

QUELQUES LEÇONS DE LA PANDÉMIE

Serge Mimouni et Emilie Rosenstein

La pandémie de COVID-19 qui a concerné l'ensemble de la planète a paralysé l'économie mondiale et a mis à mal nos différents systèmes de sécurité sociale. Les mesures de confinement, nécessaires à la protection de la population, ont eu le double effet d'induire un ralentissement majeur de l'économie et de réduire au strict minimum les liens sociaux. Inédite et imprévisible, la pandémie a touché toutes les catégories de populations et en particulier les plus vulnérables, agissant comme révélateur de précarités jusqu'alors invisibles. Ses impacts sociaux – perte de revenu, insécurité alimentaire, expulsions de logement – se sont rapidement diffusés auprès de personnes cumulant plusieurs facteurs de vulnérabilité, exacerbant plus encore les inégalités sociales (Martínez et al. 2021 ; OFS 2021).

Les comparaisons internationales montrent à quel point, en Suisse, l'emploi massif des RHT et des APG COVID, ainsi que l'extension des indemnités de chômage ont permis de sauver nombre d'emplois (Ebbinghaus et Lehner 2022) et d'aider temporairement des personnes dans le besoin. Cependant, malgré une économie nationale performante et résiliente, de nombreuses personnes en situation de vulnérabilité sociale, sans ressources ou réserves, se sont retrouvées du jour au lendemain dans une situation inextricable et ont dû recourir à la charité, sous forme d'aide financière, d'aide alimentaire ou de logement d'urgence. Force est de constater que les mesures de protection sociale n'ont pas couvert l'ensemble des populations concernées. Cette question, qui a traversé le déploiement des dispositifs d'urgence sociale dès mars 2020, nous invite à nous demander à plus long terme : que devons-nous retenir de cette crise pour l'avenir des politiques sociales ? Nous explorons ici trois réponses à la lumière des analyses et témoignages recueillis dans cet ouvrage : l'universalité de l'accès aux

droits sociaux, le principe de confiance et enfin, le nécessaire rapprochement entre recherche et politiques sociales.

L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX FONDAMENTAUX AU PRISME DE L'UNIVERSALISME

Dans le domaine des politiques sociales, l'approche catégorielle a accompagné l'essor de la plupart des États-providence et est encore fréquemment appliquée. Il s'agit de s'intéresser à un public cible (par exemple, les personnes sans emploi, en situation de handicap, ou encore les personnes âgées) et de lui apporter des réponses spécifiques selon des critères d'accès pré-établis, en fonction d'un risque social préalablement identifié (le chômage, la maladie, la dépendance, etc.). Toutefois, comme le montrent plusieurs contributions de cet ouvrage, la logique catégorielle présente de nombreuses limites, en particulier en temps de crise. Elle laisse en effet des franges de la population en dehors du droit car elles n'appartiennent pas à l'une ou à l'autre des catégories constituées. En segmentant les publics, cette approche provoque une discrimination vis-à-vis des personnes qui n'appartiennent pas à un groupe à risque identifié comme tel ou qui présentent des formes de vulnérabilités multiples. Il en découle un risque de report de charge sur le groupe familial ou les proches, sur les aides sociales privées ou caritatives, de même qu'un risque de non-recours aux prestations disponibles. Chacun de ces mécanismes met à mal les principes d'équité et d'égalité de traitement qui sous-tendent pourtant les politiques et États sociaux contemporains.

La survenance de la COVID-19 a confronté nombre de personnes à des difficultés d'accès aux aides sociales, car elles ne répondaient pas aux critères fixés par les lois et leurs règlements d'application. En l'absence de cadre légal contraignant – aucun texte n'ayant été voté par le Parle-

ment, fixant les obligations de la Confédération, des cantons et des communes en matière d'urgence sociale – l'action des autorités s'est fondée sur le principe de solidarité, permettant ainsi de couvrir dans l'urgence les besoins vitaux des personnes concernées. Qu'en sera-t-il une fois cette pandémie terminée ? Qu'advient-il des personnes exclues des politiques sociales catégorielles ? Ces questions nous invitent à conduire une réflexion sur la possibilité d'étendre les droits sociaux en complétant la logique catégorielle par une approche universelle.

