des secteurs imprévisibles a exposé les personnes à des risques financiers selon COVID-19
2	Emplois sans salaire fiable à plein temps - y compris les travailleurs clés tels que les assistants d'enseignement, les professionnels de l'aide sociale et les travailleurs d'aide familiale.
3	Travail dans des secteurs qui ne pouvaient pas « télétravailler » lorsque COVID-19 a frappé, par exemple, le travail manuel et les services à la personne
4	Responsabilités familiales qui limitent le potentiel de revenus et augmentent les dépenses - en particulier, mais pas uniquement, pour les femmes et les parents isolés.
5	Problèmes de santé et de santé mentale - 70 % souffraient de problèmes de santé chroniques avant le COVID-19 ; 65 % de problèmes de santé mentale à long terme.
6	Violence domestique et abus - plusieurs d'entre elles avaient récemment fui un partenaire devenu violent et, contre toute attente, élevaient désormais seules leurs enfants

Bien que la complexité de la pandémie de COVID-19, ainsi que les retombées actuelles de l'invasion de l'Ukraine et la hausse des prix de l'énergie qui s'en est suivie, rendent difficile de prédire avec précision la nature de la pauvreté et des inégalités dans les années à venir, il semble néanmoins inévitable que ces deux phénomènes augmentent, même au-delà des 1,2 million de personnes supplémentaires qui, selon la *Resolution Foundation*, sont tombées dans la pauvreté en 2021/2022⁵⁸.

Il est inquiétant de constater que ce chiffre reste élevé malgré des taux de chômage historiquement bas, le *Trussell Trust* faisant état d'une augmentation de 33 % du nombre de colis alimentaires distribués en 2020 et 2021, alors que le recours aux banques alimentaires atteint des sommets sans précédent. Qui plus est, ce problème existe dans tout le pays, les données du groupe parlementaire multipartite sur la Foi et la Société (*All-Party Parliamentary on Faith and Society Group*) (2022)⁵⁹ démontrant que des banques alimentaires ont ouvert dans 75 % des collectivités locales.

Le paradoxe apparent de taux de pauvreté élevés parallèlement à un faible taux de chômage s'explique peut-être en partie par les données de l'ONS⁶⁰, qui révèlent qu'un jeune sur cinq s'inquiète du nombre d'heures qu'il peut obtenir au travail.

58 <https://www.resolutionfoundation.org/press-releases/33284/>

59 <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-8585/CBP-8585.pdf>

60 <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/labourmarketeconomicanalysisquarterly/march2021>

Les défis en France

Des défis similaires existent en France, les taux de mortalité du COVID-19 augmentant plus fortement dans les zones les plus densément peuplées, certaines des zones couvertes par le projet INCREASE VS étant particulièrement touchées.

Bien qu'il y ait eu une certaine prudence quant à l'établissement d'un lien entre cette tendance et l'évolution des inégalités sociales et économiques, le CNLE (*Comité National des Politiques de Lutte contre la Pauvreté et l'Exclusion Sociale*) s'est néanmoins senti suffisamment confiant pour qualifier l'impact du COVID-19 sur le pays comme relevant d'une situation de « *grande violence* ».

La présidente du CNLE, Fiona Lazaar, commente que « La pauvreté n'a pas été exposée ni accélérée par la crise: la crise a bloqué les voies de sortie de la pauvreté, fait basculer dans la pauvreté des personnes qui étaient à la limite de la pauvreté et conduit certains à se retrouver de manière inattendue dans la pauvreté.⁶¹ »

Ils soulignent une augmentation du nombre de personnes ayant l'allocation de revenu de base, étant passé à plus de 2 millions de bénéficiaires à la suite de la pandémie de COVID-19, cette augmentation s'accompagnant d'une croissance du nombre des demandes d'aide adressées à diverses organisations caritatives, notamment en matière d'alimentation. Parallèlement à ces difficultés matérielles, le pays a connu une augmentation considérable des problèmes psychologiques, de la solitude et des problèmes éducatifs.

Comme en Angleterre, cette évolution s'est déroulée dans un contexte où les personnes ayant déjà un emploi dépendaient également des prestations sociales, cette tendance étant particulièrement marquée chez les indépendants, les travailleurs dans le commerce de détail et les artisans. Les jeunes et les personnes âgées ont été les plus touchés par la hausse du chômage et comme d'autres commentateurs l'ont également noté, le CNLE souligne l'impact de la crise sur les jeunes (les moins de 25 ans).

La situation est encore aggravée par le fait que les personnes de moins de 25 ans ne sont pas éligibles au « *Revenu de Solidarité Active (RSA)* »⁶² et que l'extension de la « *Garantie Jeunes* »⁶³ proposée par le gouvernement est insuffisante pour les formes de précarité moins importantes. Par exemple, le CNLE cite le cas des jeunes demandeurs d'asile et leur

61 <https://www.rfi.fr/en/france/20210513-french-government-advisors-warn-of-covid-linked-poverty-time-bomb>

62 *Revenu de Solidarité Active (RSA)*: une allocation qui assure aux demandeurs un niveau minimum de revenu. Il est accessible sous certaines conditions aux personnes de plus de 25 ans résidant en France et n'ayant pas droit aux allocations de chômage. Il est ouvert aux personnes de moins de 25 ans sous certaines conditions strictes: être un parent ne bénéficiant pas d'autres ressources ou avoir travaillé de manière continue pendant au moins 2 ans. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19775>

63 *Garantie Jeunes*: aide les jeunes de 16 à 25 ans en situation de grande précarité à trouver un emploi ou une formation. Pour la mettre en œuvre, un contrat est signé entre le jeune et la Mission Locale. Ce dispositif s'accompagne d'une aide financière. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32700>

isolement croissant dû aux barrières linguistiques et aux difficultés de compréhension des rendez-vous avec les institutions de soutien qui doivent être pris en ligne.

Comme en Angleterre, la santé mentale des jeunes français s'est considérablement dégradée en raison de la pandémie de COVID-19 et notamment des différentes mesures de confinement mises en place pour enrayer sa propagation. Cette situation met en évidence les inégalités sociales qui continuent de peser sur la société, les jeunes vivant souvent dans des logements inadaptés qui les laissent extrêmement isolés.

Comme l'explique Lazaar: « La crise met en évidence des lignes de fracture majeures qui étaient déjà à l'œuvre dans notre pays et qui font peser un risque sur la cohésion nationale. La question de la jeunesse et de la « génération covid » appelle une action sans ambiguïté de la part des pouvoirs publics ».

Une demande croissante de soutien

L'Angleterre et la France ont été parmi les pays les plus touchés d'Europe et malgré l'introduction par ces deux pays de diverses politiques sociales et économiques pour tenter de surmonter la tempête causée par le COVID-19, les défis pour les communautés défavorisées sont restés considérables.

Bien que de taille comparable, les mesures de soutien à l'emploi et à l'entrepreneuriat en Angleterre ont été critiquées pour avoir laissé de côté de nombreux travailleurs à bas salaire, tandis que le Fonds de solidarité en France a tenté de leur venir en aide. Néanmoins, les deux pays ont connu une augmentation des taux d'allocataires, une hausse de la pauvreté et une augmentation sans précédent de la demande de colis alimentaires. Dans les deux pays, la pandémie de COVID-19 a rendu visibles et aggravé les inégalités existantes.

Inévitablement, la pandémie de COVID-19 a aggravé les conditions structurelles des projets tels que INCREASE VS et a eu un impact sévère sur les zones déjà défavorisées ainsi que sur les personnes déjà défavorisées. Elle a également augmenté la taille du groupe cible ayant besoin d'aide, qu'il s'agisse de retrouver un emploi, de créer sa propre entreprise ou de migrer depuis un emploi mal payé et précaire vers quelque chose de plus durable.

Soutenir la population cible en Angleterre

Les différentes Approches adoptées en Angleterre par les partenaires de INCREASE VS ont eu un bilan mitigé en termes de réalisation de ces objectifs, en partie parce qu'il y avait des divergences quant à l'efficacité des différents programmes et Approches pour recruter le marché cible, pour commencer.

L'Approche parallèle

Bon nombre des clients d'East Anglia qui ont répondu aux demandes de retour d'information par le biais d'un entretien approfondi dans le cadre de l'Approche parallèle de Clarion appartenaient à ce groupe démographique cible et, bien qu'ils aient tous été employés à différents moments de leur vie, ils étaient maintenant au chômage depuis au moins un an. De plus, ils avaient souvent la quarantaine ou la cinquantaine, une population essentiellement masculine (voir encadré 8) et s'en sortaient actuellement grâce aux allocations sociales. Ils étaient également confrontés à divers obstacles à leur retour sur le marché, notamment un manque de confiance, des problèmes de santé et des qualifications insuffisantes (voir encadré 9).

Encadré 8: George - sur la voie de l'emploi mais ayant du mal à trouver des opportunités

George a connu une série de problèmes de santé physique nécessitant un changement de carrière lorsqu'un deuil a déclenché de graves problèmes de santé mentale, dont une tentative de suicide, qui l'ont conduit à perdre son emploi et à devenir sans-abri. Il a eu beaucoup d'appréhension à l'idée de participer pour la première fois aux ateliers INCREASE VS (*Confidence and Self-Esteem Workshops*) à Wisbech, mais il y voit maintenant l'occasion d'un nouveau départ vers le marché du travail. Il s'est ensuite porté volontaire auprès d'une organisation caritative locale pour les sans-abris, *50 Backpacks* et cette expérience a clairement fait progresser son parcours vers le travail, puisqu'il est maintenant un travailleur de soutien pleinement qualifié, qui développe ses compétences et ses contacts. Il a mis son CV sur un site national de recherche d'emploi et est prêt à déménager « pour améliorer ma vie », tout en ayant besoin de garder un œil sur la gestion de sa maladie pulmonaire en même temps.

Encadré 9: Lisa - réaliser une transformation personnelle grâce à INCREASE VS

Lisa est au chômage depuis deux ans et demi. Infirmière vétérinaire qualifiée, elle a un passé complexe, marqué par la consommation de drogues, le fait de commencer et de ne pas terminer des choses, la dépression, les accidents du travail et la maladie physique. Incapable de travailler à temps plein et n'ayant plus d'économies, elle s'est vu offrir une place dans le programme *Transform and Achieve* par le conseiller en affaires de Clarion. Elle a senti que ce cours a fait une différence pour elle. À la fin du cours, elle avait développé son idée d'entreprise consistant à installer des aquariums et des plantes dans les salles d'attente, les salles de classe, les cabinets des médecins, les centres hospitaliers et partout où elle considère que les gens peuvent entrer en contact avec la nature à l'intérieur d'un bâtiment. Depuis lors, elle a bien progressé dans son parcours pour devenir indépendante. Ces changements sont, selon elle, le résultat direct du soutien à l'emploi MEESS financé par INCREASE VS, qu'elle a trouvé personnellement transformateur.

La plupart d'entre eux ont grandi dans les zones couvertes par l'étude (Wisbech et Great Yarmouth), les autres y ayant déménagé à un moment donné de leur vie. Dans l'ensemble, ils ont systématiquement déclaré se sentir isolés et lutter contre le manque d'opportunités

réelles dans leurs communautés, tandis que le manque d'identité locale positive et la faiblesse et le caractère saisonnier de l'économie locale étaient également des problèmes fréquemment cités.

L'Approche intégrée

Parmi les bailleurs sociaux en Angleterre qui ont adopté l'Approche intégrée, la clientèle d'Abri comprenait de nombreux participants ayant des diplômes et seuls quelques-uns n'avaient pas dépassé le niveau de l'enseignement secondaire. Cette absence de privation se reflète également dans le statut du logement des participants, qui sont principalement des propriétaires occupants ou des locataires privés. Ils étaient aussi généralement employés ou indépendants.

La situation était sensiblement différente chez Optivo, qui comptait une majorité de clients issus du groupe cible. Bon nombre des clients que nous avons interrogés étaient au chômage lorsqu'ils ont commencé à participer au programme. Ils étaient également plus susceptibles d'être plus âgés, la moitié environ de l'échantillon de clients interrogés ayant plus de 50 ans (voir encadré 10).

Il était particulièrement important de comprendre ce groupe, car 80 % des personnes interrogées se sont avérées être au chômage. De plus, ce groupe n'a pas permis d'établir un lien direct entre le niveau d'éducation et la situation professionnelle, puisque deux tiers environ des personnes moins instruites étaient employées ou indépendantes, tandis que la moitié des diplômés étaient au chômage.

De nombreux clients du programme Optivo ont fait état de divers besoins, notamment des responsabilités familiales, des difficultés de santé mentale et un casier judiciaire, qui ont entravé leurs précédentes tentatives de trouver un emploi. En effet, il n'est pas rare que les participants soient confrontés à plusieurs de ces difficultés simultanément.

Encadré 10: John - sur la voie du travail indépendant à un âge avancé, tout en assumant des responsabilités familiales.

John a une famille nombreuse (9 enfants). Formé à l'aménagement paysager, il a construit une entreprise florissante qui a rapidement fait faillite. Endetté, il a travaillé à temps plein dans une usine et comme chauffeur-livreur pour rembourser sa dette, puis s'est tourné vers le métier d'ambulancier, où il a exercé pendant près de deux décennies jusqu'à ce qu'il soit déclaré inapte au travail pour des raisons médicales, car il souffrait de syndrome de stress post-traumatique. Avant de suivre la formation INCREASE VS, il était sans emploi, en mauvaise santé mentale et ne savait pas comment aller de l'avant. Grâce à la formation INCREASE VS dans le Kent, il a développé sa confiance pour revenir à l'aménagement paysager en tant qu'activité viable et a commencé à utiliser les médias sociaux pour trouver de nouveaux clients. Compte tenu de sa santé mentale, mais aussi de son expérience passée où il s'est lourdement endetté lorsque sa première entreprise de paysagisme s'est développée trop vite au mauvais moment, il a suivi le conseil des formateurs et développe son entreprise à un rythme raisonnable.

Trouver des candidats habituellement difficiles à atteindre

Chez les trois bailleurs sociaux anglais, les clients interrogés qui étaient les plus éloignés du marché du travail étaient également parmi ceux qui étaient les plus susceptibles d'avoir été orientés par une agence de soutien, comme le *Job Centre*. Cela contraste avec les clients les plus proches de l'emploi, qui sont plus enclins à venir par eux-mêmes au programme. Cela souligne l'importance d'une bonne connexion avec les agences concernées, les recommandations étant une voie de recrutement bien plus fructueuse que les efforts de recrutement du programme lui-même. Les événements de recrutement spécifiques ont eu beaucoup moins de succès.

Par exemple, tous les clients de Clarion que nous avons interrogés à Wisbech ont accédé au programme via le partenariat entre Clarion Futures et les centres communautaires locaux, le Job Centre ou encore un certain nombre d'organisations d'aide aux sans-abris de la région. De même à Great Yarmouth où tous les clients interrogés, à l'exception d'un seul, ont accédé au programme via le *Job Centre*, le *Shaw Trust* ou la *Priory Clinic*. Il est également important de noter que les participants les plus éloignés du marché ne se sont pas nécessairement inscrits au programme avec l'intention expresse de trouver un emploi ou de créer une entreprise, mais ont plutôt été attirés par l'objectif du programme de leur permettre de changer leur vie.

Ce n'était cependant pas le cas de tous les clients interrogés en Angleterre, car la majorité d'entre eux se sont inscrits soit parce qu'ils voulaient en savoir plus sur la façon de devenir entrepreneur, soit parce qu'ils avaient déjà une idée qu'ils voulaient explorer. Certains avaient même déjà une entreprise qu'ils voulaient développer plus en avant. C'était certainement le cas parmi les participants relativement favorisés du programme Abri, qui étaient presque tous des individus très motivés cherchant un soutien et des conseils sur la manière de créer une entreprise.

Il ne fait aucun doute que la pandémie a également joué un rôle important dans le recrutement, de nombreux participants ayant été incités à explorer d'autres options par le manque général de travail ou la réduction de leurs heures de travail causés par le COVID-19 et les diverses mesures de confinement introduites pour enrayer la propagation du virus. Qui plus est, le programme de formation a également permis à de nombreux participants de trouver une activité intéressante pendant les longs mois de confinement. Au milieu de la pandémie, les responsables de la formation sont restés confiants dans le travail qu'ils accomplissaient et étaient optimistes quant à leur capacité à poursuivre leurs activités malgré les perturbations extérieures. C'est toutefois chez les clients de Clarion que la demande de retour au soutien en présentiel a été la plus forte après la levée des restrictions COVID-19. Le transfert vers des soutiens en ligne a été le plus réussi chez Abri, peut-être en grande partie en raison de sa nouvelle capacité à faciliter la fourniture de services aux personnes vivant en milieu rural.

Les statistiques en septembre 2022 montrent que le taux d'achèvement du programme (c'est-à-dire 12 heures de formation ou plus) varie considérablement entre les différents partenaires

en Angleterre: alors que seulement 68% des personnes inscrites au programme Abri et 72% de celles inscrites au programme Optivo l'ont achevé, ce chiffre était de 98% pour Clarion.

Optivo a cependant mieux réussi son recrutement, avec 100% des clients engagés qui se sont finalement inscrits au programme, contre seulement 80% pour Abri et 60% pour Clarion. Cela pourrait également refléter les différents niveaux de demande de soutien aux micro-entrepreneurs dans certaines régions.

