
Insertion

Un lieu et une journée uniques pour l'orientation des bénéficiaires du RSA

mai 2010

[Imprimer la page](#)

[Index](#)

- [Type d'action](#)
- [Département](#)
- [Porteur\(s\) de l'action](#)
- [Objectif\(s\) et bref descriptif](#)
- [Origine\(s\)](#)
- [Description détaillée](#)
- [Bilan](#)
- [Partenaire\(s\)](#)
- [Moyens](#)

Type d'action

- Développement social
- Accessibilité
- Accès à l'emploi
- Partenariat / transversalité
- Pratiques professionnelles

Département

Meurthe-et-Moselle (54)

Porteur(s) de l'action

Conseil général de Meurthe et Moselle

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de permettre aux personnes de réaliser au même endroit et en une demi journée l'ouverture de leurs droits RSA, définir l'orientation la plus appropriée à leur situation, fixer le premier rendez-vous de parcours et favoriser l'accès aux droits, le Conseil général de Meurthe et Moselle a créé des plateformes pluri-partenariales d'accueil et d'orientation des bénéficiaires du RSA.

Origine(s)

Face à la complexité du dispositif RSA annoncé (qui définit un chef de file, le Département, un partenaire principal, Pôle emploi, et deux instructeurs de droit, la Caf et la MSA), le Conseil général décide d'associer en amont ses partenaires afin de réfléchir à un dispositif conciliant lisibilité, articulation des partenaires institutionnels et fluidité du parcours d'insertion. Aussi, le Conseil général de Meurthe et Moselle s'est attaché, dès la mise en 'uvre des expérimentations du RSA en 2008, à prendre contact avec les départements expérimentateurs afin d'observer les dispositifs alors mis en place. Sur le modèle de l'Eure, la Meurthe et Moselle décide alors de créer des plateformes pluri-partenariales de premier accueil réunissant l'ensemble des institutions sur un même lieu pour assurer l'équité territoriale et garantir la rapidité et l'efficacité du traitement de la demande de RSA. Dès janvier 2009, le Conseil général active donc la dynamique départementale sur le principe de co-construction de ces plateformes à travers l'instauration d'un comité de pilotage pour assurer le pilotage et le suivi du dispositif avec l'ensemble des partenaires (Pôle emploi, Caf, MSA, Région Lorraine, Préfecture, Direction départementale du travail et de l'emploi, UNCCAS, CPAM et partenaires de terrain). Le comité de pilotage a disposé de six mois pour penser et mettre en oeuvre une organisation fonctionnelle et effective à la date d'entrée en vigueur du RSA et réaliser un travail logistique considérable de transformation des 100 lieux d'accueil RMI en un nombre restreint de lieux d'accueil RSA.

Description détaillée

L'organisation de ce dispositif a été territorialisée à travers la création de treize plateformes de premier accueil sur le département opérationnelles en juin 2009. La Journée d'Accueil et d'Orientation (JAO) a comme vocation première de permettre au futur bénéficiaire du RSA de rencontrer les différents interlocuteurs et réaliser l'ensemble de ses démarches, de la phase d'instruction des droits à la phase d'orientation, sur un même lieu et une même journée. Le demandeur du RSA est invité à contacter dans un premier temps la Caf ou la MSA par téléphone afin de vérifier l'éligibilité de sa candidature à l'ouverture des droits RSA et de prendre rendez-vous à une JAO proche de chez lui. À la suite de ce premier entretien téléphonique, la Caf et la MSA transmettent une fiche contact renseignant le nom, le contact et la situation du demandeur au Conseil général, à Pôle Emploi et à la CPAM afin que tous puissent disposer des éléments de situation de la personne en amont pour préparer une orientation la plus fiable possible au moment de la JAO.

Inscrit et orienté en 2h30 ...

La JAO prend place dans une unité de temps et de lieu puisqu'elle se déroule en sessions de deux heures et demie soit dans des locaux du Conseil général ou mis à disposition par les partenaires (Pôle emploi, CCAS), soit dans des salles louées à cet effet. Le demandeur est tout d'abord accueilli par une secrétaire du service territorial d'insertion (STI) qui lui explique le déroulement de la JAO et fixe les rendez-vous avec les différents interlocuteurs à rencontrer. Un premier entretien individuel a lieu avec un conseiller de la Caf ou de la MSA qui vérifie les données renseignées et l'éligibilité de la candidature à l'ouverture des droits RSA. Un conseiller d'orientation recueille ensuite les données socioprofessionnelles pour procéder à l'orientation sociale ou professionnelle du bénéficiaire. A l'issue de cette rencontre, la secrétaire STI fait signer au bénéficiaire son contrat d'orientation, prend rendez-vous avec l'organisme accompagnateur désigné et transmet les informations à l'ensemble des partenaires.