Nous en avons vu l'exemple à partir du principe de droit à l'alimentation – consacré par le Pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels voté par l'Assemblée générale des Nations Unies et ratifié par la Suisse en 1992 – qui pourrait voir son assise juridique renforcée à partir de lois fédérales et cantonales. Une évolution du cadre législatif permettrait de reconnaître l'insécurité alimentaire comme un enjeu de politique publique, y compris dans les pays dits développés, et de faire évoluer l'aide alimentaire telle que nous la connaissons aujourd'hui vers une véritable politique sociale, reposant sur une gouvernance et des mécanismes de financement pérennes. Il en va de même de la politique d'hébergement d'urgence, qui gagnerait à être conçue au niveau fédéral, cantonal et communal autour du principe d'un droit au logement pour tous et toutes. À l'instar des États membres de l'Union européenne qui ont récemment lancé une initiative inter-étatique en vue d'éradiquer le sans-abrisme d'ici à 2030, il convient d'explorer la possibilité de doter la Suisse d'une politique nationale de lutte contre le sans-abrisme.

En plus de ces dispositifs qui se situent actuellement aux franges de l'État social, la perspective universaliste nous invite également à reconsidérer le cœur même des politiques sociales et le sens du droit social (Rosenstein et Bonvin 2020). En effet, l'omniprésence de la problématique du non-recours aux prestations sociales et sanitaires dans le cadre de la pandémie jette un éclairage critique sur plusieurs

décennies de réformes actives qui ont contribué à prioriser les politiques d'insertion professionnelle, parfois au détriment d'autres missions de la protection sociale, jugées moins rentables car distantes du marché du travail (McGann et al. 2020). Orientées autour des principes ambivalents d'individualisation (van Berkel et Valkenburg 2007) et de contractualisation de l'action sociale (Bonvin et Rosenstein 2015), ces réformes ont dans le même temps ouvert la voie à des modalités d'accompagnement social pensées « sur mesure », mais ont également conditionnalisé l'accès ou le maintien du droit aux prestations sociales en l'assortissant de régimes de sanctions et d'obligations, comportementales (faire preuve de sa motivation, prouver son assiduité dans la recherche d'emploi, etc.) qui sont vecteurs de non-recours (Lucas et al. 2019 ; Rosenstein 2021).

Repenser les politiques sociales à partir d'une approche universelle permettrait ainsi de lutter contre le non-recours tout en réhabilitant le rôle essentiel des prestations financières – le plus souvent conçues comme des coûts qu'il s'agit de contenir ou réduire – et le statut de bénéficiaire de prestations sociales qui est largement stigmatisé. Plus généralement, il s'agit de reconsidérer la logique de démarchandisation (Esping-Andersen 1990) au fondement de la création des États-providence, garante d'une existence digne pour les personnes vulnérables en marge du marché du travail. En dépit du caractère anxiogène de la pandémie, retenons en effet que pour une part non négligeable de la population, les mesures de semi-confinement et le ralentissement de l'économie qui en ont découlé ont été synonymes d'une amélioration du bien-être ressenti, notamment parmi les employé·es souffrant de stress au travail. Or, ce bien-être est tributaire d'un accès à des prestations sociales en suffisance et de qualité sans lesquelles ces mêmes mesures de protection contre le virus ont été synonymes de précarisation.

POUR UNE POLITIQUE DE LA CONFIANCE

Deuxième enseignement de la crise : la solidarité a fonctionné. La devise politique *Unus pro omnibus, omnes pro uno*, gravée sur la partie centrale du dôme du Palais fédéral, nous rappelle qu'il ne peut exister de société sans solidarité entre ses membres et que les citoyen·nes ont la responsabilité non seulement de prendre soin d'elles et d'eux-mêmes, mais aussi des autres membres de la collectivité à laquelle elles et ils appartiennent.

Face à l'urgence sociale, confrontés à des personnes en situation de vulnérabilité, individus et collectivité ont effectivement répondu présents. L'article 12 de la Constitution fédérale relatif à l'aide aux personnes en situation de détresse a opéré. Confédération, cantons et communes se sont mobilisés, sans compter l'engagement de nombreuses associations et de bénévoles qui, par l'intermédiaire d'aides financières pour les unes, par la mobilisation citoyenne pour les autres, sont venus soutenir les personnes en situation de fragilité économique et sociale.