Différentes expériences de la part des clients

La nature défavorisée de la clientèle de Clarion en East Anglia s'est généralement traduite par une expérience positive avec INCREASE VS, malgré quelques plaintes occasionnelles concernant l'aide à l'emploi, qui n'offre pas toujours une formation appropriée aux clients et quelques abandons en cours de route. L'accès au programme a toutefois été quelque peu difficile, surtout lorsqu'il s'est déplacé en ligne en raison des restrictions imposées par le COVID-19. Les personnes les plus éloignées de l'emploi, notamment à Wisbech, étaient parmi celles qui souhaitaient le plus que la prestation en présentiel revienne le plus rapidement possible.

Peut-être en raison des avantages relatifs dont jouissent les clients d'Abri dans le Hampshire, la réaction au programme « *Create* » a été globalement positive, les clients interrogés signalant que la formation était de grande qualité et que l'atmosphère conviviale était largement appréciée. En effet, même les participants ayant une certaine expérience préalable de l'entrepreneuriat ont trouvé que la formation était un rafraîchissement utile, souvent plus utile que les formations précédentes qu'ils avaient suivies. Un thème commun est que les participants ont trouvé le rythme, la structure, le contenu et l'organisation du cours très efficaces.

L'implication importante de la communauté locale dans le programme *Create* a également été considérée comme un atout indéniable, car elle témoigne d'une volonté claire d'améliorer non seulement les participants eux-mêmes, mais aussi la communauté dans son ensemble. Les participants ont également révélé que le programme *Create* les avait aidés à développer des relations durables avec les autres participants et à avoir confiance en eux et en leurs idées.

Les clients interrogés dans le cadre du programme Optivo dans le Kent ont également été extrêmement satisfaits de la qualité de la formation dispensée. Ils étaient également satisfaits, que la formation soit dispensée en ligne ou en personne, en partie grâce à l'énergie et à l'atmosphère positive des sessions. Cela a contribué à renforcer la confiance en soi des participants, notamment en ce qui concerne leur conviction qu'ils peuvent créer une entreprise sans avoir besoin d'un capital de départ. Ils étaient également convaincus qu'ils pouvaient développer les relations nécessaires pour faire de leur entreprise un succès.

La confiance en soi est souvent le premier obstacle crucial à franchir lorsqu'on devient entrepreneur et les clients interrogés ont déclaré que le programme Optivo avait certainement contribué à leur donner cette force de conviction. Il les a également aidés à développer leur projet rêvé et à faire les premiers pas pour tester leurs idées et lancer réellement leur

entreprise (voir encadré 11). Les participants ont révélé que le fait de pouvoir le faire sans mise de départ était une différence marquée par rapport aux conseils qu'ils avaient reçus auparavant de la part des services officiels, qui exigeaient généralement des participants qu'ils contractent un prêt commercial.

Encadré 11: Jessie - surmonter les difficultés de santé mentale pour créer sa propre entreprise

Après avoir travaillé pendant de nombreuses années à un poste à haute responsabilité, Jessie a été diagnostiquée comme souffrant d'un grave syndrome de stress post-traumatique et a été contrainte de prendre sa retraite pour raisons médicales après avoir fait une dépression nerveuse. Ayant grandi dans une famille nombreuse, élargie et instable, elle a survécu à des violences domestiques lors de son premier mariage et bénéficie aujourd'hui du soutien de nombreux proches, qui l'ont aidée dans son combat pour sa santé mentale. Elle a commencé à produire des objets artisanaux à partir de matériaux recyclés pour l'aider dans son processus de guérison et venait de commencer à fréquenter les marchés pour les vendre avant de s'engager avec INCREASE VS dans le Kent. Grâce à l'interaction avec les autres participants sur ses produits, elle a pu renforcer son idée et son identité d'entrepreneur. Depuis la formation, elle a créé son entreprise. Elle vend actuellement ses produits en ligne et sur les marchés locaux.

Toutefois, certaines préoccupations ont été soulevées quant au fait que le programme Optivo semblait être davantage orienté vers les personnes souhaitant créer une activité secondaire plutôt qu'une entreprise à temps plein pouvant subvenir aux besoins des participants et de leur famille (voir encadré 12). Le programme était donc moins bien adapté à ceux dont les ambitions étaient un peu plus élevées. De même, le programme semblait plus adapté aux entreprises qui vendaient des services plutôt que des biens.

Il s'est également avéré difficile d'adapter le niveau de la formation Optivo à un groupe varié de participants, certains la trouvant trop basique et d'autres trop intensive. Certains se sont également inquiétés du fait que le programme ne fournissait pas suffisamment d'informations sur divers aspects pratiques de la gestion d'une entreprise, comme la compréhension de la fiscalité et la création d'un site Web. Ce retour d'information a été intégré dans les versions ultérieures de la formation et des supports de cours supplémentaires ont été développés.

Le niveau d'engagement généralement élevé se reflète également dans le fait que les clients interrogés par Optivo sont restés impliqués dans la formation après son achèvement. En effet, plus de deux sur trois ont déclaré avoir participé à une forme de soutien après la fin de la formation, que ce soit par le biais du tutorat ou d'autres formes de réseautage. Ce soutien post-formation a souvent été considéré comme extrêmement précieux en termes d'aide à maintenir l'élan généré pendant la formation, bien qu'il y ait une certaine inquiétude quant au fait que le soutien post-formation à long terme était souvent fourni par un ambassadeur bénévole plutôt que par un membre du personnel.

Encadré 12: Sara - transformer la passion en idée d'entreprise

Sara est dépendante des allocations qu'elle reçoit en raison de ses problèmes médicaux. Après avoir été victime d'abus dans sa famille pendant son enfance et avoir souffert de traumatismes liés à la perte d'êtres chers, elle a dû renoncer à plusieurs emplois gratifiants et à son engagement passionné dans le comité des résidents d'un bailleur social en raison de sa mauvaise santé. Elle a appris la réflexologie et, lors de son premier contact avec INCREASE VS, elle proposait des séances gratuites. Après avoir suivi la formation INCREASE VS, elle gère désormais une entreprise de réflexologie mobile, qui lui fournit un revenu supplémentaire pour compléter les prestations qu'elle reçoit pour ses problèmes de santé. Elle dit que la formation lui a permis de renforcer sa confiance, de fixer le prix de ses services et de trouver ses premiers clients sur les réseaux sociaux. Elle souhaite garder une entreprise à taille humaine pour que ce soit gérable en raison de ses contraintes physiques mais aussi pour ne pas perdre ses allocations.

Cependant, dans chacun des trois programmes, le retour d'information était généralement positif, les clients considérant dans leur ensemble que le soutien qu'ils recevaient était supérieur à celui offert par d'autres organisations statutaires et de soutien aux entreprises. Il ne semble pas y avoir une grande différence dans le retour d'information entre les Approches intégrées et parallèles, ce qui suggère que les méthodes ne sont peut-être pas si importantes pour obtenir des résultats supérieurs pour les clients.

Au contraire, un certain nombre d'éléments semblent avoir été constamment appréciés par les clients, notamment l'atmosphère centrée autour du soutien lors de la formation, la valeur accordée à des éléments tels que les réseaux sociaux et les interactions et la volonté d'aider les gens à démarrer une entreprise sans investissement financier préalable, la qualité générale et le caractère pratique de la formation, ainsi que l'offre de soutien et de tutorat après la fin du cours. Les clients interrogés ont également apprécié le sentiment que les formateurs et les conseillers avaient de bonnes intentions et œuvraient dans le sens des intérêts des clients.

Évaluer les résultats des clients

L'évaluation des progrès en termes de création d'une micro-entreprise à succès est inévitablement un exercice subjectif, mais le retour d'information des entretiens avec les clients nous permet néanmoins de tirer certaines conclusions quant à l'efficacité des différentes interventions en Angleterre.

Par exemple, chacun des sept clients Clarion à Wisbech interrogés, à l'exception d'un seul, ont estimé qu'ils avaient fait de bons progrès depuis leur inscription au programme. Par exemple, ceux qui cherchent à retrouver du travail disent avoir fait de petits pas vers l'emploi et, en général, avoir remis leur vie sur les rails. Cela a été perçu de manière positive, même si les premiers pas vers le retour à l'emploi sont susceptibles de passer par un travail faiblement rémunéré.

Les choses ont moins bien marché à Great Yarmouth, peut-être en partie à cause des faibles qualifications ou de la nature plus âgée de la clientèle. Un seul des 15 clients que nous avons interrogés a déclaré avoir trouvé un emploi stable à temps plein après la formation, les personnes proches de la retraite ayant déclaré ne pas avoir trouvé le programme très utile et celles qui ont progressé n'ayant généralement trouvé que le travail saisonnier temporaire qui prédomine dans ce contexte.

Les choses étaient plus prometteuses pour les clients que nous avons interrogés sur le parcours de conseil aux entreprises à Great Yarmouth, de nombreux clients faisant état des avantages du programme. En effet, plusieurs d'entre eux ont déjà fait de grands progrès vers un stade où ils pourront vivre de leur micro-entreprise.

Ces résultats montrent qu'il est difficile d'obtenir des résultats cohérents dans différents endroits, même en utilisant la même Approche, car si le travail de Clarion à Great Yarmouth a stimulé l'esprit d'auto-entrepreneur (mais pas l'emploi), c'est l'inverse qui s'est produit à Wisbech. Cela illustre l'importance du facteur de disponibilité d'emplois temporaires et instables à Great Yarmouth. Le fait que certains aient pu développer leur propre entreprise malgré un environnement aussi difficile, surtout avec la pandémie de COVID-19 qui a rendu les choses encore plus difficiles, est un résultat nettement positif, cependant.

Les 23 clients d'Abri que nous avons interrogés ont également obtenu des résultats mitigés de leur participation au programme, car certains de ceux qui appartiennent le plus au groupe cible ont réussi à créer une entreprise mais sont restés dépendants du système d'aide sociale pour subvenir à leurs besoins. D'autres ont intégré le marché du travail pour subvenir à leurs besoins, même si leur objectif final est de créer une entreprise. Parmi les 4 clients interrogés qui ne font pas partie du groupe cible, l'un d'entre eux a réussi à obtenir un emploi faiblement rémunéré, mais avec le désir d'évoluer vers un emploi plus stable et de créer une activité parallèle.

Les 16 clients relativement favorisés que nous avons interrogés dans le cadre du programme Abri semblent avoir connu un plus grand succès, même si un grand nombre d'entre eux dirigeaient déjà une entreprise avant de rejoindre le projet. Néanmoins, le programme a semblé soutenir la croissance de ces entreprises.

Sur les 25 clients interrogés par Optivo, 13 ont révélé qu'ils étaient devenus soit indépendants, soit à la tête d'une microentreprise, mais seulement la moitié d'entre eux gagnaient suffisamment pour s'en sortir. Onze autres ont révélé qu'ils s'efforçaient de devenir indépendants ou de créer une entreprise à l'avenir et une dernière personne a déclaré qu'elle cherchait activement du travail.

Sur les 7 clients interrogés qui avaient créé leur propre entreprise et en vivaient, 4 étaient auparavant retraités pour des raisons médicales et avaient acquis suffisamment de confiance en eux grâce au programme pour s'identifier comme entrepreneurs. Un autre client a révélé que INCREASE VS avait réussi à transformer le destin de son entreprise.

Parmi les 6 clients interrogés dont les entreprises n'étaient pas encore suffisantes pour les faire vivre, ces clients ont néanmoins révélé que leur participation au programme avait fait progresser leurs entreprises qui étaient jusqu'alors limitées au statut de passe-temps ou de petite activité annexe et qu'ils se sentaient plus confiants pour faire de leurs entreprises une activité à plein temps à l'avenir. Ils ont révélé que la formation a renforcé leurs faibles compétences entrepreneuriales, les a aidés à prendre des mesures pratiques pour développer leurs entreprises et les a orientés vers d'autres personnes qu'ils pourraient utiliser à l'avenir pour les développer davantage.

Parmi les 8 participants qui étaient encore au chômage, ils ont estimé que malgré les obstacles considérables à l'emploi, le programme Optivo était néanmoins utile et ont cité des améliorations concrètes de leur bien-être.

Comparaison des deux Approches en Angleterre

Si l'on compare l'Approche intégrée et l'Approche parallèle, il apparaît clairement, d'un point de vue qualitatif, que les deux Approches étaient axées sur la fourniture de services de haute qualité et réactifs, adaptés aux compétences intrinsèques de leurs clients et qui allaient au-delà de l'offre de compétences commerciales techniques et de soutien à l'emploi pour englober la motivation, la confiance et l'épanouissement de l'esprit d'auto-entrepreneur en tant qu'avantages supplémentaires de bien-être de grande importance. Nos données qualitatives suggèrent que les deux Approches ont atteint cet objectif, mais qu'il n'y a eu qu'une faible demande d'aide à l'emploi indépendant et à l'entreprise dans les contextes relativement petits et défavorisés dans lesquels l'Approche parallèle de Clarion a fonctionné, mais une forte demande dans les contextes plus grands et plus variables dans lesquels l'Approche intégrée des deux autres bailleurs sociaux anglaises a fonctionné. Les différences dans les Approches elles-mêmes semblent donc être moins importantes que les différences dans la façon dont chaque bailleur social a travaillé dans des contextes différents.

Ce sont ces différents contextes qui ont affecté le schéma des bénéfices et la manière dont l'équilibre entre eux a varié considérablement entre les clients répondants de Clarion, Optivo et Abri. En général, les clients les plus éloignés du marché ont obtenu des gains considérables en termes de bien-être grâce à leur participation à INCREASE VS, ce qui a réduit leur isolement social et amélioré leur sentiment d'utilité. Cependant, ces clients ont également fait état de progrès plutôt limités vers l'emploi, l'auto-emploi ou la micro-entreprise, à quelques exceptions près. Cela est dû en partie aux difficultés qu'ils ont rencontrées en tant qu'individus, certains avec des circonstances personnelles difficiles ainsi que des compétences et des niveaux de qualification généralement faibles, mais a également été aggravé par un manque d'opportunités locales et de demande économique locale, en particulier à Wisbech et Great Yarmouth. Inversement, les clients relativement favorisés étaient très bien placés pour faire bon usage de la formation INCREASE VS (voir encadré 13). Dans le même temps, cependant, de nombreux clients qui faisaient partie du groupe cible, mais pas de ceux qui étaient les plus défavorisés, ont également été en mesure de faire des gains précieux, notamment en créant des entreprises et en faisant de gros progrès dans le développement des start-ups (voir encadré 14).

Les clients de INCREASE VS qui faisaient moins manifestement partie du groupe cible mais qui étaient confrontés à des défis complexes en matière d'inclusion économique ont eu des résultats plus variés, à la fois en termes d'avancement vers la microentreprise et en termes de ce qu'ils voulaient en retirer. Certains de ces clients avaient des idées relativement peu ambitieuses et souhaitaient développer une activité secondaire pour gagner de l'argent, suivre une voie qui les passionnait et/ou améliorer leur propre bien-être, tandis que d'autres voulaient développer quelque chose qui n'était peut-être qu'une aspiration ou un passe-temps depuis un certain temps pour en faire une activité économique qui remplacerait la dépendance vis-à-vis des allocations. Si quelques-uns de ces clients ont trouvé que INCREASE VS les transformait personnellement et si certains ont fait des progrès significatifs vers leurs objectifs, d'autres n'ont pas réussi. Dans une large mesure, ceux qui n'ont pas progressé ne l'ont pas fait parce que les obstacles fondamentaux auxquels ils ont été confrontés dans la vie, tels que des problèmes chroniques de santé mentale ou physique, n'ont pas été touchés et sont restés un frein à ce qu'ils pouvaient réaliser.

Encadré 13: Paul - un individu instruit qui trace une nouvelle voie

Paul est un ingénieur hautement qualifié qui a perdu son emploi en juin 2020 en raison de la pandémie. Le licenciement lui a donné la chance dont il avait besoin pour lancer l'entreprise qu'il avait déjà prévu de créer. Depuis qu'il s'est engagé avec Abri, il a réussi à lancer son entreprise pendant le lockdown. Son entreprise, X Innovation, aide les entreprises à devenir plus innovantes. Son activité a décollé rapidement et il a fourni des services à des entreprises au Royaume-Uni et en Europe. Il cherche à développer son entreprise en suivant les conseils d'un coach d'Abri Create et en obtenant une licence pour certains des cours de formation qu'il propose.

Encadré 14: Andrew - création d'une entreprise de jardinage après une crise de divorce

Andrew est un homme de 65 ans qui vit dans un logement social avec sa partenaire. Il est né et a grandi à Londres, a terminé ses études secondaires et est entré à l'université. Cependant, il a « choisi de s'éloigner de la ville » et a déménagé dans une région rurale éloignée où il s'est installé et a fondé une famille. Là, il a connu des périodes de chômage et a dû recourir aux prestations de sécurité sociale. Après son divorce, il est devenu sans-abri, mais sa rencontre avec sa partenaire actuelle a donné une nouvelle orientation à sa vie et ils se sont installés dans une maison municipale. Après avoir suivi la formation commerciale INCREASE VS (Abri), il a lancé une activité de coach de jardinage « enseignant aux gens comment cultiver des légumes » et a amélioré son bien-être mental en ayant le sentiment d'avoir un impact positif sur la prévention du changement climatique tout en étant capable de maintenir l'accès aux prestations complémentaires dont il a actuellement besoin.

