

Sommaire

	1.4		uct	:
3	m	roa	пст	ıon

- 7 Éditorial
- 9 L'année 2011 en bref
 - 10 Les missions et les métiers de l'association
 - 12 La vie de l'association
- 15 Les traits distinctifs de nos actions
 - 16 Co-construire et mobiliser les usagers
 - Des interventions au plus près des besoins
 - 20 Intervenir à diverses échelles
 - Du local au transnational
- Nos interventions en 2011 Des actions au plus près du terrain
 - 26 Stratégies et politiques territoriales d'insertion
 - 29 Minima sociaux
 - 36 Logement, hébergement et sans-abrisme
 - 40 Numérique et insertion
 - 45 Emploi, formation et insertion professionnelle
 - 49 Aides sociales et inclusion financière
 - 54 Santé et accès aux soins
- 55 Nos perspectives pour 2012
- 59 Annexes
 - 60 Annexe des interventions par territoire
 - 63 Annexe des interventions par métier
 - 66 Notre équipe

de François Enaud



Président de l'Agence nouvelle des solidarités actives

Le présent rapport se propose de rendre compte de notre activité durant l'année 2011. Il invite le lecteur à comprendre notre mode de fonctionnement et d'intervention, à la fois territorial, national et international (voir « Du local au transnational », p. 20) et en collaboration avec des partenaires publics, privés et associatifs (voir « La vie de l'association », p. 12). Il illustre l'attachement que nous avons pour la construction de solutions communes avec l'ensemble de ces partenaires et avec les personnes directement concernées par ces dispositifs (voir « Des interventions au plus près des besoins », p. 16).

Il présente les projets que nous avons menés cette année selon sept thématiques de l'action sociale, depuis les minima sociaux jusqu'à la santé, en passant par le logement, l'inclusion financière, l'insertion professionnelle et l'accès au numérique (voir « Nos interventions en 2011 » p. 23). Chaque thématique est déclinée autour de trois axes: Expérimenter - Accompagner - Mutualiser qui fondent notre identité et définissent notre positionnement dans le champ de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Au fil des ans, l'Agence nouvelle des solidarités actives, association à but non lucratif, s'est ainsi imposée auprès de ses partenaires comme un acteur majeur de l'expérimentation sociale, de l'accompagnement de la mise en œuvre des politiques sociales, nationales et territoriales, et de diffuseur des connaissances et des pratiques révélées sur le terrain. Son essor prend appui sur ses expertises et une proximité empathique avec les publics en situation de précarité. Son ambition pour lutter contre la pauvreté est de co-construire des solutions innovantes d'une influence croissante.

de Luc Jerabek



Directeur général de l'Agence nouvelle des solidarités actives

De quoi souffrent nos concitoyens en situation de pauvreté?

Bien sûr, avant tout, de revenus qui ne leur permettent pas de voir au-delà de la fin du mois, de la semaine, voire de la journée. De ne pouvoir s'offrir de perspectives d'avenir et de ne pouvoir en offrir à leurs enfants. De se sentir déconsidérés, se sachant sans emploi ou occupant un emploi précaire dont le nombre d'heures ne permet ni la stabilisation des ressources, ni une valorisation sociale. De savoir que des aides existent mais que fort souvent elles sont segmentées en fonction de la

compétence du donneur et de la problématique visée. Ces aides sont parfois acquises au prix d'un parcours digne d'un jeu vidéo où le héros serait en quête du Graal et l'un des préambules serait d'accepter le qualificatif d' « assisté ». De la prétention des « sachants » qui, sans les consulter, définissent ce qui est bien pour eux. Du manque de lisibilité des politiques publiques et d'informations adaptées.

De quoi souffrent les professionnels de l'action sociale?

De ces superpositions de dispositifs et de la complexification des systèmes qui se côtoient sans porosité et marquent des frontières de compétences, rendant parfois ces aides absurdes, voire inaccessibles. De la dichotomie entretenue entre social et économique, avec cette double contrainte de travailler sur la relation tout en la niant, au bénéfice de la rentabilité. Du manque de solutions proposées pour accompagner durablement, si nécessaire, un foyer en difficulté et des temps de décisions qui ne respectent pas le temps des humains. Du sentiment flagrant d'injustice qui leur est renvoyé quand les inégalités entre les plus pauvres et les plus riches s'accroissent. Du manque de confiance qu'on leur donne pour initier de nouveaux projets. De manque de temps pour construire des relations individuelles et collectives. Et même de la précarité qui touche de plus en plus certains d'entre eux...

L'Agence nouvelle des solidarités actives a cherché cette année encore à contribuer à la lutte contre la pauvreté en apportant ses savoir-faire et ses idées, par trois moyens majeurs :

• L'innovation et l'expérimentation, qui consistent à...

Repérer sur le terrain des pratiques qui semblent performantes ou remarquables, en évaluer les effets et chercher à les modéliser. On citera par exemple les plateformes uniques d'accueil qui permettent aux personnes en recherche de solutions à leurs difficultés économiques de grouper leur démarche en un seul lieu proposant plusieurs réponses complémentaires;

Mettre en œuvre des projets dont le protocole d'évaluation est fiable et permet de tirer des enseignements quant à la pertinence d'une idée, comme l'évaluation des effets de l'éducation financière sur des apprentis;

Mettre en œuvre des projets ambitieux, qui coordonnent à l'échelon européen des collectivités territoriales, des États, des associations et des sociétés marchandes, au service

d'une meilleure prise en considération et d'une préhension de la problématique de l'errance et du sans-abrisme;

Promouvoir l'expérimentation et la mise en œuvre de projets pilotes comme pratiques préalables à des déploiements évitant ainsi les fausses bonnes idées et les dépenses inutiles.

• L'accompagnement et la mutualisation, c'est-à-dire...

L'accompagnement des administrations centrales pour que les politiques publiques atteignent mieux leur cible en proximité, pour que les services de l'État déconcentré puissent être garants d'une équité territoriale et d'un meilleur accès aux droits, pour que l'information soit concertée et diffusée à l'ensemble des acteurs;

L'accompagnement des professionnels de l'action sociale pour faire évoluer leurs pratiques à l'aune des nouvelles dispositions réglementaires, des évolutions des besoins et de leurs propres expériences;

L'accompagnement des collectivités territoriales pour les aider, en tant que tiers extérieur aux enjeux locaux, à mieux identifier quelles difficultés touchent les citoyens et à organiser au mieux les réponses en associant tous ceux qui peuvent y contribuer de facon coordonnée;

La mutualisation des savoirs et des regards, par la création et l'animation de groupes de travail thématiques, tels que les Labos, les Ateliers, et favoriser ainsi l'émergence de solutions en confrontant des acteurs aux rôles complémentaires et pourtant peu invités à travailler ensemble.