À l'instar des hôpitaux, nombre de services publics, de fondations et d'associations se sont engagés pour adapter leurs prestations, opérant des choix stratégiques dans l'urgence. Des dispositifs ont été repensés, des ressources ont été affectées aux besoins vitaux, des financements ont été alloués, révélant ainsi l'agilité des instances publiques et associatives et leur capacité à renforcer leur coopération en temps de crise.

En ce sens, cette crise sanitaire constitue un moment unique de reconfiguration entre les différents organes de l'action sociale, publics et privés, par les collaborations inédites qu'elle a induites ou intensifiées. Elle représente à ce titre une opportunité à saisir pour maintenir les fruits de cette collaboration et apporter des améliorations durables aux dispositifs de politiques sociales, aussi bien publics

qu'associatifs. Leur capacité à collaborer au-delà des frontières institutionnelles et administratives, et leur aptitude à orienter et ajuster leurs actions avec en ligne de mire la réponse aux besoins des populations les plus vulnérables, doivent servir de modèle pour le développement à venir des politiques sociales. La pandémie invite en effet à sortir des logiques sectorielles et corporatistes pour définir collectivement, avec l'ensemble des acteurs et actrices compétentes, des politiques sociales ambitieuses. Ce principe de collaboration repose sur une confiance mutuelle entre les pouvoirs publics et les acteurs et actrices de terrains, confiance qui apparaît, à la lumière des témoignages collectés dans cet ouvrage comme un ingrédient indispensable de la réactivité et de l'agilité des réponses institutionnelles et associatives observées durant cette crise. Ce constat invite plus généralement à repenser l'évaluation des politiques sociales. Plutôt que de les opposer, l'activité de contrôle de l'action sociale à ses différents échelons gagnerait sans doute à tenir compte à plus long terme des apports qualitatifs et quantitatifs de la politique de la confiance mise en œuvre pour faire face à la crise sanitaire.

Cette politique de la confiance ne se limite pas aux acteurs et actrices des politiques sociales, mais englobe également les publics qu'elles visent. En ce sens, il est intéressant de souligner que la gestion de la crise de la COVID-19 a requis le déploiement simultané des principes de responsabilités individuelle et collective. Souvent opposées en temps ordinaires ou lus à travers le primat de la responsabilité individuelle comme condition d'accès à la protection sociale (Goodin 1998), ces deux acceptions de la responsabilité sont apparues dans le cadre de la pandémie comme deux versants complémentaires de l'action sociale et sanitaire et de la solidarité plus généralement. À ce titre, l'expérience de la pandémie invite à repenser l'articulation entre confiance et responsabilité en tenant compte de leurs dimensions plurielles, entre dispositifs publics et privés, initiative individuelle et mobilisations collectives.

RAPPROCHER RECHERCHE ET POLITIQUES SOCIALES

Au fil de cet ouvrage et en dépit du caractère universel de cette pandémie, plusieurs contributions ont mis en évidence les répercussions spécifiques de la crise sanitaire sur les populations vulnérables, qu'il s'agisse de personnes migrant·es, en situation de handicap, sans-abri, ou encore de travailleurs et travailleuses précaires, d'enfants ou d'ainé·es. Chacune de ces contributions sont parties du constat que la pandémie a agi comme un révélateur, voire un accélérateur de précarités invisibles et radicales (Kammermann 2020) et indiquent fort justement que l'absence d'information sur la situation sociale des publics concernés a constitué un frein à l'action dans un contexte d'urgence sociale. Que retenir de ce constat ?