Encadré 15: Gavin - diriger un groupe communautaire local après une crise de deuil

Gavin avait un emploi de cadre bien rémunéré, mais il n'a pas pu continuer après la perte de trois membres de sa famille proche, ce qui a déclenché de graves problèmes de santé mentale: il vit dans un logement social, mais ses économies s'épuisent et il a du mal à s'en sortir avec les allocations. Grâce au cours de confiance et d'estime de soi de INCREASE VS et à un soutien financier de Clarion, Gavin a créé son Club-Photo pour débutants afin d'améliorer l'inclusion sociale des habitants et de surmonter les problèmes de santé mentale. Grâce à ce soutien financier, il a réalisé un livre de photos et en développe un second qui documente les expériences de la population locale en matière de confinement par le biais de ce Club-Photo. Il est un champion de la communauté avec le groupe de santé publique local et aimerait développer ce Club-Photo en une entreprise qu'il pourrait étendre à d'autres régions.

Ces observations qualitatives sont étayées par l'analyse de notre enquête en ligne, qui montre des différences minimales entre les Approches parallèles et intégrées. Nous avons constaté que la situation professionnelle de moins d'un cinquième des répondants à l'enquête avait changé au T2 immédiatement après la formation (18 %), avec seulement environ 5 % de salariés et jusqu'à 7 % d'indépendants à ce moment-là. Les chiffres concernant les personnes devenues indépendantes sont les suivants: 2 sur 19 participants, soit 10,5% pour Clarion, 13 sur 144 participants à l'enquête, soit 9,1% pour Optivo et 7 sur 151, soit 4,46% pour Abri. Au T3, moins de la moitié des répondants ont signalé un changement dans leur situation professionnelle (44%), environ 16% ayant trouvé un emploi et 18% étant devenus indépendants (18 sur 85 participants pour Abri, soit 21,2% et 5 sur 16 participants, soit 31,3% pour Optivo). En outre, les auto-évaluations des répondants à l'enquête concernant l'investissement et la poursuite de leurs objectifs, la satisfaction dans la vie, le bien-être psychologique et le bien-être social ont connu une augmentation significative après la formation INCREASE VS, tant au T2 qu'au T3.

Lorsque l'on compare les Approches intégrée et parallèle à l'aide de l'enquête en ligne, il ne semble pas y avoir beaucoup de différence entre elles en termes de satisfaction globale des clients (Abri: 4,77; Optivo: 4,77 ; Clarion: 4,58), bien qu'elles obtiennent toutes deux des scores considérablement plus élevés que les clients des Approches collaboratives et collectives (Archipel: 1,20 ; Néotoa: 2,50 ; PDCH: 1,80). Un résultat similaire est apparu en examinant les notes en matière d'utilité des participants. Par conséquent, il n'est peut-être pas surprenant que les fournisseurs de formation les mieux notés en termes d'utilité soient Abri (4,59), Clarion (4,50) et Optivo (4,55), par opposition à Archipel (1,00), Néotoa (1,50) et PDCH (2,15). Les scores de satisfaction et d'utilité de la formation sont systématiquement plus élevés pour les répondants du parcours d'entreprise que pour ceux du parcours d'emploi. Notamment, ceux qui n'avaient pas ou peu d'instruction étaient plus critiques à l'égard de la formation, avec des scores plus faibles pour la satisfaction et l'utilité perçue de la formation.

Des conclusions ne sont possibles qu'à partir des personnes qui ont répondu aux enquêtes et il y a de nombreuses raisons pour lesquelles un participant décide de ne pas y répondre, ce qui peut fausser les résultats quantitatifs, notamment en ce qui concerne les personnes qui n'ont pas terminé la formation, que ce soit par abandon ou parce qu'ils ont trouvé un emploi/travail indépendant et ont donc cessé leur participation.

Les résultats de l'enquête en ligne menée dans le cadre des Approches parallèles et intégrées illustrent également l'importance de l'auto-efficacité, car on a constaté qu'elle influençait à la fois le parcours des individus et le degré de réussite de leur transition vers l'emploi ou le travail indépendant. Il s'agit également d'un indicateur clé de la satisfaction de la vie et du bien-être mental. Malheureusement, il n'a pas été possible de déterminer si l'auto-efficacité avait changé suite à la participation aux programmes.

Dans un contexte plus large, l'absence de groupe de contrôle (pour des raisons évidentes) rend difficile une évaluation rigoureuse des bénéfices de chaque programme. Il n'est pas possible de savoir si les résultats quantitatifs que nous avons mesurés ici sont dus à l'Approche spécifique, aux effets contextuels de la zone, ou au fait d'entreprendre un programme de formation (quel qu'il soit).

La pandémie de COVID-19 a créé des défis supplémentaires dans l'évaluation de l'efficacité de la formation et il est probable qu'elle a influencé les résultats d'une manière que nous ne pouvons pas évaluer. Par exemple, nous ne pouvons pas savoir quels auraient été les résultats sans les difficultés aggravées par la pandémie, ni si certaines des différences entre les différentes Approches, les prestataires de formation ou les régions, ont été atténuées ou amplifiées.

Soutenir la population ciblée en France

Alors que les besoins étaient certainement similaires en France et en Angleterre, les différentes Approches déployées par les diverses interventions ont entraîné des degrés de réussite différents en termes d'aide à l'emploi ou l'entrepreneuriat. Pour évaluer l'efficacité du programme à soutenir les clients difficiles à atteindre en France, nous avons utilisé à la fois

les données des entretiens approfondis avec les clients et les entretiens supplémentaires avec les informateurs clés.

L'Approche collaborative

L'Approche collaborative a été adoptée par l'*Ecole de la Proximité* d'Archipel Habitat, WeKer et Néotoa. Les clients de l'*Ecole de la Proximité* font tous partie du groupe cible, aucun n'a fait d'études supérieures mais tous ont travaillé tout au long de leur vie. Les clients que nous avons interrogés avaient tous la quarantaine et la cinquantaine, mais étaient sans emploi depuis plus d'un an à l'automne 2019. Leurs difficultés à trouver un emploi reflètent peut-être celles de nombreuses personnes d'un âge similaire et ayant un manque de qualifications similaire.

Ce manque de références a été largement cité dans les entretiens avec nos clients répondants comme un obstacle majeur à la progression en France, surtout si l'on souhaite changer de secteur et/ou de profession. L'âge a également été cité comme un défi, notamment en raison de l'incapacité à suivre les changements dans le processus de recrutement et des attentes divergentes en termes de rémunération et de conditions par rapport à celles actuellement disponibles sur le marché.

Les clients interrogés dans le cadre du programme de formation commerciale INCREASE VS de WeKer étaient moins susceptibles d'appartenir au groupe cible, même si beaucoup d'entre eux étaient au chômage depuis plus d'un an. Ainsi, un certain nombre d'entre eux avaient des diplômes, mais une proportion tout aussi élevée était des locataires de logements sociaux et beaucoup de participants étaient des femmes d'âge moyen. Bien que beaucoup de ces femmes avaient une formation universitaire, elles se trouvaient néanmoins dans l'impossibilité de trouver le type de travail qu'elles souhaitaient. En fait, les difficultés qu'elles ont rencontrées pour changer de carrière ont incité beaucoup d'entre elles à créer leur entreprise.

Ces femmes se plaignent souvent du fait que les services traditionnels d'aide à l'emploi ne sont pas adaptés à leurs besoins. L'une d'entre elles a fait remarquer qu'elle était trop qualifiée, trop autonome et qu'elle ne trouvait pas pertinente les modules de formation de base, comme apprendre à rédiger un CV.

Les clients interrogés dans le cadre du programme Néotoa avaient des niveaux d'éducation assez différents. Certains étaient diplômés, d'autres non. Ce qui les rapproche, c'est que tous sont locataires sociaux et tous sont au chômage depuis plus d'un an. Ils étaient également tous confrontés à des circonstances complexes dans leur recherche d'emploi.

Par exemple, certains ont des besoins spéciaux liés à la santé mentale, d'autres n'ont fait que le premier cycle de l'enseignement secondaire et d'autres encore sont des migrants de première génération dont la maîtrise du français est limitée et qui ont eu des difficultés malgré leurs diplômes. Un certain nombre de clients répondants ont également déclaré ne pas avoir de permis de conduire, ce qui constituait un obstacle important à l'accès au marché du travail.

Les participants ont généralement eu une expérience négative de Pôle Emploi, avec un fort sentiment que les conseillers étaient surchargés de travail et que peu de suivi était assuré aux personnes après qu'elles aient reçu des offres d'emploi. Les entretiens avec les clients ont donné lieu à des commentaires plus positifs concernant l'aide apportée par le système d'aide sociale au sens large, en particulier pour les personnes vivant à Rennes et dans les environs, chez les bailleurs sociaux Archipel Habitat et Néotoa (commentaires moins positifs dans les zones plus rurales).

Recrutement pour le programme

Les statistiques, en date de septembre 2022, pour les programmes opérant dans le cadre de l'Approche collaborative montrent que 64% et 50% des clients engagés se sont inscrits à la formation de Néotoa et Archipel Habitat, et 32% et 48% respectivement de ceux qui ont commencé la formation qui l'ont également terminée. Comme mentionné précédemment, ces chiffres doivent être interprétés avec prudence, mais ils suggèrent qu'un recrutement et une rétention efficaces ont été difficiles dans ces deux contextes.

Les clients ont été recrutés dans les différents programmes de différentes manières. Par exemple, la plupart des participants à la formation de gardiennage de l'*Ecole de la Proximité* que nous avons interrogés sont arrivés par le biais d'annonces parues soit dans le Centre pour l'emploi, soit dans le bulletin d'Archipel Habitat. Un certain nombre d'entre eux avaient exprimé leur intérêt pour le métier de *gardien* avant de voir les annonces, d'autres avaient déjà eu des conversations dans ce sens. Ils étaient donc déjà enclins à suivre le programme et l'annonce a suffi à provoquer leur inscription.

Le programme était attrayant en partie parce que les clients souhaitaient un travail impliquant un contact avec les gens et étaient attirés par les possibilités concrètes d'emploi par la suite, le fait que les formalités administratives étaient prises en charge et la transférabilité de l'obtention d'une qualification reconnue.

Le recrutement au sein de la formation business de WeKer a été grandement facilité par leur forte notoriété antérieure dans la communauté cible. Le fait qu'ils fournissent les services d'aide légale à l'insertion professionnelle, y compris leur participation à CitéLab et leurs solides réseaux avec d'autres organisations d'aide (comme le CEDAS) et d'entreprises (comme la CCI), ainsi que leur présence sur les médias sociaux (comme Facebook) ont permis aux ateliers INCREASE VS d'être visibles pour les clients qui recherchaient activement ce type d'aide financée et qui avaient déjà une certaine intention ou un certain intérêt pour le développement d'une entreprise.

Une caractéristique commune des clients de WeKer interrogés est qu'ils connaissent bien le numérique, qu'ils recherchent activement un soutien (gratuit) et qu'ils n'ont pas eu besoin d'encouragement pour postuler (voir encadré 16). Les nombreuses façons dont les clients ont trouvé le programme INCREASE VS reflètent également le travail effectué par WeKer pour assurer la liaison avec les partenaires et utiliser les différents médias pour se promouvoir et promouvoir leur travail.

Encadré 16: Samira – une cliente de WeKer qui a cherché activement de l'aide pour améliorer sa vie

Samira est une immigrée de première génération originaire de Tunisie. Elle n'a suivi qu'une éducation primaire et n'a commencé à exercer un travail rémunéré qu'à partir de la trentaine, juste avant le divorce de la participante. Elle a échappé à un mariage abusif et a déménagé plusieurs fois en Bretagne. Elle ne se sent pas en sécurité dans son quartier et a besoin d'un emploi sûr pour améliorer le logement de sa famille. Elle a bénéficié d'une aide à l'insertion professionnelle par l'intermédiaire de WeKer et a été conseillée par une agence d'intérim rencontrée au Forum de l'Emploi qui lui a conseillé une formation professionnelle pour devenir poissonnière ainsi et de passer son permis, deux formations prises en charge par Pôle Emploi et gérées par WeKer. L'échange avec l'agence d'intérim a incité la participante à retourner à Pôle Emploi qui, à son tour, l'a aidée à acquérir la qualification nécessaire pour être poissonnière (ce qui a pris 2 mois) et à obtenir son permis de conduire. Pôle Emploi a aidé Samira à trouver du travail en utilisant ses nouvelles qualifications et aujourd'hui elle a un poste permanent à temps plein dans un supermarché. Elle cherche maintenant à en profiter pour sortir du logement social.

Encadré 17: Patrick – un client de l'Ecole de la Proximité – ou l'importance de se sentir écouté

Patrick, un participant britannique de 60 ans vivant à Rennes, a travaillé en tant que maçon, effectuant des contrats temporaires lucratifs dans le secteur de la construction, mais comme ce travail s'est tari, qu'il a vieilli et qu'il s'est blessé, il a senti qu'il avait besoin d'une activité moins physique et plus stable pour l'accompagner jusqu'à la retraite. Il s'est battu pour changer d'orientation sans avoir les qualifications nécessaires et malgré le soutien de Pôle Emploi, jusqu'à ce qu'il suive et termine la formation de l'Ecole de la Proximité. Peu après la formation, il a été employé à plein temps par Archipel Habitat en tant qu'agent de proximité. Il est maintenant heureux dans son travail et a l'intention de rester là où il est actuellement jusqu'à la retraite. Il apprécie le bailleur social ainsi que son patron et se sent écouté. C'est particulièrement important pour le participant car « il y a une chose que l'on constate souvent... dans l'intérim, c'est que les gens ne vous écoutent pas ».

Néanmoins, les clients interrogés dans ce groupe semblent être capables de faire tirer profit de la combinaison des solutions proposées par Pôle Emploi/WeKer et d'autres éléments du système d'aide publique. En ce sens, ils sont tous, d'une certaine manière, des autodidactes qui apportaient une certaine expérience, des réseaux et une certaine autonomie.

Pour Néotoa, la plupart des recrutements ont eu lieu par l'intermédiaire de *gardiens*, la majorité des clients interrogés disant qu'ils ont d'abord parlé avec un *gardien* et qu'on leur a conseillé de tester le programme. Les informateurs clés de Néotoa ont parlé de ces clients comme ayant été « détectés » et ont gardé une trace écrite de ceux qui se sont « inscrits » et ont été suivis. En ce sens, Néotoa était systématiquement engagé dans le recrutement de

clients qu'il percevait comme ayant besoin de soutien et qui répondaient positivement aux ouvertures de leur *gardien* concernant INCREASE VS sur le terrain.

Progrès réalisés depuis la fin de la formation

Les clients de l'*Ecole de la Proximité* ont généralement fait l'éloge de la formation en gardiennage qu'ils ont reçue, notamment en raison de la qualification reconnue qu'ils ont reçue à la fin, celle-ci s'étant avérée extrêmement utile pour trouver du travail après l'obtention du diplôme. Le caractère relativement court de la formation a également été perçu positivement, avec 5 semaines de stage effectuées après les 12 semaines de formation initiale.

Bien que tous les stagiaires en gardiennage aient été soutenus pour postuler à des postes de *gardiens* chez Archipel Habitat, il n'y avait malheureusement pas assez de postes pour le nombre de participants. Malgré cela, tous les participants sont repartis avec une qualification accréditée. Les trois clients interrogés ont tous réussi à trouver un emploi et ont maintenant un contrat à durée indéterminée, ce qui signifie qu'ils ont non seulement trouvé du travail mais aussi une sécurité d'emploi nettement améliorée (voir encadré 17 et encadré 18). Il s'agit de postes à demeure, de sorte que tous trois disposent d'un logement lié à leur travail. Elles semblent toutes bien adaptées à leur travail, qu'elles apprécient et trouvent épanouissant. Par conséquent, les clients interrogés font état de résultats positifs tant en termes d'intégration professionnelle que d'amélioration du bien-être et de la sécurité.

Encadré 18: Marie, une cliente de l'*Ecole de la Proximité*, a trouvé un emploi stable après un licenciement.

Marie a une quarantaine d'années et a travaillé dans la restauration toute sa vie, mais lorsque l'établissement où elle travaillait a été vendu, elle a constaté qu'elle ne pouvait plus trouver un autre emploi suffisamment rémunéré compte tenu de son âge et de son expérience considérable. Elle était choquée de ne pas pouvoir travailler et essayait d'accéder à une reconversion par le biais du Centre pour l'emploi, mais se débattait avec les démarches administratives. Orientée par Pôle Emploi, elle a suivi l'Ecole de la Proximité et a été embauchée par Archipel Habitat en tant qu'agent de proximité juste après avoir obtenu sa qualification. Elle apprécie particulièrement l'aspect social de son travail et elle souligne et valorise, la solidarité qui englobe d'autres stagiaires et collègues de cultures différentes et avec des perspectives de vie différentes. Elle a vu qu'il peut y avoir des possibilités d'évolution au sein d'Archipel Habitat et elle s'y intéresse.