• La participation des personnes concernées

Nous invitons le plus possible les destinataires des politiques sociales à contribuer à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques qui les concernent dans l'objectif d'en vérifier la pertinence. Nous rattrapons ainsi modestement le secteur économique marchand, à qui il ne viendrait pas à l'idée de proposer un nouveau service ou un nouveau produit sans avoir a minima fait une enquête auprès des futurs consommateurs. Cette participation permet aussi aux « sans oreilles » que sont souvent les décideurs d'écouter ceux que l'on qualifie de « sans voix » et de leur construire une place digne dans notre société qui se doit d'être inclusive.

Enfin l'Agence nouvelle des solidarités actives mise sur la confiance et la prise de risques. Confiance envers les acteurs, confiance en l'idée qu'on ne peut pas tout résoudre à grands coups de réformes et de lois mais que pragmatisme et empirisme peuvent être supports d'améliorations, confiance en la capacité à accompagner la promotion sociale par la participation.

Prise de risque pour faire évoluer ou contextualiser au quotidien des relations d'aide, prise de risque par le déploiement d'un projet dans un temps qui ne ressort pas de l'immédiateté, prise de risque tout simplement dans le fait d'agir et d'accepter avec humilité que notre contribution, même si elle est une goutte d'eau, porte en elle la vocation de s'unir à d'autres initiatives pour un monde plus solidaire.

Avec tous nos remerciements à celles et ceux qui nous font confiance, ce rapport d'activité leur est dédié.

L'ANNÉE 2011 EN BREF

Les missions et les métiers de l'association

À l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), nous croyons à la puissance de l'innovation sociale et de l'expérimentation en tant qu'outils les plus efficaces pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Notre expertise couvre de nombreux champs de l'action sociale: accès aux droits, insertion professionnelle, microcrédit personnel, prévention du surendettement, accès aux technologies de l'information et de la communication, santé, logement, etc. Notre savoir-faire dans l'ingénierie sociale se décline en trois métiers fondamentaux:

- l'accompagnement des acteurs publics dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs programmes de lutte contre la pauvreté,
- l'expérimentation, qui permet de mesurer l'efficacité d'une innovation sociale mise en œuvre sur un territoire et de l'ajuster avant son déploiement,
- la mutualisation des acquis, des expériences et des connaissances entre acteurs diversifiés et la diffusion de ces résultats.

10

En 2011, nous avons mené plus de cinquante missions, en France, à l'échelle locale et nationale, et en Europe. Lors de ces interventions, nous avons pu:

EXPÉRIMENTER

- dans le cadre de nos projets européens HOPE in stations et SIMS-EasyBudget. Le premier s'est clos cette année: expérimentation sociale d'envergure européenne, il a fédéré et mis en action de nombreux partenaires dans sept pays et permis d'harmoniser les pratiques d'accompagnement des personnes en errance à partir d'une expérimentation menée dans trois grandes gares européennes (Focus p. 21). Le second a été lancé en 2011 avec pour objectif d'évaluer l'impact de l'éducation financière dans la lutte contre le surendettement auprès de 400 apprentis (Focus p. 50),
- lors de l'animation à destination des travailleurs sociaux en Savoie qui visait à améliorer leurs pratiques dans l'approche des difficultés budgétaires des ménages (**Solution** Focus p. 52),
- dans notre appui à la coordination et au pilotage d'expérimentations, comme: notre mission en faveur de l'accès à l'apprentissage et de la prévention des ruptures des jeunes apprentis ou notre intervention visant à améliorer l'accès au logement des jeunes en insertion professionnelle, toutes deux en partenariat avec le Conseil national des missions locales (CNML) (Focus p. 48);

ACCOMPAGNER

- le cadrage, la définition et l'élaboration des pactes territoriaux pour l'insertion (PTI) de nombreux Conseils généraux: dans l'Aisne, en Charente, dans le Cher, en Guadeloupe, en Savoie, dans les Yvelines (Focus p. 27),
- la Refondation de la politique d'hébergement et d'accès au logement: par notre contribution au plan national d'accompagnement des acteurs et des territoires,

piloté par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) en lien avec la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) et la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) (Focus p. 37),

- la mise en œuvre du projet d'amélioration du pilotage de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) par les services déconcentrés de l'État (Focus p. 33),
- la mise en place d'une plateforme partenariale numérique de lutte contre la précarité énergétique pour le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble, réunissant un grand nombre d'acteurs publics, privés et associatifs (Focus p. 39);

MUTUALISER

- dans le cadre de la concertation sur l'accès aux télécommunications des personnes en situation de précarité, organisée sur le plan national: nous avons visé, avec notre partenaire l'Association française des utilisateurs des télécommunications (AFUTT), à consulter directement des utilisateurs à revenus modestes sur leurs usages des télécommunications et leur perception des offres sociales dans ce domaine (@Focus p. 44),
- dans la forte activité de publication de contributions et d'études, par laquelle nous poursuivons notre mission de diffusion des enseignements issus de nos interventions (© Focus p. 35),
- d'une manière générale, lors de chaque intervention lorsque nous pouvons mettre en relation des acteurs qui développent des projets similaires ou mettre à disposition les bénéfices des expériences que nous avons repérées ou accompagnées.

12

La vie de l'association

Depuis sa création, l'ANSA appuie ses actions sur sa capacité à construire des passerelles entre pouvoirs publics, entreprises, associations et usagers. Cette particularité est une force visible dans la composition de son Conseil d'administration et de son équipe ainsi que dans la diversité de ses partenariats financiers.

Le conseil d'administration

Président: François ENAUD, Président Directeur général de STERIA

Trésorier: Daniel LENOIR, Directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) Nord Pas-de-Calais

- Monique ALEXANDRE, ex-Responsable de communication interne BNP Paribas
- Yves AUBERT, Directeur général adjoint de la Communauté urbaine de Strasbourg
- Emmanuel BEEKER, ex-Directeur de projet Lafarge
- Nicolas COSTES, Senior executive Accenture
- Benoît GENUINI, Président des Passerelles Numériques
- Blanche GUILLEMOT, Inspectrice à l'IGAS
- Jean-Marie MARX, Directeur général d'un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA)
- Sylvaine VILLENEUVE, Responsable communication de la FNARS
- Daniel ZIELINSKI, Délégué général de l'UNCCAS

L'équipe

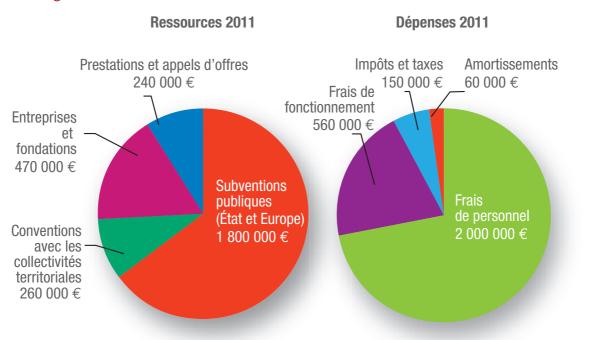
Salariés, bénévoles, stagiaires, personnes en mécénat de compétences: en 2011, ce sont 46 personnes qui ont contribué aux activités de l'ANSA. Notre politique de recrutement tient à assurer la diversité des compétences, en réunissant des personnes issues du secteur marchand, du secteur public et du secteur associatif. Cette diversité est une source d'enrichissement constante pour les membres de l'équipe et un facteur d'efficacité pour nos clients et partenaires. L'implication particulière des personnes en mécénat de compétences sensibilise les entreprises aux problématiques de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et permet à l'association de bénéficier d'expertises spécifiques. L'ANSA est par ailleurs reconnue comme terrain de stage et d'apprentissage pour les élèves issus de grandes écoles ou d'universités, ce qui contribue à développer et à professionnaliser la culture de l'expérimentation et de l'évaluation dans le domaine des politiques sociales. L'ANSA a aussi recours par voie contractuelle à des experts externes, notamment lorsqu'elle fait appel pour ses propres travaux à l'expertise des personnes qui sont destinataires des politiques sociales (voir en annexe: Notre équipe, p. 66.)