Alors que les données sanitaires ont été rapidement disponibles et ont constitué un instrument incontournable de la gestion de la pandémie, la production d'informations sur l'évolution de la situation sociale s'est fait attendre et reste empreinte de nombreuses incertitudes. Bien que les données traditionnelles relatives au taux de chômage et au taux d'aide sociale ont pu être fournies, la situation sociale de certains groupes reste méconnue et largement sous-documentée, parfois malgré une importante exposition médiatique suscitée par la crise sanitaire, comme nous l'avons vu avec le cas emblématique des bénéficiaires d'aides alimentaires. Cette crise a ainsi également révélé les limites des statistiques disponibles dans des domaines tels que la santé mentale et le stress de la population, le nombre de sans-abri sur le territoire helvétique, la situation sociale des enfants et des jeunes, ou encore la situation économique des travailleurs et travailleuses indépendant·es en Suisse. L'absence de données a constitué un obstacle face à la nécessité de redéployer l'action sociale alors que l'entraide et les financements privés se sont temporairement substitués aux

budgets publics pour répondre aux besoins vitaux des populations concernées. On peut ainsi légitimement questionner le manque d'indicateurs sociaux dans une société qui offre pourtant un accès libre, en ligne, 24h/24, 7 jours sur 7, aux dernières informations économiques et financières produites par les bourses du monde entier.

Ce constat appelle à renforcer les liens entre recherche en sciences sociales et politiques publiques et il s'agit de suivre de près les initiatives en cours visant à doter la collectivité de mécanismes de collecte et de mise en discussion de données essentielles à la conduite de l'action sociale. Les travaux rassemblés dans cet ouvrage participent de cet effort. Ce faisant, ils illustrent la réactivité des sciences sociales dans l'élaboration de savoirs à même d'orienter les politiques sociales (Gamba et al. 2020 ; Beyeler et al. 2021). Malgré les obstacles auxquels les chercheur·es ont été confronté·es depuis l'émergence de la pandémie (fermeture des Hautes écoles, imposition du télétravail et de l'enseignement en ligne, éclatement des collectifs de travail, suspension des activités de recherche sans lien avec le maintien du vivant et la virologie, etc.), la recherche en sciences sociales a persévéré. Avec ou sans financement, en innovant sur le plan méthodologique comme en matière d'organisation du travail, les chercheur·es ont fait preuve de nombreuses adaptations pour jouer leur rôle dans la compréhension des conséquences sociales de la pandémie et répondre aux nombreuses interrogations et sollicitations que celle-ci a engendrées.

À moyen terme, la constitution d'indices statistiques permettant d'établir la cartographie sociale du pays ou d'une région serait un outil précieux pour la conception de politiques sociosanitaires évolutives dans un monde en constante mutation. Un tel outil éviterait ainsi que les formes de vulnérabilités mises en lumière par la crise sanitaire ne retournent dans l'ombre et disparaissent des agendas politiques. À cet égard, soulignons qu'il serait erroné de

AUTEUR•ES

Jean-Michel BONVIN est professeur de socioéconomie à l'Université de Genève.

Mathilde BOURRIER est professeure de sociologie des organisations à l'Université de Genève.

Claudine BURTON-JEANGROS est professeure de sociologie de la santé à l'Université de Genève.

Dolores Angela CASTELLI DRANSART est professeure à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR | HES-SO//Fribourg).

Yann CERF est assistant de recherche à la Haute école de travail social de Genève (HETS | HES-SO//Genève).

Liala CONSOLI est doctorante en sociologie à l'Université de Genève.

Sandra V. CONSTANTIN est chercheuse au Département de politiques sociales et d'intervention de l'Université d'Oxford et collaboratrice scientifique à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO).

Océane CORTHAY est étudiante en Master de sociologie à l'Université de Genève.

Anne-Laure COUNILH est adjointe scientifique à la Haute école de travail social de Genève (HETS | HES-SO//Genève).

Riccardo CRIVELLI a été professeur adjoint à la Haute école spécialisée de la Suisse italienne (SUPSI).

Simone DIETRICH est collaboratrice scientifique à la Haute école de travail social FHNW.

Maël DIF-PRADALIER est professeur à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR | HES-SO // Fribourg).

Jörg DITTMANN est professeur de planification sociale à la Haute école de travail social FHNW.

Matthias DRILLING est professeur de développement urbain à la Haute école de travail social FHNW.

Lucas DUQUESNOY est étudiant en Master de sociologie à l'Université de Genève.

Aline DUVOISIN est adjointe scientifique à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO) et collaboratrice scientifique à l'Université de Genève.