... tous les acteurs du parcours rencontrés

Du côté de Pôle Emploi, si ses agents ne sont pas physiquement présents sur la plateforme, l'organisme est engagé tout particulièrement sur l'articulation indispensable entre la phase d'orientation de la JAO et la phase d'accompagnement. De ce fait, un interlocuteur au sein de Pôle emploi est identifié et joignable par téléphone en cas de difficultés au cours de l'entretien d'orientation, et un agent de Pôle emploi peut éventuellement remplacer un conseiller d'orientation sur une JAO en cas d'absence de ce dernier. Par ailleurs, Pôle emploi est également partie prenante de la préparation de la JAO. Des demi-journées sont ainsi réservées aux personnes orientées sur Pôle emploi afin de pouvoir enclencher le plus rapidement possible le parcours des bénéficiaires.

Une conseillère CPAM est également présente sur la plateforme. Elle procéde à l'ouverture des droits CMU, fait le point sur la situation de la personne (actualisation de ses droits au remboursement, conseils sur les services d'assurance maladie) et propose le bilan de santé gratuit dont les allocataires du RSA peuvent bénéficier. Grâce à cette présence sur la JAO, la CPAM a ainsi pu étendre son champ d'intervention classique. Dans les faits, cela constitue un temps d'information, de prévention et de prise en charge administrative privilégié des allocataires du RSA qui semblent plus réceptifs sur la JAO que dans les centres d'accueil. Reste cependant à mesurer l'impact réel de cette opération en regardant si les personnes ont effectivement été faire le bilan de santé proposé.

Une organisation territorialisée souple ?

Réparties sur les six territoires du département, les 13 plateformes JAO accueillent chacune douze à dix-huit personnes par journée (sachant que les personnes en couple sont reçues ensemble). La répartition géographie et la fréquence d'ouverture de ces plateformes varient en fonction des besoins identifiés de la population. Ainsi, sur le territoire de Nancy, une seule JAO est active mais ouverte

quotidiennement. Sur les territoires plus ruraux, deux à trois JAO sont présentes mais cette fois ouvertes seulement hebdomadairement voire deux fois par mois.

L'évolution des JAO est prévue par le dispositif lui-même. Une évaluation des besoins des allocataires du RSA effectuée régulièrement sur la base d'un questionnaire « qualité » rempli par chaque usager de la JAO, permet d'adapter et redéployer l'offre en fonction de la demande sur chaque territoire. À titre d'exemple, l'évaluation des besoins des allocataires sur le territoire de Lunéville a permis d'identifier que ces derniers privilégiaient la fréquence à la proximité des JAO, la mobilité n'étant pas particulièrement un problème pour eux. Cela a conduit à un ajustement logistique en passant de trois à deux plateformes avec un rythme accru.

Une mutualisation réussie grâce à une formation des acteurs en amont...

Le travail de sensibilisation et de formation engagé auprès de l'ensemble des acteurs présents sur le dispositif en amont de l'entrée en vigueur du RSA a eu un réel impact sur la réussite de ce dispositif. La Meurthe et Moselle a sollicité le CNFPT en octobre 2008 afin de mettre en place une formation pour favoriser la mise en synergie et l'acculturation des partenaires autour d'un socle commun et les accompagner dans l'évolution de leur pratiques professionnelles. La formation d'accompagnement du dispositif RSA s'est développé autour de six axes : une formation propre à la JAO, les techniques et savoir-faire liés à l'entretien d'orientation, une formation spécifique à destination des professionnels et des bénéficiaires du RSA présents dans les équipes pluridisciplinaires, l'accompagnement des nouveaux postes de chargés de développement, la fonction de conseil technique des correspondants départementaux, la fonction de formateur des conseillers d'orientation par les correspondants départementaux.

... une pratique partenariale déjà bien ancrée...

Le développement des JAO a été facilité par l'existence d'un partenariat historiquement fort dans le département et la volonté politique d'une co-construction d'un nouveau service public centré sur le bénéficiaire. Cette réflexion bien en amont de l'entrée en vigueur du RSA a ainsi permis au Conseil général de ne pas casser les dynamiques locales existantes du temps du RMI mais au contraire d'assurer la transition et d'adapter qualitativement son offre d'insertion aux objectifs fixés par la loi de généralisation du RSA.