Le modèle économique de l'ANSA

Pour assurer une autonomie dans ses actions le modèle économique de l'association repose sur une recherche de multi-financements. Les ressources proviennent:

- de conventions avec l'État et les collectivités territoriales,
- du secteur concurrentiel, via des réponses à appels d'offres,
- du soutien des entreprises et des fondations au titre du mécénat.

Le budget de l'ANSA en 2011



Les partenaires financiers de l'ANSA

L'association s'appuie sur des partenaires financiers diversifiés qui garantissent son indépendance et permettent son développement : État, organismes publics, collectivités territoriales, entreprises et fondations.

L'ANSA a des conventions avec:

- l'État et les partenaires publics suivants: la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), le Secrétariat général de comité interministériel des villes (SG CIV), la Caisse des dépôts et consignations (CDC), le Conseil national des missions locales (CNML), le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), l'Institut régional du travail social (IRTS) de Poitiers, la Mission locale de Dinan et le Service public de programmation (SPP) en Belgique,
- · la Commission européenne,
- des collectivités territoriales: en 2011, les conseils généraux de la Charente, du

Cher, de la Corse du Sud, de l'Hérault, des Hautes-Pyrénées, de la Savoie, de Paris, de la Somme, de la Réunion et de Guadeloupe,

• autres: la SNCF et les associations Club Horizons et CAIS au Portugal.

L'ANSA se finance également via des réponses à appel d'offres et par prestations :

- pour des collectivités territoriales. En 2011, les conseils généraux de Meurthe-et-Moselle, de Paris, des Hauts-de-Seine,
- pour les Centres nationaux de la fonction publique territoriale (CNFPT) Midi-Pyrénées et Angers, la Caisse d'allocations familiales (CAF) de Pau, la Fédération nationale des CREPI,
- pour la Fondation Orange.

Enfin, l'ANSA est soutenue par de nombreux partenaires privés engagés dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. En 2011, l'ANSA a été soutenue:

- au titre du mécénat financier: par la Fondation d'entreprise Free, Microsoft et le groupe Chèque Déjeuner,
- au titre du mécénat de compétences par la Fondation Accenture.

LES TRAITS DISTINCTIFS DE NOS ACTIONS

Co-construire et mobiliser les usagers – Des interventions au plus près des besoins

Nous sommes au service de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Servir cette cause, c'est savoir agir avec justesse et expertise, en relation avec un large réseau d'acteurs, dans une même dynamique d'ensemble. C'est aussi toujours inscrire son action au service des bénéficiaires et usagers et donner une réelle efficacité à l'évolution de la relation entre les citoyens et les institutions.

Co-construire un projet avec l'ensemble des parties prenantes

La co-construction d'un projet comprend la mutualisation d'informations et d'expériences entre les divers acteurs d'un même projet et la mise en place d'une concertation efficace afin de bâtir ensemble les solutions les plus adaptées aux divers enjeux dégagés. Lorsqu'un projet est co-construit par l'ensemble des parties prenantes, il acquiert une solidité appuyée sur l'expertise et la compétence spécifiques de chaque partenaire – dans les domaines politiques, techniques ou opérationnels. Le rôle de médiateur de l'ANSA consiste dans un premier temps à mettre en rapport ces divers acteurs et à faciliter leur dialogue. Il se concrétise dans le développement de partenariats, notamment interinstitutionnels, dans la constitution de groupes de travail adaptés, puis dans l'utilisation de méthodes d'animation spécifiques au contexte et aux interlocuteurs, enfin dans la mutualisation et la construction de solutions. Ce principe de co-construction s'illustre par exemple dans notre accompagnement de la déclinaison opérationnelle du PTI du Cher: les groupes de travail composés des diverses parties prenantes (Caisse d'allocation familiale, Pôle Emploi, Région Centre, Direccte, etc.) et les comités de pilotage organisés par l'ANSA et le Conseil général ont été les moteurs de l'ajustement et de la rédaction du texte final (© Focus p. 27).

Inviter les usagers à participer

Dans cette démarche de co-construction visant à apporter la réponse la plus juste aux besoins, il est essentiel d'associer les personnes destinataires des dispositifs au diagnostic, à la construction et à l'évaluation de solutions. L'ANSA promeut depuis sa création cette participation qui permet de constituer une concertation intégrée et d'assurer une position d'acteur contributif, et non plus de simple destinataire, aux personnes directement concernées.

En 2011, cette problématique a également été traitée lors du séminaire annuel de la fédération nationale des Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion (CREPI) que nous avons contribué à animer et dans le cadre d'une étude pour la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) intitulée *La participation des bénéficiaires du RSA aux équipes pluridisciplinaires dans l'Oise*.

Accompagner

CONCERTATION DE JEUNES ADULTES DU VAL-DE-MARNE Recueillir l'avis des premiers concernés sur la question de l'autonomie et de l'accompagnement

Conseil général du Val-de-Marne — Février à juin 2011

Pilotée par la Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (DPEJ) du Conseil général, en partenariat avec la Direction Départementale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), l'expérimentation du projet ROAD 94 avait pour objectif de tester de nouveaux outils d'accompagnement et de nouvelles approches pour prévenir les ruptures de parcours des jeunes adultes et les accompagner vers l'autonomie. Le sujet est particulièrement sensible pour les jeunes de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) qui se trouvent souvent dans une situation de grande précarité à la sortie de leur foyer d'accueil, à l'âge de 18 ans (21 ans pour les jeunes bénéficiant d'un contrat jeune majeur.)

Associer les jeunes potentiellement concernés par ROAD 94 (publics ASE, PJJ, mission locale, club de prévention, régie de quartier, etc.) est apparu comme un enjeu important pour la démarche d'expérimentation et, plus globalement, pour l'évolution des politiques publiques concernant la jeunesse dans ce département. L'ANSA a donc accompagné le Conseil général dans une concertation lancée au premier semestre 2011 dans le but de recueillir l'avis des premiers concernés sur la question de l'autonomie et de l'accompagnement et, plus particulièrement, sur des idées d'actions nouvelles: parrainage, colocation et aide financière. Soixante jeunes, mobilisés sur la base du volontariat grâce aux professionnels qui les accompagnent, ont participé dans le cadre de trois groupes de travail. Deux associations se sont particulièrement impliquées pour intégrer cette démarche dans leurs modules de formation.