Julien FAKHOURY est doctorant en sociologie à l'Université de Genève.

Giovanni FERRO LUZZI est professeur d'économie à la Haute école de gestion (HEG | HES-SO // Genève) et à l'Université de Genève.

Alida GULFI est professeure à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR | HES-SO // Fribourg).

Cornelia HUMMEL est professeure de sociologie à l'Université de Genève.

Yves JACKSON est médecin aux Hôpitaux universitaires de Genève et professeur de médecine à l'Université de Genève.

Sarah LACHAT est cheffe de projet et associée de recherche aux Hôpitaux universitaires de Genève.

Alexandre LAMBELET est professeur à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO).

Jean-Marie LE GOFF est démographe, maître d'enseignement et de recherche à l'Université de Lausanne et chercheur associé au NCCR LIVES.

Max LOVEY est assistant-doctorant à l'Université de Genève.

Christian MAGGIORI est professeur à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR|HES-SO//Fribourg).

Serge MIMOUNI est directeur du Département de la cohésion sociale et de la solidarité de la Ville de Genève.

Laurence OSSIPOW est professeure à la Haute école de travail social de Genève (HETS|HES-SO//Genève).

Alessandro PELIZZARI est directeur de la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL|HES-SO).

Geneviève PIÉRART est professeure à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR|HES-SO//Fribourg).

Ludivine RICHNER est assistante à l'Université de Genève.

Sabrina RODUIT est collaboratrice scientifique à la Haute école de travail social FHNW et Education Officer (*ad interim*) pour le NCCR LIVES à l'Université de Genève.

Emilie ROSENSTEIN est professeur de politiques sociales à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL|HES-SO) et chercheuse associée à l'Université de Genève.

Sergio ROSSI est professeur à l'Université de Fribourg, titulaire de la Chaire de macroéconomie et d'économie monétaire.

Daniel STOECKLIN est professeur en sociologie de l'enfance à l'Université de Genève.

Michela VILLANI est collaboratrice scientifique à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR|HES-SO//Fribourg).

Sylvain WEBER est professeur à la Haute école de gestion de Genève (HEG | HES-SO // Genève).

Eric D. WIDMER est professeur de sociologie à l'Université de Genève, co-directeur du NCCR LIVES et du Centre interdisciplinaire de recherche sur les parcours de vie et les vulnérabilités.

Christopher YOUNG est collaborateur scientifique à la Haute école spécialisée de Lucerne – Travail social (HSLU).

résumer cette question à un simple enjeu technique de production de données. Il ne s'agit pas uniquement de définir quels sont les chiffres nécessaires au pilotage de l'action sociale et sanitaire, mais d'ouvrir au débat public la production, l'usage et la réception de ces données, et ce à chaque étape du cycle des politiques sociales, de leur conception à leur mise en œuvre, sans oublier leur évaluation.

La foison des thèses complotistes ayant vu le jour depuis 2020, ou tout simplement la lassitude des citoyen·nes face à des recommandations sanitaires jugées trop complexes, ont bien montré que la production de données scientifiques – qui a pourtant connu un essor majeur dans le contexte de la pandémie – ne suffit pas à garantir la légitimité des modes de gouvernance. En dépit de l'adhésion d'un large public, on observe que le recours à l'expertise scientifique a également nourri la méfiance, voire l'opposition de voix critiques à l'égard d'un pouvoir perçu comme technocratique. Il faut reconnaître que le concert des données épidémiologiques ou vaccinales auquel nous avons assisté s'apparente à une musique savante, parfois dissonante et souvent difficile à suivre, y compris pour les personnes les plus averties. En dépit de la valeur cardinale de la santé dans les démocraties contemporaines, beaucoup semblent découvrir, non sans un certain malaise, que la médecine n'est pas une science exacte et perçoivent dans ses limites l'aveu de formes de manipulations.