Pour les clients de WeKer, le consensus général est que la formation était d'un niveau élevé, d'autant plus qu'elle était gratuite. Les ateliers se sont déroulés sur cinq jours et comprenaient des sessions d'introduction et d'exploration sur le micro-entrepreneuriat dans le contexte français et local, ainsi qu'une formation plus pratique sur l'étude de marché, le plan d'affaires, savoir se vendre et l'accès aux aides financières.

Les six clients interrogés qui ont bénéficié d'un soutien aux entreprises, à l'exception d'un seul, continuent de travailler à la création de leur entreprise. De plus, ce groupe continue également à recevoir un soutien continu. Ceci suggère que le rôle des ateliers INCREASE VS

dans le soutien aux entreprises a été principalement catalytique, permettant aux clients d'aller de l'avant avec des idées naissantes et de les mettre en relation avec le soutien supplémentaire dont ils auront besoin avant de pouvoir les réaliser.

Les clients interrogés qui ont participé au programme Néotoa ont apporté une réponse mitigée, puisque seulement un sur quatre des participants au parcours de travail a réussi à trouver un emploi, les autres se désengageant du programme ou continuant à faire face à des défis permanents.

L'Approche collective

L'Approche collective s'est concentrée sur l'intégration sociale pour permettre aux participants de surmonter l'isolement social qu'ils pouvaient ressentir. Par ce biais, les programmes INCREASE VS ont encouragé la vie associative des résidents dans les quartiers de logements sociaux défavorisés, dans le but plus large d'aider les personnes les plus éloignées du marché à s'intégrer dans un emploi, un travail indépendant ou une entreprise.

Les populations des quartiers concernés par les différents projets collectifs sont majoritairement blanches, avec peu d'immigrés. Les comportements antisociaux sont fréquents, tout comme les rivalités entre quartiers. Un responsable d'association nous a dit que dans certains endroits, les jeunes traînent toute la journée en fumant des joints dans les halls d'immeubles. Certains clients interrogés ont rapporté que des amis d'enfance avaient pris le mauvais chemin et ne cherchaient plus vraiment de travail. En outre, un bénévole a déclaré qu'il y a beaucoup de personnes de plus de 50 ans et davantage de personnes âgées dans ces quartiers et qu'il n'y a « rien » à faire pour les jeunes.

Souvent, la seule option qui s'offre à eux après avoir quitté l'école est de s'inscrire en agence d'intérim et d'attendre un appel pour un travail précaire et sans horaires fixes. Certains voudraient quitter le quartier mais ne le peuvent pas et d'autres ne le veulent pas. La combinaison de loyers bas et de liens familiaux fixe les gens dans le quartier, même si les perspectives d'emploi y sont rares et que les gens ont généralement du mal à joindre les deux bouts.

Un responsable d'association de résidents a révélé que certains quartiers ont connu un déclin considérable au cours des 15 à 20 dernières années: au cours de cette période, certains quartiers qui étaient animés sont aujourd'hui désertés, les « locaux » (agences au niveau du quartier) des centres sociaux ont fermé, les installations publiques (jardins et jeux) ont été vandalisées et laissées à l'abandon et les événements et activités de quartier ont cessé.

Une caractéristique frappante est l'affection, la fierté et l'enracinement des clients interrogés vis-à-vis de leurs quartiers défavorisés, malgré les plaintes concernant des comportements antisociaux, les détériorations, la dégradation par rapport du passé, la reconnaissance de la mauvaise réputation du quartier et leur désir exprimé que les quartiers aient « plus de vie ».

La majorité des clients interrogés sont d'âge moyen et sans emploi ou retraités et âgés, en particulier les femmes, mais ceux qui occupent des postes de direction dans les associations

de résidents ont travaillé ou travaillent encore dans le secteur social. Certains des bénévoles retraités ont travaillé dans le secteur social, mais d'autres n'ont jamais fait de bénévolat auparavant. Beaucoup ont vécu des vies plus traditionnelles, plusieurs femmes ou épouses n'ayant jamais travaillé: comme l'a dit un bénévole « nous sommes encore de la génération où les hommes sont au travail et les femmes à la maison ».

Il est également clair que les centres sociaux jouent un rôle crucial dans chaque quartier. Les centres ont une présence locale bien établie et, comme que leur travail est organisé autour de la fourniture d'activités pour les jeunes familles, les parents isolés et les personnes âgées, ils sont largement appréciés dans la communauté locale. Ils travaillent également en étroite collaboration avec la mairie et d'autres organismes qui soutiennent les personnes vulnérables, notamment les jeunes à la recherche d'un emploi ou d'une activité indépendante, ainsi que les personnes ayant besoin de colis alimentaires. En effet, la population desservie par ces établissements est très similaire à celle desservie par l'Approche collective du programme INCREASE VS.

Ce qui est évident, cependant, c'est que la population touchée par l'Approche collective de PDCH était très différente du groupe cible de INCREASE VS dans son ensemble (à savoir les adultes en âge de travailler qui sont au chômage ou qui ont un emploi précaire ou exploité). Bien que ces clients répondants soient « éloignés du marché », ils ne cherchaient pas nécessairement à trouver un emploi ou à créer une entreprise. En effet, bien qu'ils soient financièrement exclus, il n'est pas évident que le travail ou l'entrepreneuriat soit pour eux un moyen de s'en sortir.

Encadré 19: Une association d'habitants de logements sociaux gère efficacement les crises liées à la COVID-19, aux conditions météorologiques extrêmes et aux coûts énergétiques.

L'EOA est une association de quartier d'habitat social qui « fait tout pour les personnes âgées » dont l'activité centrale est la livraison à domicile de pain frais et de packs de bouteilles d'eau pour les résidents âgés grâce à des bénévoles, notamment en période de canicule ainsi que pendant les périodes de confinement. PDCH soutenait déjà l'association EOA, en encourageant sa mise en place, en soutenant son responsable et en mettant à disposition des locaux pour ses activités. Avec le soutien d'INCREASE VS, l'EOA a développé un service et un atelier de réparation et aide les personnes âgées dans la décoration de leurs logements. Pour l'EOA, INCREASE VS a également permis de lancer des projets, comme l'installation de panneaux photovoltaïques dans le quartier et la mise à disposition pour les résidents d'une voiture électrique en mode partagé. INCREASE VS a permis à l'AOA de « mettre tous ses projets en route ».

Cela correspond à l'accent mis par l'Approche collective sur l'exclusion sociale plutôt qu'économique, mais semble toucher une population plus âgée et essentiellement féminine et n'a pas réussi à atteindre les jeunes malgré la reconnaissance générale de leur exclusion sociale et financière.

Engagement des clients

Les statistiques, en date de septembre 2022, pour les programmes opérant dans le cadre de l'Approche collective montrent que 89% des clients engagés se sont inscrits à une formation, 75% ayant terminé leur formation.

Ces chiffres sont prometteurs, d'autant plus que l'objectif principal de l'Approche collective est de générer une intégration sociale en favorisant la vie associative dans les différentes communautés de logements sociaux défavorisées dans lesquelles le programme opère. Par exemple, un projet consistait à travailler avec une association de résidents âgés soutenant activement les personnes âgées de leur communauté, tandis que deux autres associations de résidents plus récentes faisaient partie intégrante de projets de rénovation urbaine. Les associations s'appuient sur des bénévoles et ont en commun une salle « locale », un atelier, un jardin partagé, ainsi que des activités régulières et des événements publics. INCREASE VS a aidé à mobiliser les bénévoles et les participants et à redéfinir le rôle des *gardiens*, qui ne se limitent pas au nettoyage et à l'entretien des communs, mais s'étend également à la vie communautaire.

Les confinements causés par le COVID-19 ont certainement eu un impact sur la capacité des associations à approfondir l'intégration sociale, cependant, les ateliers où se déroulent les événements communautaires et autres activités régulières ont dû être fermés. L'association des résidents âgés a pu maintenir ses livraisons de pain frais et de bouteilles d'eau aux personnes âgées vivant dans les lotissements, des services qui ont été très appréciés pendant le confinement et la canicule estivale.

Certains projets comportaient un volet énergétique, qui formait les participants à l'installation et à l'entretien de systèmes photovoltaïques, les cellules solaires étant ensuite utilisées pour réduire les factures d'énergie des logements sociaux. Un projet similaire existe pour développer un projet de partage et de recharge de voiture électrique.

La formation à l'insertion professionnelle et au développement d'entreprise était initialement dispensée par un partenaire de formation, l'entreprise BGE. L'éloignement de nombreux participants du marché du travail a toutefois nécessité une adaptation de la formation, dont l'objectif a été modifié pour les initier à l'idée de créer une entreprise par le biais d'une sensibilisation, d'un renforcement de la confiance et de la mise en place de petits projets créatifs qui leur permettraient à la fois de tester leurs compétences et de répondre à certains besoins sociaux de la communauté locale.

La formation a été rebaptisée « The Business Factory » et s'est concentrée sur la mise en place de petits projets créatifs au niveau du quartier. Cette formation a également été dispensée aux associations de résidents et à leurs bénévoles. Les derniers ateliers ont dû être annulés en raison du confinement et la Business Factory a cessé ses fonctions à la fin de l'été 2020.

D'autres acteurs de la région ont par ailleurs exprimé des inquiétudes persistantes concernant le fait que certaines activités faisaient double emploi avec des initiatives déjà existantes, le manque de consultation entre acteurs et la tentative de faire le travail d'autres acteurs locaux plus expérimentés. Ces conflits se sont manifestés par l'annulation de deux initiatives qui visaient à encourager les projets créatifs dans les quartiers étudiés. Pour tenter d'atténuer ce risque, les responsables de programme ont généralement persuadé les autres parties prenantes que leurs efforts visaient simplement à revitaliser le quartier et à donner aux gens des raisons de sortir de chez eux et de lutter contre l'isolement social. Ces tentatives ont toutefois été généralement accueillies avec tiédeur.

Projets énergétiques

La relation avec les associations de résidents a été rendue encore plus compliquée par le fait que les projets d'énergie et de voiture électrique, qui ont tous deux été perçus positivement par les participants et la communauté mais étaient davantage considérés comme des projets de VS que comme des projets associatifs. Cela semble être plus vrai pour le projet d'énergie solaire que pour le projet de voiture électrique, dans lequel le véhicule est conduit par des bénévoles formés et où les gens doivent acheter une adhésion au programme (pour 8 euros) et peuvent ensuite utiliser la voiture (contre la somme de 2 euros par trajet).

Cependant, il est évident qu'il existe un décalage entre la nature technique du projet énergétique et l'intérêt et la capacité de l'association de résidents à s'y engager. Plusieurs bénévoles âgés et le responsable de l'association ne savaient même pas utiliser un téléphone portable ou Internet à la maison et, bien qu'ils aient été formés au projet énergétique, ils ont trouvé sa technologie difficile et ont déclaré qu'ils préféreraient laisser à d'autres le soin de le mettre en œuvre. Il est important de noter que tout le monde n'a pas fait installer des panneaux photovoltaïques sur son bâtiment et que seuls ceux qui l'ont fait peuvent bénéficier d'une réduction de la facture énergétique.

Heureusement, les gens ont pu constater par la suite qu'ils faisaient des économies d'énergie. Au départ, les gens avaient eu du mal à comprendre que les économies ne seraient pas immédiatement visibles sur leurs premières factures (payées à terme échu) et avaient ensuite besoin d'aide pour lire leurs nouvelles factures. Au moment du travail de terrain dans le Pas-de-Calais, 126 propriétés étaient connectées via le projet pilote, ces propriétés nécessitant de nouveaux boîtiers Wifi et des relevés de compteur. Cela a pris du temps car les gens pensaient qu'ils changeaient de fournisseur d'accès à Internet et ont d'abord refusé les boîtiers. Il est prévu des économies d'environ 150 € par an.

Malgré ces difficultés évidentes, les responsables d'associations de résidents que nous avons interrogés estiment que leurs activités ont un impact important sur l'ambiance du quartier. C'était particulièrement le cas pour les quartiers sociaux qui avaient connu un déclin plus évident ces dernières années. Des inquiétudes subsistent toutefois quant à la capacité de recruter un nombre suffisant de bénévoles, mais la plupart d'entre eux estiment que INCREASE VS les a aidés à cet égard.

Comparaisons des deux Approches en France

La nature des personnes participant aux différents projets de l'**Approche collaborative** à Rennes et dans ses environs, en France, souligne la nature complexe et souvent hétérogène de la clientèle des programmes et du soutien qu'ils doivent apporter aux participants. Si beaucoup ne semblent pas faire partie du groupe cible, à première vue, presque tous sont confrontés à des défis complexes.

Par exemple, certains peuvent être des migrants, d'autres peuvent avoir peu de qualifications, d'autres peuvent être bloqués après avoir tenté de changer de carrière et d'autres peuvent avoir lutté pour retrouver un emploi après des périodes d'absence pour une raison quelconque. Les problèmes de santé étaient particulièrement importants pour la situation des personnes, à la fois pour susciter le besoin de changement en premier lieu et pour avoir un impact sur leur capacité à réaliser les changements souhaités.

Un grand nombre de nos clients répondants et en particulier les jeunes, avaient déjà reçu une aide considérable de la Mission Locale, notamment par le biais du dispositif Garantie Jeunes, mais dont les progrès se sont arrêtés avant de se transformer en travail fiable ou encore qui souhaitaient un soutien supplémentaire pour lancer une nouvelle entreprise.

L'expérience collective des participants que nous avons interrogés souligne le fait qu'ils ne souffrent pas nécessairement d'une pénurie de travail, mais que le travail disponible est généralement mal payé, précaire et temporaire. Il y a un désir clair d'abandonner cette forme de travail exploitant et de passer à des contrats permanents ou à des emplois indépendants.

En conséquence, de nombreux clients interrogés ont déclaré qu'ils ne vivaient pas des allocations par manque de choix, mais parce qu'ils choisissaient activement les allocations comme une option plus satisfaisante que le travail difficile et mal payé qui était actuellement disponible. Leur expérience met également en lumière les difficultés liées à la manière dont l'obtention de nouvelles qualifications et l'expérience professionnelle antérieure se traduisent dans de nouveaux domaines.

Il est difficile de tirer des conclusions de l'**Approche collective**, car les réactions aux entretiens avec les clients reflétaient principalement les populations cibles pour les objectifs d'inclusion sociale de PDCH plutôt que pour le partenariat plus large. Leurs participants étaient des résidents de logements sociaux défavorisés du Pas-de-Calais, mais la plupart ne cherchaient pas ou ne souhaitaient pas d'insertion professionnelle et très peu pouvaient même concevoir l'idée de créer une entreprise. Ici, les « clients » ou plutôt les participants sont principalement des femmes à la retraite ou d'âge moyen et très peu de jeunes sont impliqués.

Comme pour les participants aux programmes de l'Approche collaborative, les problèmes de santé constituaient un obstacle constant, qu'ils soient physiques ou mentaux et beaucoup d'entre eux étaient une conséquence de la clientèle plus âgée recrutée dans le programme

PDCH. De plus, les participants étaient aussi beaucoup plus susceptibles d'avoir un faible niveau d'éducation et d'être sans emploi. Ils étaient également moins disposés à envisager un travail temporaire et faiblement rémunéré, surtout s'il s'agissait d'un emploi en dehors de leur communauté immédiate, ce qui, avec le temps, a fait que la plupart d'entre eux dépendaient des allocations et se désintéressaient du travail.

Les participants à l'Approche collective ont également mis l'accent sur la communauté des logements sociaux et sur le sentiment d'appartenance à un lieu, de nombreux résidents et bénévoles étant liés les uns aux autres par la famille ou l'amitié. Ils ont également tendance à avoir vécu toute leur vie, ou du moins la plus grande partie de leur vie, dans la région et n'ont pas l'intention de la quitter.

Ce n'était pas le cas des clients des programmes de l'Approche collaborative, qui ne provenaient pas forcément des zones de logement social défavorisées et s'ils l'étaient, leur désir de déménager était plus grand.

Différences de recrutement

Etant donné la nature fondamentalement différente de la clientèle dans les deux Approches, il y avait également des différences compréhensibles dans la façon dont les clients ont été recrutés pour le programme INCREASE VS en France. Par exemple, dans l'Approche collaborative, le désir manifeste d'être aidé a grandement facilité les efforts de recrutement des chefs de projet, car les clients étaient déjà, dans une certaine mesure, autonomes.

La publicité et le recrutement ont souvent été effectués par des organisations partenaires ainsi que par les bailleurs sociaux elles-mêmes. Une plus petite proportion des clients de l'Approche collaborative a été recrutée de manière plus évidente par les *gardiens*, en particulier mais pas uniquement pour la formation au gardiennage et a dû être davantage persuadée de s'engager dans l'aide proposée.

En revanche, le recrutement pour les différents programmes de l'Approche collective s'appuyait beaucoup plus sur l'aspect communautaire des logements sociaux dans lesquelles ils travaillaient, les participants étant principalement recrutés par le biais de contacts personnels, souvent la famille ou des amis proches, qui leur demandaient de s'impliquer. Si des efforts de marketing plus traditionnels ont été déployés, comme le porte-à-porte, ils ont rarement suscité un grand intérêt.

Néanmoins, la possibilité d'offrir une formation INCREASE VS a joué un rôle important en galvanisant une participation plus importante au-delà du groupe de base dans l'Approche collective.