Dans un souci de fidélité à la parole des participants, l'ANSA a conçu trois formats de restitution complémentaires : un document de synthèse écrit, une vidéo de 25 minutes ainsi qu'une rencontre entre jeunes et professionnels en juin 2011.

Grâce à cette démarche de concertation, les dispositifs envisagés ont pu être ajustés. Par exemple, les projets d'aide à la colocation n'ont pas retenu l'attention des jeunes alors que le parrainage, sous certaines conditions, est apparu comme une solution très intéressante pour certains d'entre eux. Plus globalement, cette démarche a également permis d'enrichir les représentations des professionnels et des élus par une

autre forme de connaissance du vécu, des attentes et des idées des jeunes adultes. Elle a notamment mis en avant la situation critique des jeunes accueillis dans les foyers de l'ASE qui se retrouvent souvent sans aucune ressource au moment de devoir quitter leur foyer.



Image extraite de la vidéo réalisée dans le cadre de la concertation par Donald Abad.

« Impossible de répondre correctement aux besoins des usagers ou des clients sans une écoute et une analyse préalable. Ce qui est vrai pour l'ensemble de la population l'est encore plus pour les publics vulnérables, qui doivent faire face à de multiples contraintes.

Malheureusement cette étape est souvent négligée, aussi bien dans l'élaboration des politiques publiques que dans les constructions des grilles tarifaires des entreprises de service. Pour de multiples raisons : parce que cela prend du temps. Parce qu'on estime que l'on peut extrapoler pour les plus vulnérables ce qu'on sait du reste des usagers. Parce qu'au contraire, on estime que ceux qui ont des moyens contraints doivent s'adapter à l'offre qui leur est faite et non pas l'inverse. Parce que l'on n'accorde que peu de crédit à la parole des plus vulnérables. Et quelques autres raisons que l'on entend régulièrement.

Résultat: les réponses apportées sont peu adaptées aux besoins, avec des conséquences multiples: des prix incompatibles avec des budgets modestes, des contentieux multiples, des spirales d'impayés et de surendettement, des mauvaises habitudes de consommation, un taux de non-recours bien trop important à des dispositifs spécifiques mal conçus.

[...] Si [la] démarche [de mobilisation des usagers] était mieux entendue, plus systématique et davantage suivie d'effets, nul doute qu'il serait possible de lutter contre les effets les plus pernicieux de la pauvreté et d'avoir un usage plus efficace des deniers publics. Il y a une déperdition considérable de moyens et d'énergie dans des mesures mal conçues faute de reposer sur une analyse de ces besoins. À moins qu'il ne s'agisse de privilégier l'effet d'affichage et d'annonce sur la volonté de véritablement aider les plus vulnérables. Tentation contre laquelle il faut lutter avec obstination. »

Martin Hirsch, co-fondateur de l'Agence nouvelle des solidarités actives, Extrait de *L'accès aux télécommunications pour tous — Contribution n° 15* de l'ANSA

Accompagner

DISPOSITIF PARTICIPATIF DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA Évaluer le dispositif et mesurer les effets de la participation

Conseil général de l'Hérault – Mars à décembre 2011

Un an après la constitution d'équipes pluridisciplinaires et de groupes d'usagers, le conseil général de l'Hérault a souhaité évaluer le dispositif participatif mis en place. Le but était de **consolider la mise en place d'une participation effective des usagers, tant dans les équipes pluridisciplinaires** (qui donnent avis auprès du président du Conseil général sur la situation de personnes étant en situation délicate au regard des droits ou devoirs) **que dans l'élaboration et l'évaluation des politiques d'insertion**.

L'intervention de l'ANSA a consisté à :

- organiser six groupes de travail réunissant les acteurs par « métiers » : des bénéficiaires du RSA, des responsables territoriaux, des directeurs d'agences de solidarité, les directeurs du département insertion et économie solidaire, des conseillers RSA, des travailleurs sociaux du pôle développement social,
- assister en tant qu'observateur et analyser les comportements et la communication lors des réunions de quatre des onze équipes pluridisciplinaires et des cinq groupes d'usagers,
- présenter les travaux et propositions d'évolution au vice-président à l'insertion.

Après avoir confronté les hypothèses issues des observations aux ressentis, **des propositions** d'amélioration du dispositif participatif ont émané des groupes.

Parallèlement, le Conseil général a réalisé une enquête auprès de 378 participants à ces deux instances. 122 retours de questionnaires ont été traités.

Ces démarches complémentaires ont permis de mesurer l'appréciation du dispositif (vécu et attentes), d'analyser sa qualité et son organisation, de mettre en exergue les bonnes pratiques et les points d'amélioration et d'élaborer des propositions d'ajustements. Elles ont également montré les effets très encourageants de la participation :

- pour les usagers eux-mêmes : l'acquisition de connaissances sur le dispositif, l'amélioration de la confiance envers les acteurs et les dispositifs des politiques sociales et de la prise de parole en public et par conséquent de l'estime de soi,
- pour les professionnels du territoire : en termes d'évolution de leurs pratiques, animation, neutralité de présentation des dossiers en équipe pluridisciplinaire mais aussi sens de leur métier réaffirmé ;
- pour le Conseil général par un rapprochement et une émergence de nouvelles collaborations entre services, institutions et collectivités à l'aune des retours et des propositions des personnes allocataires du RSA.

En mars 2012, une restitution des démarches d'évaluation et une table ronde autour des pistes d'amélioration du dispositif ont été organisées avec des élus et des professionnels du Conseil général, des organismes conventionnés et des bénéficiaires du RSA.



Un bénéficiaire du RSA s'exprime lors d'une table ronde – photo CG 34.

20

Intervenir à diverses échelles – Du local au transnational

La paupérisation des populations les plus démunies, les écarts croissants entre les plus riches et les plus pauvres, la crise économique européenne appellent une action publique transnationale; il y a urgence à innover, à identifier les bonnes pratiques au niveau local et à réfléchir à leur transposition dans d'autres territoires. À l'heure où les budgets sont de plus en plus contraints, le changement d'échelle est garant d'une plus grande efficacité: les expériences à petite échelle ayant donné satisfaction pourront être étendues et ainsi éviter les coûts d'un dispositif pensé comme général avant même d'avoir pu faire ses preuves.

Changer d'échelle pour une plus grande efficacité

L'ANSA a privilégié depuis sa fondation une présence affirmée aux échelles à la fois locale et nationale. Ce double positionnement permet:

- D'adapter un dispositif général au cas particulier d'un territoire réduit à travers une analyse précise des situations locales et de concevoir des solutions qui y soient ajustées – et en améliorer ainsi la portée,
- Mais aussi de savoir tirer les enseignements d'un contexte localisé pour rendre plus efficaces les réponses globales.