Produire des connaissances scientifiques n'est donc pas tout, encore faut-il pouvoir en communiquer le sens. Le dialogue entre recherche et politiques sociales est ici fondamental. Sans revenir sur la célèbre distinction opérée par Max Weber entre savant et politique, la pandémie de COVID-19 nous rappelle l'importance et les défis de ce dialogue qui requiert de s'entendre sur des finalités communes malgré des agendas et temporalités divergentes qui opposent l'injonction d'une réponse politique rapide au temps de la recherche. Ici aussi, engagement collectif et confiance

mutuelle apparaissent comme des ingrédients incontournables qu'il s'agit de soutenir en valorisant les efforts déployés en ce sens afin d'étendre et de pérenniser les lieux et occasions de cette rencontre, et en y associant également les destinataires de ces mêmes politiques.

Que ce soit en partageant des savoirs qui contribuent à appréhender la crise de la COVID-19, ou par souci de préserver la cohésion sociale mise à mal par l'accroissement des inégalités sur le temps long de la pandémie, ce livre témoigne de la nécessité, mais aussi de la richesse de ce dialogue qui répond à un impératif démocratique et demande à être sans cesse renouvelé.

TEXTES CITÉS

Beyeler, Michelle, Hümbelin, Oliver, Korell, Ilona, Richard, Tina et Claudia Schuwey (2021). *Auswirkungen der Corona-Pandemie auf Armut und sozioökonomische Ungleichheit*. Bestandsaufnahme und Synthese der Forschungstätigkeit im Auftrag der Nationalen Plattform gegen Armut. Schlussbericht. OFAS : Berne.

Bonvin, Jean-Michel et Emilie Rosenstein (2015). Contractualising social policies: a way towards more active social citizenship and enhanced capabilities?, In Rune Ervik, Nanna Kildal et Even Nilssen (dir.), *New Contractualism in European Welfare Policies* (pp. 47-72). Aldershot: Ashgate.

Ebbinghaus, Bernhard and Lehner, Lukas (2022). Cui bono - business or labour? Job retention policies to prevent mass unemployment in Europe during the Covid-19 pandemic, *Transfer: European Review of Labour and Research*, 28(1), 47-64.

Esping-Andersen, Gösta (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press.

Gamba, Fiorenza, Nardone, Marco, Ricciardi, Toni et Sandro Cattacin (dir.) (2020). COVID-19. *Le regard des sciences sociales*. Zurich et Genève : Seismo.

Goodin, Robert E. (1998). Social Welfare as a Collective Social Responsibility. In David Schmidtz et Robert E. Goodin, *Social*

Welfare and Individual Responsibility (pp. 97-195). Cambridge: Cambridge University Press.

Kammermann, Rémy (2020). C'est quoi, la précarité ? *Nouvelles - Journal du Centre social protestant - Genève*, 02 juin 2020.

Lucas, Barbara, Ludwig, Catherine, Chapuis, Jérôme, Maggi, Jenny et Eric Crettaz (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité ?* Rapport de recherche. Genève : Haute école de travail social et Haute école de santé, HES-SO//Genève.

Martínez, Isabel, Z., Kopp, Daniel, Lalive, Rafael, Pichler, Stefan et Michael Siegenthaler (2021). *Corona und Ungleichheit in der Schweiz. Eine erste Analyse der Verteilungswirkungen der Covid-19-Pandemie*, KOF Studien, 161, Zurich : KOF, ETH Zurich.

McGann, M., Murphy, M. P., & Whelan, N. (2020). Workfare redux? Pandemic unemployment, labour activation and the lessons of post-crisis welfare reform in Ireland. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(9/10), 963-978.
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-07-2020-0343>

OFS (2021). *Pandémie de COVID-19 : les conditions de vie des jeunes et des personnes à bas revenu se détériorent*. Communiqué de presse, 6 octobre 2021, Neuchâtel : Office fédéral de la statistique.

Rosenstein, Emilie (2021). Activation, Non-Take-Up and the Sense of Entitlement: A Swiss Case Study of Disability Policy Reforms, *Swiss Journal of Sociology*, 47(2), 241-260.

Rosenstein, Emilie et Jean-Michel Bonvin (2020). Paradoxes of Universalism: The Case of the Swiss Disability Insurance, *Social Inclusion*, 8(1), 168-177. <https://doi.org/10.17645/si.v8i1.2499>

van Berkel, Rik and Ben Valkenburg (dir.) (2007). *Making it Personal: Individualising Activation Services in the EU*. Bristol: Policy Press.