... et une territorialisation de l'action de la Caf

L'organisation et les moyens déployés par la Caf sur cette démarche, à savoir la mise à disposition et l'accompagnement de ses agents les plus qualifiés, a grandement facilité la réussite de ce dispositif. Cette mobilisation a notamment été possible grâce à la réflexion engagée par la Caisse sur la territorialisation de son action d'une part et d'autre part à l'augmentation des effectifs décidée au niveau national (Cnaf) dans le cadre de la montée en charge de la Caf sur l'instruction du RSA et des flux de demandeurs initialement annoncés, qui a permis la création de dix postes en Meurthe et Moselle.

Des bénéficiaires mieux informés et orientés

Le dispositif est encore trop récent pour pouvoir dresser le bilan de cette opération sur les bénéficiaires. Pour autant, le comité de pilotage reconnaît unanimement que les JAO ont répondu aux objectifs fixés initialement, à savoir l'équité et la rapidité de traitement ainsi que la mobilisation de tous les acteurs autour du parcours d'insertion. Par ailleurs, la grande majorité des professionnels et des bénéficiaires interrogés dans le cadre d'une première évaluation (questionnaires « qualité » distribués lors de JAO et journée d'échange sur le dispositif d'accueil et d'orientation des bénéficiaires du RSA), se dit satisfaite de cette organisation. Concernant l'utilité de la démarche, les bénéficiaires apprécient le fait d'être reçus par l'ensemble des institutions et estiment que cela leur a non seulement permis de mieux comprendre le dispositif RSA mais aussi de connaître leurs droits et

obligations (ouverture des droits RSA mais aussi CMU...). Le seul bémol constaté peut-être la masse d'information dispensée dans le temps de la JAO pour certains jugée trop importante.

Et des professionnels repositionnés

En ce qui concerne les méthodes de travail, la Caf constate que le fait d'être au contact direct des bénéficiaires du RSA au sein d'une équipe pluridisciplinaire a donné à ses agents une nouvelle dimension à leur métier. D'une part, les JAO en constituant un cadre de travail plus souple laissent une marge d'initiative à l'agent pour trouver et mettre en place de nouvelles réponses. D'autre part, les agents se trouvent confrontés aux personnes ayant des difficultés d'accès à l'emploi, et bien que ce ne soit pas une préoccupation institutionnelle de la Caisse, cette nouvelle posture laisse émerger un piste de travail intéressante que la Caf souhaite explorer pour réfléchir et trouver des réponses innovantes aux besoins des bénéficiaires du RSA.

A l'instar des agents CAF, les secrétaires du service territorial d'insertion du CG témoignent de leur satisfaction quant au repositionnement de leur poste dans la mesure où elles ont plus de contacts avec les personnes et ont des responsabilités plus importantes.

Aujourd'hui, seule la pérennisation des locaux pour l'ensemble des JAO n'est pas encore résolue. Certaines ont lieu dans des espaces du Conseil général ou dans des locaux mis à disposition par le CCAS ou Pôle emploi quand d'autres sont encore organisées dans des salles en location. La question de locaux plus grands afin de pouvoir améliorer l'accueil des JAO en permettant par exemple de mettre Internet à disposition des bénéficiaires du RSA pour qu'ils puissent travailler pendant les temps d'attente est aujourd'hui à l'étude.

Bilan

- Environ 300 permanences et 2000 personnes accueillies sur les six premiers mois
- Lisibilité du dispositif pour le bénéficiaire
- Rapidité de la prise en charge des bénéficiaires via la notification de leurs droits le jour même (et un paiement plus rapide) et de l'enclenchement de leur parcours d'insertion
- Maillage et équité territoriale
- Mise en synergie des compétences de chacun au service du bénéficiaire RSA
- Meilleure connaissance des partenaires
- Evolution des pratiques professionnelles : marge d'initiative, responsabilisation...

Partenaire(s)

- Pôle Emploi
- Caf
- MSA
- Conseil régional de Lorraine
- État
- Unccas
- CPAM
- CNFPT

-
- Partenaires de terrain

Moyens

Humains

- Redéploiement des professionnels par l'ensemble des partenaires
- 10 agents Caf supplémentaires

Financiers

- A moyens constants excepté locations de salles hors murs

Matériels

- Mise à disposition de locaux par les partenaires
- Un ordinateur portable et une imprimante photocopieur par JAO financé par le CG. Chaque institution équipe ses personnels d'un ordinateur.

Contact

Huet Josiane

Responsable de la cellule Allocation RSA

Conseil général de Meurthe et Moselle

Adresse : 48 Rue du Sergent Blandan
54000

Nancy cedex
France

Tél. : 03 83 94 56 51

Courriel : jhuet@cg54.fr

Site web : www.cg54.fr