Ce changement d'échelle est permanent et l'ANSA le pratique dans les deux sens, notamment lorsqu'il s'agit d'identifier les bonnes pratiques mises en place sur certains territoires et de les mutualiser, ce qui assure une plus grande efficience des dispositifs d'ensemble: la mise en réseau de projets locaux peut produire un impact au niveau national.

Changer d'échelle pour une plus grande cohérence

Depuis 2009, l'ANSA a inscrit plusieurs projets dans une dynamique européenne, suivant cette même logique d'attention aux solutions locales et aux enjeux globaux. Exemple de la recherche de cohérence entre les solutions locales apportées, le premier projet européen piloté par l'ANSA, HOPE in stations (Focus p. 21), met en relation plusieurs partenaires en France et à l'étranger autour de la question des personnes en errance dans les gares. Il assure une collaboration européenne entre des pouvoirs publics locaux et nationaux, des entreprises marchandes de transport et des acteurs associatifs ou assimilés pour assurer un accompagnement cohérent de gare en gare.

Changer d'échelle pour innover à tous les niveaux et faire évoluer les pratiques institutionnelles

Forte d'une expérience et d'une expertise reconnues, l'ANSA s'inscrit dans le processus décisionnel européen en interpellant les institutions sur les progrès à accomplir dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sur un large territoire. En tant qu'acteur résolument inscrit sur le terrain, elle a également la légitimité pour intervenir à l'échelle des individus. L'innovation prend ainsi son sens: en prenant en compte simultanément la personne, les collectifs d'acteurs et l'environnement du local au transnational.

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Europe, nous vous invitons à prendre contact avec Sylvie Le Bars: sylvie.le.bars@ solidarites-actives.com

Pour suivre l'actualité de nos projets Europe tout au long de l'année : solidarites-actives. com/#Europe

Expérimenter

HOPE IN STATIONS: HOMELESS PEOPLE IN TRAIN STATIONS Améliorer l'orientation et l'insertion des personnes en errance dans les gares européennes

Commission européenne – 2011 à 2013

L'attractivité des gares pour les personnes sans abri est similaire dans toutes les capitales européennes (lieux d'anonymat, espaces de chaleur, possibilité de subsistance minimale, voire de sociabilisation). Cependant, la prise en charge de l'errance diffère d'un pays à l'autre au sein de l'Union européenne. Cette première expérimentation sociale transnationale s'est déroulée, entre 2010 et 2011, dans trois gares de capitales européennes : Paris-Nord, Bruxelles-Centrale et Roma-Termini.

L'ANSA a piloté ce projet durant deux années afin de proposer une réponse homogène sur le territoire européen. Après une analyse des pratiques existantes réalisée dans sept pays européens (Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg et Pologne) au printemps 2010, un référent social, nommé et pris en charge par chaque entreprise ferroviaire concernée, a été installé en septembre 2010 dans les gares de Paris-Nord, Bruxelles-Centrale et Roma-Termini. Ce référent social a pu développer durant douze mois des activités permettant l'amélioration de la prise en charge des personnes sans abri (formation des agents ferroviaires, rencontres régulières avec les associations, actions de communication à l'attention des commerçants de la gare, etc.)

En décembre 2011, après une rigoureuse évaluation selon la méthode ex-ante/ex-post (fondée sur des enquêtes auprès des personnes en errance, auprès des organisations sociales intervenant dans et autour des gares et auprès des agents ferroviaires formés à la problématique), les onze partenaires du projet, sous l'égide de l'ANSA, ont pu faire valoir les résultats de cette expérimentation aux acteurs du champ social et politique. Ainsi, le dispositif du référent social continue à se développer et à s'étendre dans chacun des pays où l'expérimentation sociale a été menée (Italie, France et Belgique) et sera également déployé dans les pays associés (Luxembourg, Pologne et Espagne). Les dispositifs communs de formation du personnel de gare ont reçu une évaluation positive et la démarche se poursuit. Enfin, ce projet a permis d'amorcer une réflexion sur la possibilité de labelliser les gares qui mettent en place le référent social.

Ce projet a bénéficié de financements de la Commission européenne, du Ministère de la Cohésion sociale en France, du Secrétariat d'État à la lutte contre la pauvreté en Belgique, ainsi que de la SNCF.



NOS INTERVENTIONS EN 2011 — DES ACTIONS AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

Depuis sa création, l'ANSA a travaillé avec une quarantaine de Départements et autres collectivités territoriales. L'association inscrit ses actions sur l'ensemble du territoire français, à l'échelle nationale et à l'échelle locale, mais aussi dans plusieurs pays d'Europe.

Ses interventions couvrent une grande partie du spectre de l'action sociale, ici répartie en sept thématiques principales :

- Stratégies et politiques territoriales d'insertion,
- · Minima sociaux,
- Logement, hébergement et sans-abrisme,
- Numérique et insertion,
- Emploi, formation et insertion professionnelle,
- · Aides sociales et inclusion financière,
- · Santé et accès aux soins.

Ses modes de travail s'adaptent à chaque mission spécifique, s'appuyant sur les trois grands métiers de l'association: EXPÉRIMENTER sur le terrain dans une démarche collaborative, ACCOMPAGNER la mise en place de politiques publiques et MUTUALISER, c'est-à-dire créer des espaces d'échange entre acteurs et diffuser la connaissance.

Sommaire

• Stratégies et politiques territoriales d'insertion	26
Minima sociaux	29
• Logement, hébergement et sans-abrisme	36
Numérique et insertion	40
• Emploi, formation et insertion professionnelle	45
Aides sociales et inclusion financière	49
• Santé et accès aux soins	54

Stratégies et politiques territoriales d'insertion

de repenser le cadre territorial d'intervention des politiques d'insertion.

La loi du 1er décembre 2008 généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion rappelle l'objectif et l'importance du programme départemental d'insertion (PDI). Pour sa mise en œuvre, le Département est invité à conclure avec les parties intéressées un pacte territorial pour l'insertion (PTI). Il s'agit donc d'un nouvel outil, permettant d'associer les acteurs concernés par l'insertion sur le territoire (la loi prévoit, en particulier, au titre de la formation professionnelle, le concours de la Région) et d'élargir le public cible à d'autres populations qu'aux seuls bénéficiaires du revenu de solidarité active. L'introduction des PTI constitue une opportunité

Les PTI ont pour objectif de redessiner et de mieux coordonner les jeux d'acteurs autour de l'insertion sur les territoires: l'ANSA a souhaité accompagner les Départements dans ces démarches de renouvellement du partenariat, de mobilisation des acteurs et notamment des publics visés par les dispositifs d'insertion. Elle s'est également fixé comme objectif de mettre en exergue les bonnes pratiques observées sur les territoires en publiant une contribution sur ces enjeux.