L'importance d'offrir une collation pour motiver une plus grande participation des résidents aux événements publics a été mentionnée à plusieurs reprises.

Évaluation du soutien reçu

La plus grande motivation des clients dans les projets de l'**Approche collaborative** a également produit une réponse compréhensible en termes d'évaluation du projet, les clients interrogés faisant l'éloge à la fois de la formation elle-même (surtout si elle était qualifiante) et de la nature ouverte de la relation que les personnes qui les soutiennent ont entretenue avec eux.

Tous ont comparé la qualité de ce qu'ils ont reçu avec celle offerte par d'autres services d'aide « gratuits » et en particulier par les services d'aide officiels. Presque tous les clients interrogés ont déclaré en avoir appris davantage sur la façon de faire fonctionner les services existants pour eux et sur la façon de déployer les ressources et les compétences dont ils disposaient pour en tirer le meilleur parti. C'était particulièrement le cas pour les clients interrogés qui avaient une forte expérience du travail mais qui n'étaient pas familiers avec les entreprises et les services d'aide aux entreprises.

Cette positivité générale se reflète dans le retour d'information des participants interrogés, qui pensent presque tous avoir réalisé des gains et des progrès considérables en matière d'intégration professionnelle grâce à leur participation à INCREASE VS. La nature à long terme du défi est reflétée dans le fait que pour beaucoup, ce progrès a été perçu comme une plus grande clarté dans le chemin à suivre plutôt que d'atteindre l'objectif final d'un nouvel emploi ou d'une entreprise.

En d'autres termes, ils en ont appris davantage sur la manière d'atteindre leurs objectifs, ils ont été mis en contact avec des personnes qui peuvent les aider à y parvenir et ils ont amélioré leur perception d'eux-mêmes, de leur vie et de leurs perspectives. Dans le cas de la formation au gardiennage, les participants ont obtenu des emplois permanents et une formation professionnelle transférable, marquant ainsi un tournant très significatif dans leur vie professionnelle.

La réponse a été plus mitigée pour les clients des projets de l'**Approche collective**, notamment en raison des difficultés à distinguer les activités de INCREASE VS de celles de leur association de résidents. Ce flou n'a toutefois pas affecté les niveaux de satisfaction générale, la plupart des clients semblant satisfaits malgré l'impact limité sur l'obtention d'un emploi par la suite. Cela se reflète dans l'amélioration du bien-être et des réseaux sociaux des participants.

Qui plus est, les interactions sociales se sont avérées utiles à la fois parce qu'elles ont permis aux gens de se sentir utiles et parce qu'elles ont renforcé leur confiance dans leur capacité à s'exprimer en public. C'est particulièrement le cas pour ceux qui ont assumé des rôles de leadership dans leur communauté de logement social. Ainsi, on a le sentiment que la participation à l'Approche collective ne s'est pas traduite par la recherche d'un emploi ou la création d'une entreprise, mais plutôt par un meilleur sentiment d'être valorisé et de se valoriser, ce qui peut avoir des effets positifs à long terme au niveau de l'individu et du quartier. Une réduction des incivilités et de l'isolement social a été signalée.

Les résultats de l'enquête en ligne (jusqu'en novembre 2022) menée auprès des participants ont également démontré quantitativement les défis à relever, puisque 60 % des répondants à PDCH à T1, juste avant le début de la formation, ont déclaré qu'ils n'étaient intéressés ni par la création d'une entreprise ni par la recherche d'un emploi. Il est intéressant de noter que ce phénomène s'est accentué dans les enquêtes ultérieures, 67 % des répondants immédiatement après la formation (T2) et 88 % des répondants (T3) ayant indiqué que ni la recherche d'un emploi ni la création d'une entreprise n'étaient des objectifs importants pour eux.

Bien que cela reflète peut-être la nature sociale de l'Approche collective de la PDCH, cela souligne néanmoins les défis à relever pour aider les clients à trouver un emploi ou à créer une entreprise. Il convient toutefois de noter que les résultats quantitatifs doivent être traités avec une certaine prudence, car ils ne représentent qu'une petite partie de l'expérience des clients.

Pour évaluer comment les participants ont fait la transition dans la situation de travail, nous avons demandé aux participants à notre enquête en ligne si leur situation professionnelle avait changé six mois ou plus après la formation. Nous avons constaté qu'il n'y avait que quelques transitions au T3 pour l'Approche collective (1 sur 25 ou 4%), alors que pour l'Approche collaborative, les transitions vers l'emploi concernaient 11 des 40 participants à l'enquête (27,5%). De manière inattendue, 8 participants à l'enquête Néotoa sur 35 (22%) déclarent être devenus indépendants à T3.

Transitions des clients INCREASE VS en France et en Angleterre

Malgré les différences en termes de contexte national et d'Approche, nous avons identifié des points communs dans les transitions des clients INCREASE VS en nous appuyant sur nos données quantitatives recueillies à T1 (avant la formation), T2 (juste après la formation) et T3 (six mois ou plus après la formation). Premièrement, nous avons constaté que l'auto-efficacité est un élément clé de la capacité du client à réussir dans le parcours d'emploi ou d'entrepreneuriat qu'il a choisi. Deuxièmement, les clients de INCREASE VS ont connu des transitions en termes de statut d'emploi, de poursuite d'objectifs mais aussi de bien-être qui semblent être plus significatives six mois ou plus après la fin de la formation au T3. Cela suggère que les trajectoires des clients vers l'emploi ou l'auto-emploi prennent du temps à se déployer et que le soutien des bailleurs sociaux tout au long du chemin est ce qui peut faire la différence dans le maintien de la motivation des clients à poursuivre leurs objectifs.

Facteurs prédictifs de l'emploi ou de l'esprit d'auto-entrepreneur

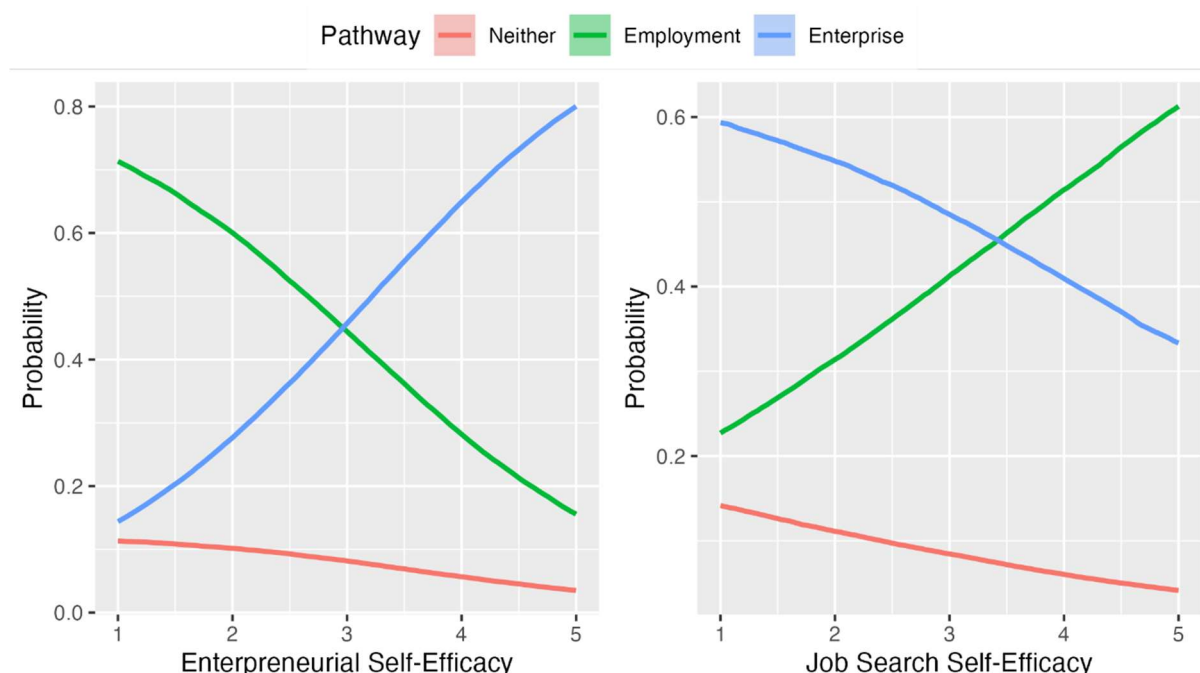
Afin de comprendre ce qui pourrait amener les individus à préférer suivre une voie d'emploi ou une voie d'entrepreneuriat (par opposition à l'une ou l'autre ou à aucune des deux), nous avons testé quantitativement l'effet d'un certain nombre de variables démographiques (âge, sexe et éducation), de leurs compétences à T1 basées sur leur auto-évaluation des compétences en mathématiques, en informatique, en lecture et en écriture et de deux

mesures d'auto-efficacité: l'auto-efficacité entrepreneuriale et l'auto-efficacité de recherche d'emploi. L'auto-efficacité entrepreneuriale représente la confiance dans la capacité d'une personne à réussir dans son entreprise et l'auto-efficacité en matière de recherche d'emploi la confiance dans la capacité d'une personne à trouver un emploi. Les mesures d'auto-efficacité⁶⁴ ont été évaluées à l'aide de 4 questions pour l'auto-efficacité entrepreneuriale et de 10 questions pour l'auto-efficacité en matière de recherche d'emploi⁶⁵, sur une échelle de Likert en 5 points (allant de 1 = *pas du tout* à 5 = *beaucoup*). Ces deux aspects de l'auto-efficacité sont extrêmement importants et la littérature souligne combien ils sous-tendent la motivation des personnes à poursuivre, persister et réussir à atteindre des objectifs. Nous avons évalué cet aspect à l'aide d'un Modèle bayésien de régression logistique à plusieurs niveaux qui a permis de contrôler les différences potentielles entre les prestataires de formation. Parmi toutes les variables démographiques et prédicteurs potentiels testés, seules les deux mesures de l'auto-efficacité se sont avérées significatives, l'auto-efficacité entrepreneuriale prédisant l'adhésion à la filière entreprise ($b = 0,80$, IC 95 % = [.55, 1,07]) et l'auto-efficacité en matière de recherche d'emploi prédisant le choix de la filière emploi ($b = 0,56$, IC 95 % = [.13, 1,03]). Ces estimations signifient qu'avec chaque score supplémentaire de 1 point d'auto-efficacité entrepreneuriale, les individus avaient 2,23 fois plus de chances de choisir la voie de l'entreprise et qu'avec chaque score supplémentaire de 1 point d'auto-efficacité en matière de recherche d'emploi, les individus avaient 1,77 fois plus de chances de choisir la voie de l'emploi. La figure 6 montre l'évolution de la probabilité d'appartenance à chaque filière en fonction de l'évolution de l'auto-efficacité. Ces résultats soulignent l'importance de l'auto-efficacité dans la façon dont les individus choisissent leurs objectifs et, éventuellement, dans la réussite de la poursuite de ces objectifs.

64 <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.90.6.1265>

65 <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2014.11.007>

Figure 6: Le rôle de l'auto-efficacité en matière d'entrepreneuriat et de recherche d'emploi dans le choix d'une filière.



Nous avons également évalué la transition des participants dans la situation professionnelle en leur demandant à T2 (immédiatement après la formation) si leur situation professionnelle avait changé et ces résultats sont résumés dans la figure 7. Un total de 409 participants a répondu et ces données montrent que la majorité d'entre eux n'ont connu aucun changement (82,7%) depuis T1. Cependant, 5,37% ont déclaré être devenus salariés et 6,60% sont devenus indépendants. Le petit pourcentage restant de participants a connu des changements dans sa situation professionnelle d'une autre manière, par exemple en prenant sa retraite ou en devenant incapable de travailler pour cause de maladie ou d'invalidité.

Une ventilation détaillée de ces transitions pour les différents partenaires est fournie dans le tableau 2 ci-dessous et une ventilation similaire pour les quatre Approches est résumée dans la figure 8. Il convient de noter que certaines des réponses indiquant « oui, d'une autre manière » ne représentaient en fait pas des changements dans la situation professionnelle des participants à l'enquête, mais plutôt des changements qualitatifs tels que l'augmentation des revenus ou des clients, la réussite d'une entreprise ou des changements positifs dans la vie en général.

Figure 7: Transitions d'emploi de T1 à T2

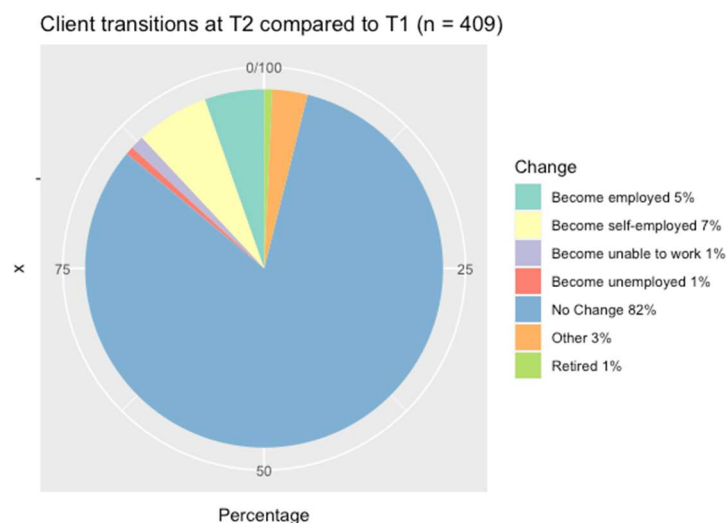
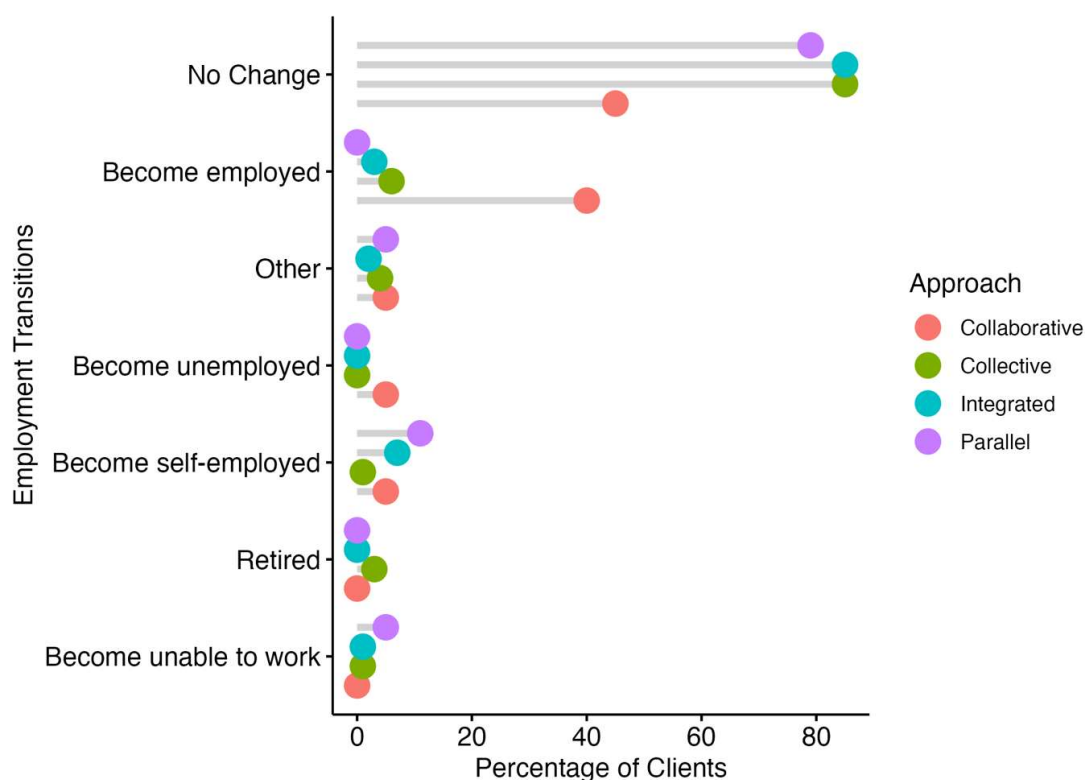


Tableau 2: Ventilation des transitions par partenaire pour T2

		Abri	Archipe I	Clario n	LogiRep	NEOTOA	Optivo	PDCH	Total
Non, n'a pas changé	N	136	7	15	2	2	114	60	336
	%	90.07	43.75	78.95	66.67	50.00	79.72	84.51	82.15
Je suis maintenant employé	N	4	6	0	0	2	6	4	22
	%	2.65	37.50	0.00	0.00	50.00	4.20	5.63	5.37
Je suis maintenant à la retraite	N	0	0	0	0	0	1	2	3
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.70	2.82	.76
Je suis maintenant indépendant	N	7	1	2	0	0	15	1	27
	%	4.64	6.25	10.53	0.00	0.00	10.49	1.41	6.60
Incapacité de travailler pour maladie ou invalidité	N	0	0	1	0	0	3	1	5
	%	0.00	0.00	5.26	0.00	0.00	2.10	1.41	1.22
Je suis maintenant au chômage	N	1	1	0	1	0	0	0	3
	%	0.66	6.25	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.73
Oui, d'une autre manière	N	3	1	1	0	0	4	3	13
	%	1.99	6.25	5.26	0	0	0	2.80	4.23
Total	N	151	16	19	3	4	143	71	409
	%	37.10	3.93	4.67	0.73	0.10	3.51	17.4	

Figure 8: Transitions d'emploi à T2



Pour T3 (six mois ou plus après la formation), au lieu de leur poser directement la question du changement, nous les avons interrogés sur leur statut professionnel en utilisant la même question que pour T1. Cela signifie que nous n'avons pu utiliser que l'échantillon apparié entre T1 et T3 pour effectuer la comparaison (N=174). Indépendamment de la taille réduite de l'échantillon, les résultats présentés dans la Figure 9 suggèrent que davantage de personnes ont réussi à changer leur situation professionnelle, 56,32% d'entre elles déclarant la même situation professionnelle que dans T1. En T3, 16,09 % ont trouvé un emploi et 17,81 % sont passés au statut d'indépendant. La répartition détaillée par partenaire de formation est présentée au tableau 3 et par Approche à la figure 10.