En 2011, l'ANSA a apporté son appui à six Conseils généraux dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur PDI et de leur PTI. Depuis 2009, l'association a accompagné dix-sept Départements dans l'élaboration de leur PTI pendant les phases de :

- · cadrage du projet,
- définition de la méthodologie (mode de sollicitation des partenaires par exemple),
- réalisation d'un diagnostic socio-économique du territoire et étude de l'offre existante en matière d'insertion,
- animation de groupes de travail thématiques (travaillant sur le diagnostic, proposant des actions et déclinant leur faisabilité en termes de moyens humains, techniques et financiers),
- rédaction des documents (PDI et PTI),
- appui au pilotage, suivi et évaluation tout au long de la mise en œuvre du projet.

Durant ces différentes phases, l'ANSA a joué un rôle d'aide à la décision, d'ingénierie sociale, d'apport d'expertises (notamment sur des dispositifs innovants) ainsi que d'appui à la mise en réseau et à la négociation avec les partenaires des Départements. Forte de ces différentes expériences, elle a publié en janvier 2011 un guide méthodologique sur l'élaboration des PTI, téléchargeable sur le site de l'ANSA (voir p. 28.)

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Stratégies et politiques territoriales d'insertion, nous vous invitons à prendre contact avec Alice Brassens : alice.brassens@solidarites-actives.com

27

Accompagner

FINALISATION DU PACTE TERRITORIAL POUR L'INSERTION (PTI) DU CHER Accompagner la déclinaison opérationnelle du PTI

Conseil général du Cher – 2010 à 2011

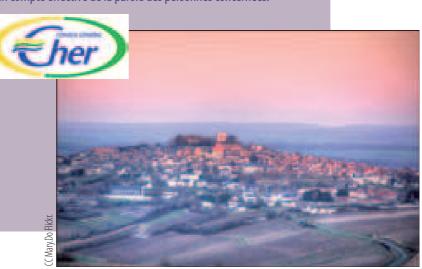
À l'issue des assises de l'insertion organisées en 2010 par le conseil général du Cher avec l'appui de l'ANSA, vingt-neuf pistes de solutions ont émané des groupes de travail mis en place pour alimenter le PTI. L'objectif en 2011 était de décliner chacune des pistes en actions concrètes, afin de répondre aux besoins des personnes concernées, tout en tenant compte des objectifs et des contraintes des différents acteurs institutionnels impliqués dans la mise en place des dispositifs envisagés (Caisse d'allocation familiale, Pôle Emploi, Région Centre, Direction régionales de l'entreprise, de la concurrence, du travail et de l'emploi – Direccte –, etc.)

Pour chacune des actions, des groupes de travail, organisés par un pilote appartenant au Conseil général ou à une autre institution, se sont réunis plusieurs fois afin d'étudier les conditions de faisabilité, le calendrier de déploiement, le niveau d'implication des partenaires ainsi que les indicateurs d'évaluation des dispositifs à mettre en œuvre.

L'ANSA a accompagné le conseil général du Cher tout au long de ces travaux en apportant un appui régulier aux pilotes et à l'équipe projet. L'ANSA a également organisé les comités de pilotage visant à accorder les différents partenaires sur leur niveau d'implication et a participé à la rédaction du document final.

En parallèle, les groupes ressources constitués d'allocataires du RSA ont été pérennisés. L'ANSA, qui a accompagné le Département dans la mise en place de ce dispositif participatif depuis 2009, a pu ainsi appuyer le Conseil général dans la consolidation du dispositif et la formation des animateurs des groupes ressources afin de favoriser une prise en compte effective de la parole des personnes concernées.

Le PTI du Cher a été présenté le 25 novembre 2011 lors d'un événement rassemblant institutions et associations chargées de la mise en œuvre des dispositifs en présence de bénéficiaires du RSA ayant participé aux groupes ressources. Le PTI du Cher est officiellement signé par les différents partenaires en février 2012.



Les projets menés en 2011...

ACCOMPAGNER

- Appui méthodologique et technique à l'évolution de la politique d'insertion du Conseil général en vue de la réalisation du PDI conseil général de l'Aisne septembre 2010 à février 2011
- Définition du PTI du conseil général du Cher. Cadrage, animation des groupes de travail et des réunions bénéficiaires, rédaction, validation avec les partenaires institutionnels Janvier à mai 2011 © Focus p. 27
- Cadrage du PTI du conseil général de la Guadeloupe (objectifs stratégiques et opérationnels, modalités d'articulation, gouvernance, planning) dans un contexte de fusion entre l'Agence Départementale d'Insertion et les services du Conseil général Février 2011
- Accompagnement à l'élaboration du PTI 2010-2013. Bilan du précédent, appui aux équipes pour l'animation et la rédaction conseil général de la Charente 1^{er} semestre 2011
- Accompagnement à l'élaboration du PTI pour le conseil général des Yvelines, en partenariat avec le CREDOC Depuis mars 2011 (en cours)
- Appui à l'identification des enjeux politiques et opérationnels pour le conseil général de Savoie, ainsi qu'à la définition du cadrage de la démarche à travers ses objectifs, sa méthodologie et son calendrier d'action Mai 2011 à mai 2012
- Appui méthodologique et technique à l'élaboration des axes du pacte territorial pour l'insertion (PTI) du conseil général de Meurthe-et-Moselle Mai 2011 à février 2012

MUTUALISER

- Élaboration et diffusion de la publication intitulée: Du pacte territorial pour l'insertion aux pratiques de terrain: enjeux et méthodes Contribution n° 12 janvier 2011. L'étude peut être téléchargée sur le site de l'ANSA.
- Participation à l'organisation d'un séminaire sur la cohésion sociale par ses instruments: identifier et caractériser les approches et méthodes dans le champ social, évaluer leurs acquis et limites, l'opportunité de leur diffusion ou généralisation Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et Centre d'analyse stratégique (CAS) Septembre 2010 à juin 2011.

Pour suivre l'actualité de nos projets Stratégies et politiques territoriales d'insertion tout au long de l'année : solidarites-actives. com/#Strategies_et_politiques_territoriales_d_insertion

29

Minima sociaux

Plus de 3,5 millions de personnes sont allocataires de l'un des onze minima sociaux en 2009. 2,02 millions de personnes sont allocataires du revenu de solidarité active (RSA) en juin 2011¹, 900 000 bénéficient de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) en février de la même année². C'est en partant de ces données, de leur constante augmentation ces dernières années mais aussi des besoins structurels de



réformer ces dispositifs (tant dans leur volet allocation qu'insertion), que l'Agence nouvelle des solidarités actives s'est donné pour mission d'accompagner, au niveau national et sur les territoires, deux grandes réformes de minima sociaux : le RSA et l'AAH.

Le revenu de solidarité active (RSA)

L'ANSA a joué un rôle majeur dans la mise en œuvre du RSA: elle a été au cœur de l'émergence et de la concrétisation du projet d'expérimentation de 2006 à 2008. Au niveau territorial, elle a accompagné 33 Départements (dont DOM-COM) dans la mise en place de leur dispositif au moment de son expérimentation et/ou de sa généralisation. Au niveau national, l'ANSA a appuyé l'État en participant activement aux travaux du Comité national d'évaluation, au plan de simplification du RSA et a favorisé la remontée d'informations et d'appréciations portées par les acteurs de terrain et par les bénéficiaires eux-mêmes. Ces différentes interventions lui donnent une connaissance approfondie du dispositif global et de ses déclinaisons locales et légitiment ses savoir-faire.

La réforme RSA suscite des changements dans les processus, les fonctionnements, voire les organisations qui la mettent en œuvre. C'est pourquoi l'ANSA s'est donné pour mission en 2011 de :

- Former les acteurs (formation de formateurs sur les thématiques du RSA et de travailleurs sociaux, techniciens, cadres et élus) Focus p. 47,
- Évaluer les dispositifs d'accueil, d'orientation et d'accompagnement de bénéficiaires du RSA
 Focus p. 30,
- Mutualiser et analyser les pratiques observées en apportant des recommandations méthodologiques et des connaissances sur les trajectoires et projets des allocataires du RSA
 Focus p. 35.

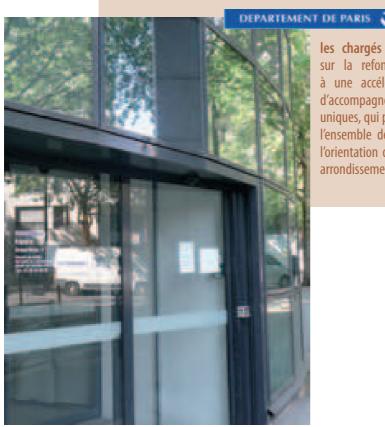
Accompagner

ÉVALUATION DU DISPOSITIF **RSA** ET PROPOSITION DE PISTES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU À L'USAGER

Département de Paris - Mai à octobre 2011

Le Département de Paris a dû construire dans des délais contraints un ensemble de processus et d'outils visant à assurer un service approprié pour les bénéficiaires du RSA. Deux ans après, l'organisation du dispositif à Paris est confrontée à des enjeux de qualité de l'accompagnement, de nombre d'allocataires (près de 74 000 fin décembre 2010) et de spécificité de certains publics (femmes, jeunes adultes et artistes.)

À la demande du Département et dans l'objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des publics et de leur proposer un accompagnement adapté, l'ANSA a procédé à une évaluation de la lisibilité, de l'efficacité et de la cohérence du dispositif RSA. Après avoir réalisé vingt-cinq entretiens et constitué cinq groupes de travail et deux groupes d'usagers, l'ANSA a produit une analyse critique du parcours des bénéficiaires. Les expertises portaient sur les différentes phases d'accueil, d'information, d'ouverture de droits, d'orientation vers une structure d'accompagnement et d'inscription dans un parcours d'insertion. En parallèle a été réalisée une évaluation du fonctionnement des Maisons des entreprises et de l'emploi (MdEE), dispositif s'adressant aux demandeurs d'emploi parisiens.



Un Espace insertion, Paris — photo : ANSA

Un ensemble de propositions d'amélioration a été formulé par de mission de l'ANSA. Celles-ci portent

les chargés de mission de l'ANSA. Celles-ci portent sur la refonte des procédures administratives visant à une accélération de l'orientation vers un parcours d'accompagnement. L'expérimentation de guichets uniques, qui permettent d'effectuer dans un temps resserré l'ensemble des démarches allant du dépôt du dossier à l'orientation des personnes, a ainsi été proposée sur trois arrondissements du Sud-Est parisien.

Accompagner

ÉVALUER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA Conception et animation de sessions de formation à destination des professionnels de l'accompagnement

Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et Agence départementale d'insertion (ADI) La Réunion — Février à avril 2011

Le RSA est entré en vigueur dans les départements d'outre-mer le 1er janvier 2011 dans un contexte socioéconomique fortement dégradé. Le département de la Réunion compte à la fin de l'année 2010 un taux de chômage avoisinant les 30 % et 65 000 bénéficiaires du RMI. Le déploiement du RSA représente donc un enjeu majeur, notamment à travers son volet d'accompagnement social et professionnel.

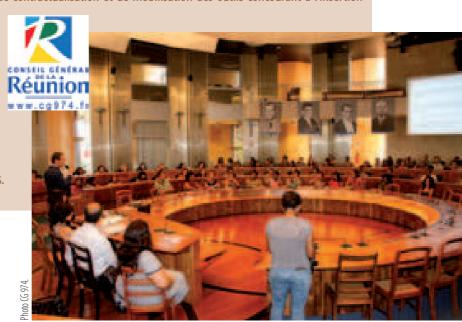
Deux sessions de formation à destination des professionnels de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA et des travailleurs sociaux de secteur ont été conçues et animées par l'ANSA. Forte de son expérience dans l'accompagnement du social au professionnel dans le cadre du déploiement du RSA, l'ANSA a développé ces formations en partenariat avec le CNFPT.

• La première série de formations a permis à plus de 700 agents et cadres de l'ADI et du Conseil général de s'approprier la loi généralisant le RSA, d'appréhender ses modalités d'applications locales et d'envisager les évolutions des pratiques des professionnels qu'elle induit. Ainsi, le nouveau rôle de référent unique et de correspondant, la contractualisation d'engagements réciproques ou les procédures de réorientation ont été travaillés avec les participants.

• Une seconde session de formations s'est concentrée sur les seuls agents de l'ADI en charge de l'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du RSA. À partir des pratiques existantes, les objectifs et postures professionnelles, tout comme les phases d'accueil, de diagnostic, de définition d'un projet, de contractualisation et de mobilisation des outils concourant à l'insertion

ont été approfondis et redéfinis.

À l'issue de ces formations, un référentiel de l'accompagnement socioprofessionnel a été arrêté et un jeu de fiches pratiques détaillant chacune des étapes de l'accompagnement a été remis aux agents.



Améliorer le pilotage de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)

Le pilotage de l'AAH est complexe car, au sein des Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), l'attribution de l'allocation fait intervenir de nombreux acteurs dont les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS), garantes pour l'État de l'application de la réglementation. Dans un contexte où l'on constate de fortes disparités dans l'évolution des dépenses selon le département concerné, le pilotage de l'AAH est un enjeu essentiel d'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire national. Par ailleurs, l'insertion des personnes handicapées dans la vie active pose la question de la mise en œuvre effective des recommandations de la CDAPH concernant l'orientation professionnelle. Afin de mieux comprendre les causes de l'augmentation de l'AAH, de garantir l'équité de traitement et d'avoir une meilleure visibilité sur l'insertion professionnelle des personnes handicapées, la DGCS a décidé de lancer un grand programme d'accompagnement de ses services déconcentrés pour leur permettre de mieux piloter l'AAH (© Focus p. 33.)

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Minima sociaux, nous vous invitons à prendre contact avec Alice Brassens : alice. brassens@solidarites-actives.com

Accompagner . . .