Figure 9: Transitions d'emploi de T1 à T3

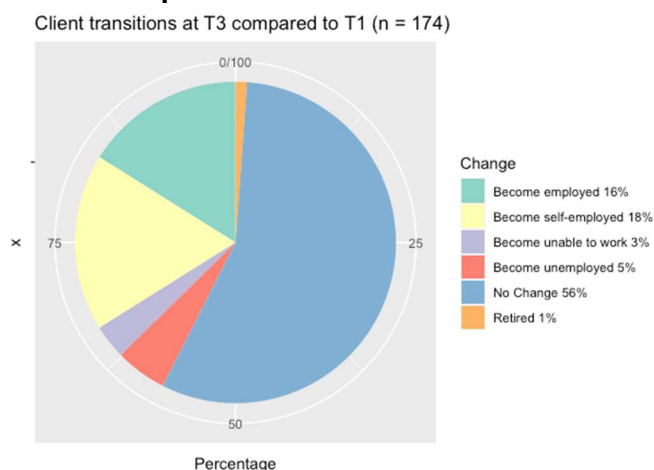
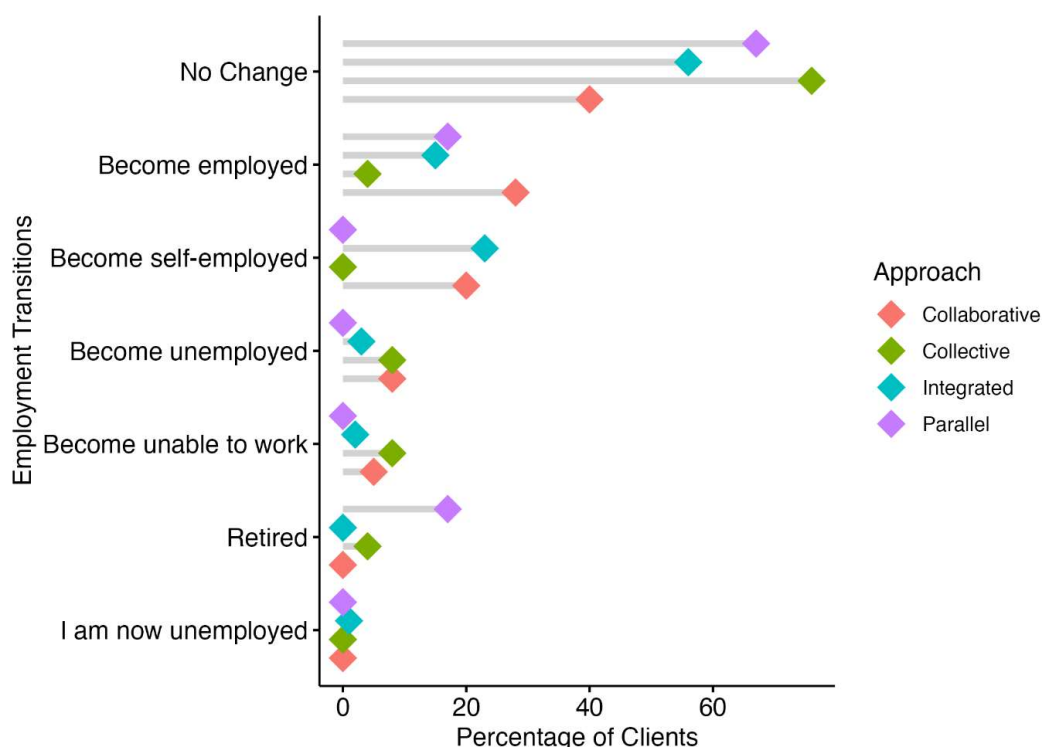


Tableau 3: Ventilation des transitions par partenaire pour T3

		Abri	Archipel	Clarion	NEOTOA	Optivo	PDCH	Total
Non, n'a pas changé	N	49	2	4	14	8	19	98
	%	57.65	40.00	66.67	40.00	50.00	76.00	56.32
Je suis maintenant employé	N	13	3	1	8	2	1	28
	%	15.29	60.00	16.67	22.86	12.50	4.00	16.09
Je suis maintenant à la retraite	N	0	0	1	0	0	1	2
	%	0	0	16.67	0	0	4.00	1.15
Je suis maintenant indépendant	N	18	0	0	8	5	0	31
	%	21.18	0	0	22.86	31.25	0	17.81
Incapacité de travailler en raison de maladie ou d'invalidité	N	2	0	0	2	0	2	6
	%	2.35	0	0	5.71	0	8.00	3.45
Je suis maintenant au chômage	N	3	0	0	3	1	2	9
	%	3.53	0	0	8.57	6.25	8.00	5.17
Total	N	85	5	6	35	16	25	174
	%	49.42	2.91	3.49	20.35	9.30	14.53	

Il n'y a pas eu de réponse de la part de LogiRep et celui-ci a donc été retiré du tableau.

Figure 10: Transitions d'emploi au T3



Changements dans les résultats de bien-être

Nous avons comparé l'évolution dans le temps de la façon dont les participants ont évalué leurs objectifs (qu'ils soient liés à l'entreprise ou à l'emploi) sur huit questions de l'enquête. Ces changements ont été évalués quantitativement à l'aide d'une série de tests d'analyse de la variance intra-personnelle, présentés dans le tableau 4. Les résultats ont montré que, dans l'ensemble, il y a eu de petits changements positifs pour la plupart des questions. Les principales exceptions sont que l'importance de l'objectif et le niveau de désengagement (si les participants trouvent qu'il est facile d'oublier leurs objectifs) sont restés constants au cours des trois enquêtes.

Tableau 4: Poursuite des objectifs et comparaisons ANOVA intra-personnelles T1,T2,T3

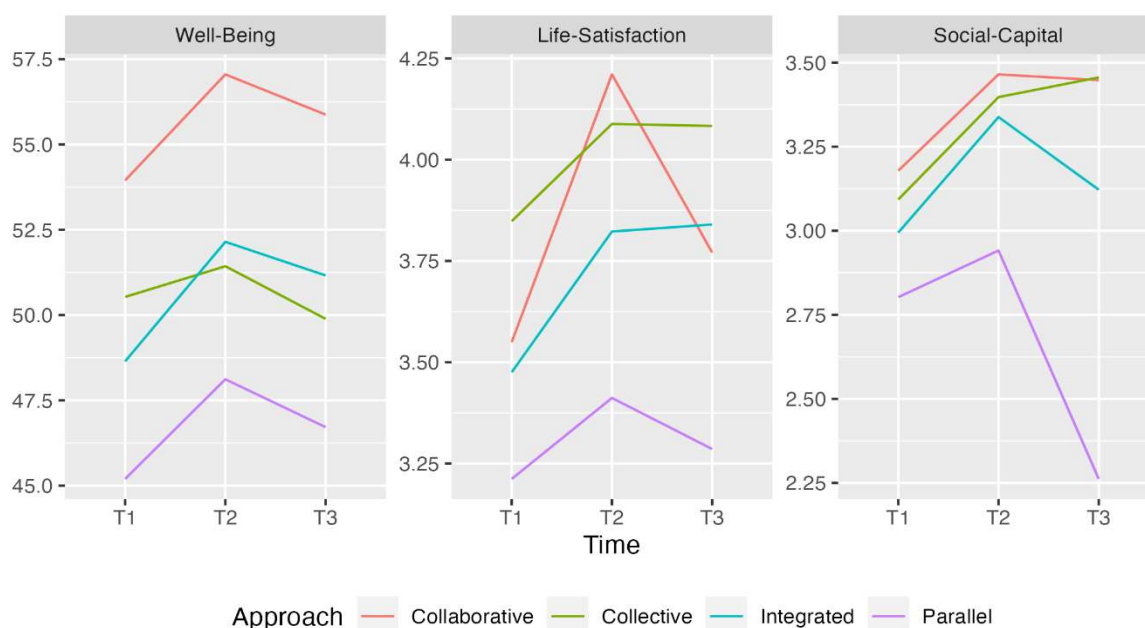
	T1	T2	T3	F-Statistique	Valeur P
Importance	4.57	4.61	4.59	0.52	0.59
Investissement	4.18	4.42	4.45	12.41	0.00
Engagement	4.45	4.57	4.43	3.06	0.05
Contrôle	3.75	4.07	3.83	13.02	0.00
Désengagement	2.23	2.25	2.30	0.23	0.79
Absorption	3.85	4.05	4.10	9.55	0.00
Effort	4.11	4.31	4.20	6.18	0.00
Affecter	4.21	4.38	4.26	4.58	0.01

Les effets significatifs sont ceux dont la valeur p est inférieure à 0,05.

Nous avons également évalué les changements liés au bien-être des participants: bien-être mental, satisfaction dans la vie et capital social au cours des trois enquêtes et également entre les quatre Approches. Les résultats sont présentés dans la figure 11 ci-dessous. Le bien-être mental a été saisi à l'aide de l'échelle de bien-être mental de Warwick-Edinburgh (WEMWS)⁶⁶, composée de 14 items, qui demande aux participants d'évaluer leur bien-être psychologique en répondant à quelle fréquence ils se sentent, par exemple, « aimés », « détendus » ou « confiants ». Les résultats ont montré qu'il y avait une différence significative ($F(2,122) = 5,26$, $p < 0,05$) entre T1 ($M=48,76$), T2 ($52,06$) et T3 ($51,60$) mais les différentes Approches étaient relativement cohérentes entre elles.

Nous avons mesuré la satisfaction dans la vie comme un autre indicateur du bien-être global avec une échelle de Likert en 5 points. Les résultats suggèrent qu'il existe des différences significatives entre les réponses aux trois enquêtes ($F(2,122) = 3,92$, $p < 0,05$) et entre les quatre Approches différentes ($F(3,61) = 2,88$, $p < 0,05$). L'examen des scores moyens de la satisfaction de vie suggère qu'il y a eu une augmentation de T1 ($M=3,47$) à T2 ($M=3,87$) et que celle-ci est restée stable à T3 ($M=3,88$). Les différences en termes d'Approche semblent refléter un score plus faible pour l'Approche parallèle par rapport aux autres Approches. Néanmoins, nous n'avons trouvé aucune preuve d'un effet d'interaction suggérant que les changements au cours des trois enquêtes étaient en fait cohérents entre les quatre Approches et que ces différences peuvent en fait refléter des différences de satisfaction de vie entre les différents domaines représentés pour chaque Approche.

Figure 11: Le bien-être évolue dans le temps et entre les Approches



Nous avons également évalué le capital social en tant qu'autre indicateur de bien-être, mesuré par la capacité de réseautage des participants⁶⁷ sur une échelle de Likert en 5 points. Comme

66 <https://doi.org/10.1186/1477-7525-5-63>

67 <https://doi.org/10.1177/0149206304271386>

pour les deux autres mesures, nous avons constaté que les niveaux de capital social s'amélioreraient avec le temps ($F(2,122) = 5,28, p < 0,05$). À T1, la moyenne était de 2,98 et a augmenté de manière significative à T2 ($M = 3,34$) et T3 ($M=3,26$). Nous n'avons trouvé aucune preuve de différences significatives entre les quatre Approches en termes de capital social.



L'art mural de Banksy à Douvres, au Royaume-Uni.

SECTION 5

5. Qu'avons-nous appris sur la manière d'atteindre les personnes les plus éloignées du marché avec des services de formation en micro-entreprise et de soutien à l'emploi ?

Principaux points à retenir

Comme en témoignent William Easterly⁶⁸ et Richard Pascale⁶⁹, alors que les problèmes sociaux sont presque toujours mieux résolus par les membres des communautés dans lesquelles ils existent, la tentation de parachuter des « solutions » de loin persiste. En effet, la *Electoral Reform Society* affirme⁷⁰ que l'un des facteurs déterminants du vote en faveur du Brexit a été la centralisation excessive du pouvoir à Westminster, 67 % des personnes estimant qu'elles ont peu de possibilités réelles d'influencer les affaires qui les concernent.

L'importance du contexte local et de l'autonomisation locale est omniprésente dans les recherches effectuées sur le projet INCREASE VS. Il est évident, par exemple, que malgré les différences d'Approches adoptées dans le programme, les circonstances locales étaient cruciales en termes de force de l'économie locale et de lacunes du marché du travail local. Ces défis ont rendu les interventions significatives particulièrement difficiles et ont souvent été aggravés par les faibles niveaux d'alphabétisation numérique, ce qui a rendu la transition des classes vers le en-ligne pendant les confinements du COVID-19 encore plus difficile.

En utilisant les bailleurs sociaux comme agents clés du changement, certains de ces défis peuvent être relevés de manière réaliste. Dans le sillage de la crise financière de 2010, il y a eu une période d'austérité bien documentée au cours de laquelle le financement des conseils locaux a été « vidé »⁷¹, les zones les plus pauvres étant souvent les plus touchées. De ce fait, les bailleurs sociaux sont souvent les acteurs les mieux dotés en ressources dans de nombreuses communautés locales.

Comme l'affirme le PDG de *Community Housing Cymru*, Stuart Ropke, « le rôle des bailleurs sociaux est-il simplement d'être des agents de livraison pour le gouvernement, en s'en tenant au tricotage ? Ou n'ont-elles pas d'autre choix que de s'imposer comme des agents de la reprise, à l'avant-garde du changement économique et social ? »⁷²

68 <https://www.penguinrandomhouse.com/books/292753/the-white-mans-burden-by-william-easterly/>

69 <https://positivedeviance.org/the-power-of-positive-deviance>

70 <https://blogs.lse.ac.uk/brexit/2019/06/26/brexit-has-shown-the-limits-of-britains-broken-westminster-model-of-politics/>

71 <https://www.instituteforgovernment.org.uk/publications/neighbourhood-services>

72 <https://www.insidehousing.co.uk/comment/comment/how-housing-associations-can-succeed-as-agents-of-recovery-at-the-vanguard-of-erupting-economic-and-social-change-67295>

De plus, Kate Henderson, PDG de la *National Housing Federation*, affirme que les bailleurs sociaux jouent un rôle crucial dans l'ancrage de leurs communautés⁷³.

Ce fort ancrage dans la communauté locale fait d'elles une partie prenante idéale pour comprendre les besoins de leur communauté et un canal de confiance par lequel un soutien peut être offert, en particulier lorsque ce soutien est tellement lié aux vertus du lieu en aidant les communautés à développer le ciment social qui non seulement lie la communauté mais soutient également l'emploi et l'esprit d'auto-entrepreneur.

Les bailleurs sociaux sont bien placés pour jouer ce rôle, à condition qu'ils ne soient ni des fournisseurs d'allocations ni des agents chargés de débusquer et sanctionner les fraudes et qu'elles séparent clairement leurs services de logement de ceux de l'aide aux microentreprises et à l'emploi. Notre étude d'évaluation d'impact a montré qu'il existe un consensus dans chacune des interventions de INCREASE VS sur ce à quoi ressemble un soutien de qualité à la microentreprise et à l'emploi pour les personnes les plus éloignées du marché: un soutien sans jugement et inclusif, réactif, interactif, pratique, mais surtout continu, fourni à proximité des clients sur une période plus longue, à la fois en tête-à-tête et dans le cadre de communautés d'apprentissage par les pairs, renforçant leurs compétences intrinsèques, leur confiance et leur épanouissement entrepreneurial, aidant les clients à trouver leur voie et à agir, mais sans s'endetter, essayant ainsi de les protéger plutôt que de les changer.

Cela reflète une logique de renforcement des capacités⁷⁴ que l'on retrouve dans les quatre Approches de INCREASE VS, où l'accent reste mis sur la mise en place de parcours crédibles et accessibles de retour à l'emploi que les personnes les plus éloignées du marché du travail pourraient utiliser de manière répétée face à des revers, des remises en question ou de nouveaux défis.

En France, le rôle important joué par les *gardiens en* est l'illustration. Non seulement ces employés d'bailleurs sociaux étaient des gardiens résidents dans leurs communautés, mais ils ont également un rôle important de soutien social qui réussit souvent à convertir l'Approche en engagement pour l'intégration professionnelle. Ils ont entretenu des espaces partagés et d'autres lieux de convivialité dans les communautés de logement social souffrant d'une augmentation des comportements antisociaux et ont fourni une série de conseils de sauvegarde et d'orientation aux membres de la communauté.

Nos recherches ont montré que dans les zones les plus défavorisées et les plus isolées, les lacunes du marché du travail local et de l'économie locale limitaient considérablement ce qui pouvait être réalisé de manière réaliste par les bailleurs sociaux dans chacun des programmes INCREASE VS. La pandémie a aggravé cette situation, l'alphabétisation numérique apparaissant comme le principal défi pour les réponses COVID-19 des bailleurs sociaux. Les politiques et les réglementations des bailleurs sociaux ont fait que le programme INCREASE

73 <https://www.insidehousing.co.uk/comment/comment/housing-associations-role-as-community-anchors-is-critical-as-we-head-into-a-recession-68928>

74 <https://sase.confex.com/sase/2021/meetingapp.cgi/Paper/16743>

VS a souvent été plus lent que d'autres activités communautaires à reprendre. Ce qu'il faut retenir, c'est que les bailleurs sociaux sont bien équipés pour assurer la continuité qui est si importante pour le succès, car les participants au programme dans les deux pays ont souvent trouvé que les progrès étaient lents, la vie s'en mêlant. Avec de nombreux obstacles à surmonter sur le chemin de l'emploi ou de l'entrepreneuriat, il est clair que le soutien doit être intrinsèquement pensé sur le long terme.

Bien que cette continuité ait été généreusement financée ici par le programme quinquennal INCREASE VS (2018-2023), ce qu'il faut à l'avenir, ce n'est pas un projet mais un service institutionnalisé qui soit permanent, par opposition à un processus « start & stop » financé par des organismes extérieurs. Cela souligne le rôle crucial que le « co-investissement » peut jouer pour fournir un tel service institutionnalisé avec une durabilité suffisante pour assurer cette continuité.

Tout comme les bailleurs sociaux dont l'avenir est investi localement, les ambassadeurs en Angleterre, qu'ils soient bénévoles ou rémunérés, sont également issus de leurs communautés locales, ce qui leur confère non seulement une crédibilité, mais leur permet également de bien comprendre les conditions et les acteurs locaux. Une collaboration efficace entre les deux permettra d'affiner ce service institutionnel indispensable qui est le seul à pouvoir s'engager dans la complexité de l'exclusion sociale de ses clients.

Recommandations politiques

En 2022, le gouvernement britannique a publié son très attendu livre blanc « Levelling Up »⁷⁵ (nivellement par le haut, qui promettait d'améliorer les niveaux de vie dans tout le pays et d'aider chaque endroit à atteindre son potentiel de productivité, en mettant l'accent sur l'amélioration des performances des plus grandes villes du Royaume-Uni comme moyen de lutter contre les inégalités régionales. Bien que le programme de nivellement par le haut intègre une définition large de ces inégalités régionales pour inclure des questions telles que la santé, l'éducation et la fourniture de services publics, l'accent est clairement mis sur l'amélioration de la productivité régionale.

Il s'agit d'un problème bien documenté, les mauvaises performances régionales sous-tendant la faible croissance de la productivité, qui est la plus mauvaise observée⁷⁶ depuis environ 250 ans. En effet, selon The Economist⁷⁷, le coût de ces mauvaises performances en matière de productivité s'élève à environ 6 700 £ par personne en termes de PIB. L'idée que les écarts de productivité régionaux sont au cœur de ce problème est au centre du programme « Levelling Up ».

75

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1095544/Executive_Summary.pdf

76 <https://www.cambridge.org/core/journals/national-institute-economic-review/article/abs/is-the-uk-productivity-slowdown-unprecedented/287949348D9BBA0223B3EA7E532C4B22>

77 <https://www.economist.com/britain/2022/06/09/britains-productivity-problem-is-long-standing-and-getting-worse>

De nombreux éléments viennent étayer cette perspective. Par exemple, le rapport de la *Resolution Foundation*⁷⁸ indique que si Londres a produit environ 76 000 £ de valeur ajoutée brute par emploi en 2019, les agglomérations de Powys et Torbay ont produit environ la moitié de ce chiffre. Qui plus est, cette disparité s'accroît, puisque la productivité de Londres était environ 40 % plus élevée que la moyenne nationale en 2002, mais 50 % plus élevée en 2019. Des endroits comme Powys et Torbay vont dans l'autre sens: alors qu'en 2002, leur productivité était inférieure de 20 % à la moyenne, elle est passée à 30 % en 2019.

Ces disparités régionales sont courantes et ont été observées en Allemagne, en France, en Espagne et en Italie. Les disparités au Royaume-Uni sont en grande partie dues à l'économie basée sur les services qui bénéficie considérablement de l'effet d'agglomération, lequel se traduit par une concentration spatiale de l'activité économique productive dans les régions spécialisées dans les services échangeables hautement qualifiés, définis comme des services, tels que la finance et le conseil, qui peuvent être échangés entre régions et exportés à l'étranger.

Les disparités régionales, tant au Royaume-Uni qu'en France, étaient en grande partie inévitables après la transition de l'industrie manufacturière vers les services. Malgré cela, l'écart entre Londres et les autres régions du Royaume-Uni reste plus important que celui entre Paris et les autres villes françaises. En effet, le Royaume-Uni reste l'économie la plus orientée vers les services dans le monde.

La nature fondamentale de la transition vers une économie basée sur les services et l'effet d'agglomération qui la sous-tend, signifie qu'il y aura toujours des écarts de productivité entre les grandes villes et les villes et villages plus petits. Les chercheurs de la *Resolution Foundation* affirment que l'accent doit rester mis sur l'amélioration des performances des autres villes du Royaume-Uni.

Les défis historiques posés par cette désindustrialisation sont illustrés par le fait⁷⁹ que le PIB par habitant de Birmingham, centre manufacturier des West Midlands, était supérieur de 3 % à la moyenne britannique en 1971 avant de tomber à 9 % en 1981. Bien que la région se soit légèrement redressée depuis lors, il est toujours inférieur à la moyenne du pays dans son ensemble.

Productivité du travail

Les disparités régionales sont aggravées par des différences importantes dans les niveaux de compétences à travers le pays. Par exemple,⁸⁰, alors que plus de la moitié des habitants

⁷⁸ <https://economy2030.resolutionfoundation.org/wp-content/uploads/2022/06/Bridging-the-gap.pdf>

⁷⁹ <https://www.productivity.ac.uk/publications/the-persistent-consequences-of-adverse-shocks-how-the-1970s-shaped-uk-regional-inequality/>

⁸⁰ <https://ifs.org.uk/inequality/spatial-disparities-across-labour-markets/>

de Brighton sont diplômés, ce chiffre tombe à seulement 15 % à Doncaster. Si l'on ajoute à cela la taille de l'économie locale et la capacité totale de capital physique et immatériel de la région, ces facteurs expliquent environ 55 % de la variation de la productivité du travail observée au Royaume-Uni.

Le programme de « Levelling Up » est encore compliqué par ce malaise général de la productivité, les décideurs politiques étant aux prises avec la double priorité d'augmenter la productivité au niveau national tout en essayant de réduire les disparités régionales. En effet, le rapport de la *Resolution Foundation* suggère que l'investissement dans les communautés « laissées pour compte » peut produire des résultats limités, car même si des améliorations en termes de compétences et de capital sont produites, l'échelle relativement réduite de l'économie locale minimisera les gains réalisés.

À ce titre, le livre blanc du gouvernement « Levelling Up » préconise de concentrer les investissements régionaux dans les villes afin de créer des pôles régionaux visant à atteindre une productivité comparable à celle de Londres. Si cela peut améliorer la productivité globale, cela risque de ne pas améliorer le sort des personnes vivant dans des communautés défavorisées, comme celles couvertes par INCREASE VS, qui restent difficiles à atteindre et déconnectées.

De même, ces initiatives ne risquent pas de faire grand-chose pour atténuer le sentiment⁸¹ au sein de ces communautés que Londres, Paris et même Bruxelles ne se soucient pas vraiment d'elles ni de leurs vies, ne les comprennent pas et ne cherchent pas vraiment réel à les améliorer. C'est pourquoi les bailleurs sociaux, en tant qu'institutions d'ancrage dont l'avenir est investi dans les petites villes défavorisées, sont particulièrement bien placées et motivées pour jouer un rôle de premier plan dans l'agenda « Levelling Up », en partenariat avec d'autres acteurs locaux et nationaux.

Encourager les retours

Si une grande partie de l'innovation se concentre effectivement sur les villes, un sentiment d'appartenance et de recherche de sens peut⁸² encourager l'esprit d'auto-entrepreneur ou d'autres types d'activité économique productive dans les petites communautés. Il existe quatre types différents d'entrepreneurs en fonction de leur relation avec le lieu où ils ont fondé leur entreprise.

Les entrepreneurs nés sur place sont ceux qui ont créé leur entreprise dans le lieu où ils ont vécu toute leur vie. Les personnes revenues au pays, en revanche, sont partis, souvent pour étudier ou travailler, avant de revenir sur le lieu de leur enfance. La troisième catégorie est

81

<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA551496466&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=0968252X&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7Ec0ce251f>

82 <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00343404.2019.1597971?journalCode=cres20>

celle des « migrants de l'intérieur », qui sont nés ailleurs avant de s'installer dans la région où ils ont créé leur entreprise. Et enfin les migrants venus d'un autre pays.

La recherche⁸³ menée par l'université d'État de l'Iowa est donc importante, car elle explore comment il serait possible de convaincre les gens à revenir dans leur ville natale. L'étude suggère que les diplômés ont plus de chances de revenir dans les communautés rurales s'ils avaient un fort attachement à leur école, cet attachement étant motivé par leur participation à la communauté scolaire ou par leurs liens avec certains enseignants. Les chercheurs ont constaté que la taille de l'école était également importante, les personnes dont l'école comptait plus de 350 élèves étant beaucoup moins susceptibles de revenir que celles dont l'école accueillait moins de 125 élèves.

Les personnes revenues semblaient également plus enclines à retourner dans des villes à faible densité de population et où il y avait moins de camarades diplômés. Selon les auteurs, cela s'explique peut-être par le fait que les gens ont le sentiment qu'ils peuvent avoir un impact plus important dans les communautés de ces villes.

L'innovation et la créativité consistent souvent à appliquer à de nouveaux contextes des habitudes et des perspectives acquises ailleurs, ce qui explique en partie pourquoi les immigrants sont si souvent des entrepreneurs extrêmement efficaces. Les personnes qui quittent les métropoles pour revenir dans leur ville natale ont un potentiel similaire pour impulser le changement dans la vitalité économique d'une communauté, car non seulement ils apportent des nouvelles perspectives apprises à la ville, mais ils conservent également les liens et le contexte de leur enfance dans la communauté.

Carl Benedikt Frey, de l'université d'Oxford, cite⁸⁴ les chèques mobilité comme un instrument politique essentiel pour lutter contre la vague croissante d'automatisation. Ces soutiens financiers pourraient être tout aussi utiles pour encourager les gens à retourner dans leur petite ville natale défavorisée et à construire une mobilité individuelle et sociale, surtout s'ils aident à surmonter certains des obstacles pratiques au déménagement.

De nombreux dispositifs existent à cet effet. Par exemple, aux États-Unis, l'initiative *Choose Topeka*⁸⁵ offre aux gens jusqu'à 15 000 dollars pour louer ou acheter une maison dans cette ville. De même, Tulsa a tenté⁸⁶ d'attirer les télétravailleurs en offrant jusqu'à 10 000 dollars pour un acompte sur une nouvelle maison dans la ville. En Calabre, en Italie, la région a dépensé environ 700 000 euros pour tenter d'attirer les gens dans la région. Ce qui manque à ces programmes, c'est un lien clair avec la région auprès de ceux qui sont incités à revenir.

83 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ruso.12416>

84 <https://press.princeton.edu/books/hardcover/9780691172798/the-technology-trap>

85 <https://choosetopeka.com/choose-topeka/>

86 <https://tulsaremove.com/homeownership/>

Auto-efficacité et bien-être

Il est difficile de sous-estimer l'importance de l'auto-efficacité dans le développement personnel et elle devrait donc faire partie intégrante de programmes comme INCREASE VS. Notre analyse a montré que l'auto-efficacité spécifique à un domaine peut avoir une très forte influence sur le comportement individuel. Ceci est confirmé par une étude de l'Université de Bâle⁸⁷, qui a montré que le facteur déterminant le plus important de la réussite dans l'éducation et la carrière d'une personne était ses aspirations.

Dans une forme d'*effet Pygmalion*,⁸⁸ ils ont constaté que si les gens croyaient qu'ils pouvaient s'épanouir, ils étaient beaucoup plus susceptibles de le faire. Ceci est problématique, car les recherches⁸⁹ menées dans les communautés défavorisées d'Angleterre ont révélé un fort sentiment de pessimisme quant à l'avenir et aux perspectives qui leur sont offertes.

Dans le projet INCREASE VS, l'auto-efficacité associée aux activités de recherche d'emploi a motivé les individus à suivre la voie de l'emploi et de la même manière, l'auto-efficacité associée aux activités entrepreneuriales a motivé les individus à suivre la voie de l'entreprise pour créer de nouvelles affaires ou améliorer les affaires existantes.

Des recherches antérieures ont également souligné que l'auto-efficacité est l'un des concepts les plus importants pour la motivation et le changement de comportement⁹⁰. Il s'agit de l'un des éléments clés du capital psychologique⁹¹ et il a été démontré à plusieurs reprises qu'il avait des effets positifs sur un certain nombre de résultats personnels et professionnels. Il est important de noter que de nombreux chercheurs considèrent l'auto-efficacité comme une ressource personnelle qui peut aider l'individu à atténuer les effets négatifs des facteurs de stress et donc à accroître son engagement professionnel et son bien-être^{92,93}.

Développer des connexions locales supplémentaires

La valeur de ces rapatriés peut aider à surmonter ce que les chercheurs⁹⁴ de l'Université de Sheffield considèrent comme la création d'un « entrepreneuriat de subsistance », qui est à la fois très localisé et sous-productif et qui a donc un impact limité sur la croissance économique.

Les politiques visant à promouvoir l'esprit d'entrepreneuriat et la régénération économique ont largement échoué à ramener l'emploi et la croissance à leurs niveaux antérieurs et encore moins à engendrer une quelconque croissance dans ces régions.

87 <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2022.104193>

88 <https://doi.org/10.2307/257251>

89 <https://gmbeewell.org/>

90 <https://psycnet.apa.org/record/1997-08589-000>

91 <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>

92 <https://psycnet.apa.org/record/2007-07240-001>

93 <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1348/096317908X285633>

94 <https://link.springer.com/article/10.1007/s11187-017-9946-7>

Loin des emplois de haute technologie des « startup », nombre de nouveaux entrepreneurs travaillaient pour leur propre compte dans des métiers peu qualifiés, ce qui ne contribuait guère à masquer l'impression que les politiques visant à stimuler l'esprit d'auto-entrepreneur et la croissance économique étaient en réalité davantage destinées à masquer des statistiques de chômage choquantes.

En plus d'encourager les rapatriés, les programmes pourraient également envisager de travailler au développement du capital humain, social, financier et d'autres formes de capital des entrepreneurs locaux. Par exemple, la recherche⁹⁵ souligne l'importance pour les entrepreneurs de développer des réseaux leur permettant de rechercher (en ligne et hors ligne) des opportunités et de réutiliser plutôt que de se voir accorder un accès aux ressources. Ceci est particulièrement pertinent dans des communautés défavorisées.

« La façon dont les habitants d'une même zone rurale perçoivent et abordent l'innovation est très différente et reflète leurs expériences antérieures et ce que le lieu où ils vivent signifie pour eux, par exemple en termes de richesse en ressources ou non, ou en tant que bon ou mauvais endroit pour vivre et faire des affaires », expliquent les chercheurs⁹⁶. « L'importance accordée dans la politique d'innovation rurale à la compréhension de l'activité innovante du point de vue des populations locales acquiert une pertinence particulière dans le contexte des réalités démographiques changeantes des zones rurales, car celles-ci peuvent sous-tendre l'émergence de points de vue différents parmi les individus."

L'importance du capital social a également été soulignée dans une étude récente⁹⁷ de l'Université de Manchester, qui a non seulement souligné qu'il peut aider à convaincre ceux qui veulent devenir véritablement entrepreneurs, mais aussi que ce capital social vital est souvent extrêmement mal réparti.

Compte tenu de l'importance de ces réseaux, il est important que les petites villes défavorisées soient en mesure de développer et de maintenir des connexions en dehors de la communauté locale. De nombreux participants à INCREASE VS ont vécu toute leur vie dans leur communauté locale et ne disposent donc pas de ce type de contacts. Il est donc important d'attirer les personnes qui reviennent au pays ou de soutenir le développement de réseaux plus larges.

Les programmes d'enseignement continu ont également gagné en importance, notamment dans des domaines tels que l'informatique. Ces programmes à vocation sociale peuvent inclure un encouragement, voire une obligation, à retourner dans sa ville natale à l'issue de la formation, afin d'apporter aux diplômés à la fois des connaissances et des relations.

95 <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00343404.2019.1597971>

96 <https://workplaceinsight.net/rural-innovation-policies-need-to-exploit-differences-within-communities/>

97 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1042258720913022>

Infrastructure sociale

L'importance des réseaux a été soulignée dans une recherche récente⁹⁸ de l'Université de Cambridge, qui a fait valoir que 25 % des investissements de « Levelling Up » devraient être consacrés à ce que l'on appelle les « infrastructures sociales » qui permettent aux gens d'interagir avec leurs communautés locales et de générer un sentiment d'identité locale.

Les auteurs affirment que ces investissements sont tout aussi importants que les projets d'infrastructures physiques plus largement médiatisés, tels que la liaison ferroviaire High Speed 2 ou le déploiement de la 5G. En effet, ils estiment que le succès de ces projets dépend de la force de réseau social que procurent les projets communautaires.

« Lorsque le pub local est fermé, que le parc n'est pas entretenu et que la rue principale a été vidée de sa substance, la fierté d'une communauté autrefois très soudée peut laisser place au pessimisme et au désenchantement », expliquent les chercheurs. « Les pouvoirs publics ont un parti pris bien ancré en faveur des projets d'infrastructure à grande échelle, mais les interventions qui visent à restaurer les centres-villes délabrés ou à soutenir les initiatives locales peuvent être bien plus bénéfiques socialement et économiquement que ne l'apprécient de nombreux décideurs. »

Ils soulignent que les infrastructures sociales, telles que les cafés, les centres de loisirs et les cinémas, ne sont pas seulement inestimables pour leur rôle de rapprochement des personnes, mais fournissent également des emplois précieux aux communautés locales. En effet, ces installations fournissent environ la moitié de tous les emplois dans les villes « laissées pour compte ».

Les emplois dans ces domaines sont particulièrement importants pour les jeunes, qui ont été particulièrement touchés par la pandémie de COVID-19 car un grand nombre de ces installations communales ont été contraintes de fermer. Leur importance ne peut cependant pas être surestimée, car le rapport a constaté qu'il existait une corrélation claire entre le nombre d'installations communautaires et sociales et le niveau d'aide mutuelle fourni pendant la pandémie.

Ainsi, les communautés couvertes par le programme INCREASE VS devraient envisager d'investir dans leur infrastructure sociale, car cela permettra non seulement de créer des emplois locaux et de développer le capital social des résidents locaux, mais aussi de renforcer la fierté des résidents à l'égard de leur communauté locale. Il pourrait également s'agir de personnes dont le rôle est de faciliter les liens sociaux à l'intérieur et à l'extérieur des communautés, tout en faisant circuler des informations informelles gratuites, ce qui pourrait développer le rôle joué par les *gardiens* en France (à travers les équipes de proximité) ou les ambassadeurs locaux en Angleterre (à travers les clubs d'entreprises) dans le cadre du programme INCREASE VS.

98 https://www.bennettinstitute.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2020/12/Townscapes_The_value_of_infrastructure.pdf

Exploiter le potentiel du « Zéro émission nette »

Le Livre blanc « Levelling Up » fait explicitement référence à l'agenda « Zéro Emission Nette » (Net Zero), affirmant que la transition « pourrait avoir des effets importants et durables sur pratiquement tous les aspects de l'économie, y compris les emplois et les compétences, les infrastructures et les technologies, ainsi que les investissements et l'innovation ».

Alors que la recherche⁹⁹ suggère que la transition vers le « Zéro Emission Nette » pourrait imposer des coûts à la société et particulièrement à ceux qui sont le moins en mesure de se le permettre, le projet d'une « révolution industrielle verte » offre également de nombreuses opportunités.

Ainsi, la recherche¹⁰⁰ de l'Université du Michigan souligne à quel point les emplois dans les industries des combustibles fossiles sont transférables à ceux des secteurs renouvelables. L'étude a analysé les options d'emploi ultérieur des quelque 80 000 travailleurs à travers les États-Unis qui travaillent actuellement dans des centrales au charbon en cas de fermeture de celles-ci. Ils ont constaté que les compétences de ces travailleurs sont entièrement transférables aux secteurs des énergies renouvelables, comme l'énergie solaire, mais que des politiques gouvernementales devraient être introduites pour garantir que les investissements dans l'énergie solaire soient ciblés sur les anciennes communautés charbonnières.

INCREASE VS a montré ce qu'il est possible de faire lorsque de petites communautés défavorisées acquièrent des compétences en matière d'énergies renouvelables et bénéficient d'investissements technologiques leur permettant de produire localement et durablement une plus grande partie de leurs besoins énergétiques.

Un document publié¹⁰¹ pour « Economy 2030 Inquiry », la commission d'enquête sur l'économie à l'horizon 2030, met en garde contre le fait que le concept de « Zéro Emission Nette » n'est pas une solution miracle, mais estime néanmoins que si les investissements sont bien ciblés, ils peuvent apporter des avantages considérables aux communautés locales.

« L'investissement intelligent dans le 'Zéro Emission Nette' devrait être intégré dans une stratégie économique plus large, d'autant plus qu'il pourrait avoir l'avantage supplémentaire de soutenir le programme gouvernemental de nivellement par le haut », indique le rapport.

Le développement de projets d'énergie renouvelable tels que ceux présentés dans INCREASE VS pourrait aider le pays à atteindre le niveau « Zéro Emission Nette » tout en améliorant l'emploi et la sécurité énergétique des communautés au Royaume-Uni et en France.

99 <https://www.nature.com/articles/s41558-020-00971-x>

100 [https://www.cell.com/science/fulltext/S2589-0042\(22\)01089-6](https://www.cell.com/science/fulltext/S2589-0042(22)01089-6)

101 https://economy2030.resolutionfoundation.org/wp-content/uploads/2022/05/Growing_clean_report.pdf



Bibliothèque mobile à Wisbech, Royaume-Uni.

SECTION 6

6. Méthodologie

Ce projet de recherche s'est efforcé de générer des preuves de résultats tangibles et non tangibles pour permettre une évaluation solide du programme INCREASE VS en reliant les interventions proposées et leurs résultats escomptés.

La logique d'intervention (voir figure 2) repose sur le diagnostic des besoins de chaque client et des défis posés par chaque quartier. Si ce diagnostic est efficace, il permettra de développer des services intégrés pour les clients. De même, si la prestation de services est solide, ces services sur mesure permettront d'atteindre les clients cibles, ce qui se traduira par des clients formés, mieux à même de créer des entreprises et d'obtenir un emploi (meilleur et plus sûr). Enfin, si les clients qui ont réussi deviennent des ambassadeurs, ils seront en mesure de partager leur apprentissage avec d'autres personnes à l'avenir, ce qui permettra à l'intervention de semer des projets pour l'avenir dans ces quartiers.

Figure 2: Logique d'intervention simplifiée



Au fur et à mesure de la progression de Chacune de ces étapes a été analysée en détail tout au long du processus d'évaluation afin de mieux comprendre la manière dont le projet fonctionnait ou ne fonctionnait pas et donc de fournir un retour d'information riche sur les différentes interventions.

Le processus d'évaluation de l'impact n'a pas été conçu pour évaluer chaque bailleur social (partenaire d'exécution) individuellement, mais a intégré le fait que les interventions sont variables et différenciées en réponse aux contextes uniques de chaque quartier; que les interventions auraient des succès et des difficultés propres dans différents quartiers et avec différents clients et que les résultats des clients seraient façonnés par des facteurs hors du contrôle des interventions.

Plus important encore, le processus d'évaluation de l'impact a fait appel à une méthode de recherche mixte, recueillant des données à partir d'études de cas et de données d'enquêtes quantitatives et consistant donc en un mélange d'informations tangibles et non-tangibles. Les informations tangibles ont été utilisées pour nous renseigner sur la situation professionnelle, l'éducation et les activités commerciales des personnes avant, pendant et après la formation. En revanche, les informations non tangibles ont été utilisées pour nous renseigner plus largement sur les compétences, les perceptions de soi, les aspirations et les expériences des participants à INCREASE VS.

Outre l'analyse des données secondaires au cours de la première année du projet, des recherches primaires sur le terrain ont été menées auprès des responsables du programme INCREASE VS et des agents de première ligne des bailleurs sociaux, des clients et des non-clients (ou anciens clients), ainsi que d'autres acteurs clés (y compris ceux qui travaillent pour les autorités locales ou d'autres organisations locales du secteur tertiaire) au sujet de leurs expériences, de leurs besoins, de leurs perceptions et des résultats définis par eux-mêmes et par le projet pendant toute la durée du projet de cinq ans.

Alors que l'enquête en ligne a permis de suivre quantitativement la progression (au T1 - avant la formation ; au T2 - immédiatement après la formation ; et au T3 - plus de 6 mois après la formation) de tous les clients dans tous les quartiers, la recherche primaire sur le terrain par les chercheurs de l'UEA s'est concentrée sur un nombre limité d'études de cas sélectionnées.

L'enquête quantitative en ligne (en date de novembre 2022) comprenait 1 251 clients répondants à T1 (27,6% de ceux qui ont suivi la formation), 429 à T2 (9,5%) et 288 à T3 (6,4%). Parmi les réponses à T1, 26,9% concernaient l'Approche parallèle, 44,2% l'Approche intégrée, 15,6% l'Approche collaborative et 13,2% l'Approche collective. La majorité des répondants étaient des femmes (66%), l'âge moyen étant de 42,5 ans au moment de remplir le questionnaire en ligne de l'enquête T1. Près de 6% (70) des répondants à T1 n'avaient aucun diplôme, 20% n'avaient qu'un niveau primaire ou secondaire inférieur (23 et 228 respectivement), 14% (181) avaient un niveau secondaire supérieur, 17% (209) avaient des qualifications professionnelles et 33% (412) avaient un diplôme (licence, master ou doctorat). À T1, 40 % des répondants à l'enquête étaient sans emploi (dont environ un tiers n'avait pas ou peu d'instruction), 17 % étaient indépendants et 20 % étaient employés. Les autres réponses à l'enquête comprenaient les personnes qui étaient dans l'incapacité de travailler pour cause de maladie ou d'invalidité (7%), qui étaient à la retraite (3%), qui ne cherchaient pas de travail (4%), qui étudiaient (1%) ou autres (7%).

Il est important de noter que Abri, qui avait l'une des plus grandes parts de participants à l'enquête en ligne (27%), présente des caractéristiques d'échantillon légèrement différentes en termes de niveau d'éducation et de statut professionnel des participants. Plus précisément, 51% des participants à Abri avaient un diplôme, seulement 10% avaient un niveau d'éducation primaire ou secondaire inférieur, 12% avaient un niveau d'éducation supérieur et 16% avaient des qualifications professionnelles. En termes de statut d'emploi, une plus faible proportion était au chômage (26%), 33% étaient indépendants et 23% étaient employés.

Sur l'ensemble de l'échantillon de l'enquête en ligne (au mois de novembre 2022), environ la moitié des répondants à T1 (51%) étaient des parents ou avaient des enfants à charge et 53% avaient un partenaire ou un conjoint. Au total, 74 % des partenaires ou conjoints travaillaient, 15 % étant indépendants et le reste occupant un autre emploi. Par ailleurs, 8 % des partenaires/conjoints étaient au chômage et 4 % étaient dans l'incapacité de travailler en raison d'un handicap ou de problèmes de santé à long terme (les autres étant retraités, étudiants, personnes au foyer ou autres).

En termes de logement, la catégorie la plus importante parmi les répondants à l'enquête en ligne était celle des personnes vivant dans un logement social, comme on pouvait s'y attendre pour INCREASE VS, mais cela ne représentait qu'environ un tiers de tous les répondants, 26% louant auprès d'un bailleur social, 20% auprès d'un propriétaire privé et 4% auprès de l'autorité locale. Environ 24% étaient propriétaires de leur logement (18% avec un crédit/hypothèque en cours) et environ 10% vivaient avec leurs parents ou un autre tuteur.

Malgré les efforts déployés pour rendre l'enquête en ligne accessible (y compris via téléphone portable) et les encouragements et le soutien des bailleurs sociaux, les retours (en termes de proportion de clients ayant répondu mais aussi en termes de clients ayant répondu sur l'ensemble des périodes) ont rendu difficile l'obtention de ce qui aurait été nécessaire pour générer une analyse quantitative robuste. Le défi a été exacerbé par les données manquantes qui ont rendu difficile l'appariement des réponses de T1, T2 et T3. Cette analyse a également été biaisée par les abandons sélectifs (pour des raisons liées aux mesures mêmes que

l'enquête en ligne tentait de saisir, comme le bien-être, ou même la transition du chômage à l'emploi) et l'absence de groupe de contrôle (ce qui n'était pas possible dans ce contexte).

En tant qu'élément essentiel de l'évaluation d'impact par méthodes mixtes, la sélection des études de cas qualitatives a été équilibrée entre la France et l'Angleterre et a tenté de capturer l'éventail des circonstances couvertes par INCREASE VS et de pondérer ce critère en se concentrant sur les zones les plus démunies et les communautés laissées pour compte, par exemple en incluant des zones comme Outreau et Saint-Martin-Boulogne dans le Pas-de-Calais, Swale dans le Kent ou Wisbech et Great Yarmouth en East Anglia, des zones à forte densité de populations défavorisées.

La recherche primaire sur le terrain était de nature qualitative afin de générer des informations plus intangibles sur INCREASE VS tel qu'il s'est déroulé et a eu lieu tout au long du projet. Elle a été menée en présentiel, a inclus des mini-analyses ethnographiques et des entretiens approfondis et a été échelonnée tout au long du projet pour refléter les progrès, l'apprentissage adaptatif et l'évolution des objectifs. L'évaluation de l'impact a donc été abordée par le biais d'une analyse détaillée des activités spécifiques du programme, si, comment et pourquoi elles ont eu un impact sur les clients cibles dans différentes circonstances, tout en reconnaissant qu'il y avait des inégalités en termes de distance des clients par rapport au marché et en termes de temps écoulé depuis leur formation lorsque les entretiens ont eu lieu. L'accent mis sur les clients individuels a également rendu plus difficile l'évaluation des impacts au niveau communautaire.

Au cours de la première phase de collecte des données primaires, 79 entretiens approfondis avec des informateurs clés ont eu lieu en France et en Angleterre avec les bailleurs sociaux respectifs et d'autres acteurs locaux concernés. Ensuite, lors de la deuxième série de collecte de données primaires, des recherches approfondies ont été menées en France avec des études de cas échantillonnées (Rennes pour l'Approche collaborative et Pas-de-Calais pour l'Approche collective), comprenant l'observation des participants et 35 entretiens approfondis avec des clients et des non-clients (ou ex-clients), ainsi que 11 entretiens supplémentaires avec des informateurs clés (par exemple, *gardiens*, centres sociaux etc.) afin de comprendre comment les initiatives de soutien MEES évoluaient et comment ils avaient un impact sur les expériences des clients.

La dernière étape de la collecte de données primaires a consisté en une recherche qualitative dans les études de cas de l'échantillon d'Angleterre (28 entretiens approfondis dans le Norfolk pour l'Approche parallèle, 26 entretiens approfondis dans le Kent et 24 entretiens approfondis dans le Hampshire pour l'Approche intégrée), qui comprenait l'observation des participants et des entretiens approfondis avec différents clients (certains qui ont réussi ou non à trouver un emploi ou à créer une entreprise) et, dans une moindre mesure, des non-clients (ou d'anciens clients), ainsi que 8 entretiens avec des informateurs clés (par exemple, des gestionnaires de centres communautaires locaux, des responsables de l'aide à l'emploi etc.) (dont 6 dans le Norfolk) pour comprendre comment INCREASE VS a produit non seulement des résultats mais légalement laissé derrière lui un héritage. Au cours de la dernière année du projet, 17 entretiens approfondis avec des ambassadeurs en France (8 entretiens) et en Angleterre (9 entretiens) ont également été réalisés.



Terrains de pétanque et logements sociaux à Rennes, France.

Remerciements

Ce travail d'évaluation d'impact a été soutenu par le programme [Interreg VA France \(Manche\) Angleterre](#) qui est cofinancé par le [Fonds européen de développement régional](#) (numéro de subvention 129). Il s'agit d'un programme de coopération territoriale européenne qui vise à financer des projets de coopération de haute qualité dans la région frontalière de la Manche entre la France et l'Angleterre et se concentre sur une série d'objectifs spécifiques, notamment le soutien aux innovations, l'amélioration de l'attractivité de la zone France Manche Angleterre et le développement de technologies à faible émission carbone.

Nous tenons également à remercier les nombreux participants au programme Increase *Valorisation Sociale*, les travailleurs de première ligne et les autres informateurs clés qui ont accepté de communiquer ouvertement avec nous et qui nous ont ainsi aidés à mener à bien les recherches qui sous-tendent notre travail d'évaluation d'impact. Nous leur sommes profondément reconnaissants pour leur contribution.

Les photos de ce rapport ont été prises par l'équipe de l'UEA lors de visites pour interviewer les prestataires de formation des bailleurs sociaux et les participants au projet. Nous remercions tout particulièrement Caterina M. Orlandi pour son travail.

Pour de plus amples informations sur ce rapport, veuillez contacter

Zografia Bika, professeure en entrepreneuriat,
Université d'East Anglia (UEA), Norwich Business School,
Norwich NR4 7TJ, Royaume-Uni.

Courriel: z.bika@uea.ac.uk



Twitter [@zografiabika](https://twitter.com/zografiabika)



[Zografia Bika | LinkedIn](#)

Page web:

<https://www.uea.ac.uk/web/groups-and-centres/a-z/increase-valorisation-sociale>