AMÉLIORER LE PILOTAGE DE L'AAH PAR LES SERVICES DÉCONCENTRÉS DE L'ÉTAT
L'application des principes de la formation-action dans le déploiement d'une politique
publique

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – septembre 2011 à mars 2012

L'amélioration du pilotage de l'AAH est un projet innovant: il introduit une nouvelle manière de fonctionner dans la mise en application, au niveau local, d'une politique sociale élaborée au niveau central. Une expérimentation a d'abord été menée dans huit départements et un déploiement national par groupes de trois ou quatre régions a ensuite été organisé en 2011/2012.

Le déploiement national avait pour principe la formation-action, processus itératif d'apprentissage alternant des périodes de formation et des périodes d'actions de terrain. Ainsi, pendant trois mois, les référents AAH des Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) et des Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) des différents groupes interrégionaux ont été accompagnés de manière continue par une équipe composée de chargés de mission de l'ANSA et de référents DGCS.

L'accompagnement a débuté par une formation de deux jours permettant d'harmoniser les connaissances des référents AAH sur la question du handicap, de poser les enjeux fondamentaux de l'amélioration du pilotage de l'AAH et de travailler sur un certain nombre de cas pratiques. Les participants se sont également vu transmettre des outils testés lors de la phase expérimentale.

Cette formation initiale a été suivie par deux ateliers de travail au cours desquels les référents AAH ont pu échanger sur les difficultés rencontrées et partager les bonnes pratiques détectées sur le terrain. Les ateliers ont également permis de travailler des points spécifiques tels que la construction d'un tableau de bord ou la préparation de réunions avec leurs partenaires.

Le dispositif a été complété par la tenue de conférences téléphoniques bimensuelles, par la communication d'éléments sur l'intranet de la DGCS et par l'ouverture d'une boîte e-mail spécifique, ce qui a facilité l'accompagnement en continu des référents AAH.

Les évaluations qui ont été réalisées par l'ANSA à l'issue du cursus de formation ont révélé que pour les participants, l'échange de bonnes pratiques et la transmission d'outils concrets sont des facteurs clés dans la réussite de ce nouveau type de dispositif.



Les projets menés en 2011...

ACCOMPAGNER

- Appui à la Collectivité de Saint-Martin dans la définition de l'organisation du dispositif RSA et déclinaison des orientations en conventions avec les partenaires
 Janvier à mai 2011
- Évolution des pratiques professionnelles dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA: conception et animation de sessions de formation à destination des professionnels de l'accompagnement Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et Agence départementale d'insertion (ADI) La Réunion Février à avril 2011 © Focus p. 31
- Formation sur le RSA et les politiques d'insertion auprès de quarante stagiaires en 1^{re} année de Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsables d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS) Institut régional du travail social (IRTS) de Poitiers Février 2011
- Évaluation du dispositif RSA et proposition de pistes d'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager Département de Paris Mai à octobre 2011 Focus p. 30
- Évaluation des équipes pluridisciplinaires et formation des représentants d'usagers qui ont fait le choix de s'engager dans la démarche conseil général des Hautes-Pyrénées Juin à septembre 2011
- Accompagnement des services déconcentrés de l'État à la mise en œuvre du projet d'amélioration du pilotage de l'AAH Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) Septembre 2011 à mars 2012 **©** Focus p. 33
- Formation au RSA pour des agents des Départements, Régions, CCAS, CIAS, et offices publics d'HLM CNFPT Midi-Pyrénées Septembre 2011
- Formation des référents: évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement conseil général des Hauts-de-Seine Mai 2011 à juin 2012 • Focus p. 47
- Formation à la prévention du contentieux du RSA pour une équipe du Conseil général (approche juridique avec l'expertise d'un juge du Tribunal Administratif) CNFPT Midi-Pyrénées Décembre 2011
- Formation à l'accompagnement des parcours d'insertion sociale et professionnelle à destination des cadres en charge de l'accompagnement des équipes au changement INSET d'Angers Juin 2011

MUTUALISER

- Publication de Faciliter les démarches et l'accès aux droits des bénéficiaires du RSA: analyse de pratiques et recommandations pour la mise en œuvre de plateformes RSA Contribution 13 Mai 2011 © Focus p. 35
- Travail de recherche: Connaître et expliquer les effets du dispositif RSA. Accueil en convention Cifre³ d'une doctorante en Psychologie sociale, du travail et des organisations du Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » de l'Université Toulouse 2. La soutenance de la thèse, réalisée sous la co-direction des professeurs Alain Baubion-Broye et Violette Hajjar, est prévue fin 2012.

Pour suivre l'actualité de nos projets Minima sociaux tout au long de l'année : solidarites-actives.com /#Minima_sociaux_RSAAAH_...

Mutualiser...

ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE DE PLATEFORMES RSA PAR LA DIFFUSION DE BONNES PRATIQUES Faciliter les démarches et l'accès aux droits des bénéficiaires du RSA: analyse de pratiques et recommandations pour la mise en œuvre de plateformes RSA – Contribution n° 13

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Février à mai 2011

À l'issue des travaux de simplification et d'amélioration du RSA entrepris durant l'été 2010, un constat de grande complexité du parcours administratif a été dressé. Forte de ses expériences lors desquelles elle a pu expérimenter des solutions du type plateforme unique d'accueil (notamment dans l'Eure, dans le Val d'Oise ou en Haute-Corse), l'ANSA a réalisé pour la DGCS une étude présentant différentes pratiques et proposant des recommandations pour mettre en place des organisations tendant vers un guichet unique.

Certains Conseils généraux se sont approprié les marges de manœuvre laissées par la loi RSA en développant des organisations visant à réaliser, sur un même lieu et dans un temps restreint, les démarches d'ouverture de droit, d'information, de diagnostic et d'orientation vers un parcours d'accompagnement approprié.

Dix départements ont ainsi été observés par les chargés de mission de l'ANSA pour apporter un éclairage sur les modalités concrètes de mise en œuvre des plateformes RSA. Les services pouvant être proposés, la mobilisation des partenaires et des bénéficiaires du RSA ainsi que les moyens humains et matériels nécessaires sont passés en revue dans un guide. Différents modèles d'organisation sont présentés pour pouvoir, le cas échéant, être adaptés aux contraintes locales de chaque département. De même, le guide tente d'apporter des solutions aux contraintes et difficultés rencontrées par les territoires s'orientant vers ce type d'accueil.

Le guide a été diffusé lors d'une journée d'échanges de pratiques entre territoires ayant ou non mis en place ce type d'organisation. Des représentants des Conseils généraux ainsi que des acteurs de l'insertion et de l'emploi y ont présenté leurs expériences.

Cette contribution peut être téléchargée sur le site de l'ANSA.



Logement, hébergement et sans-abrisme

Depuis plus de dix ans, l'État s'est attaché à favoriser l'accès au logement par divers dispositifs législatifs, dont certains relativement emblématiques. C'est le cas de la loi SRU (solidarité et renouvellement urbains) de 2000, qui a notamment introduit un seuil minimal de logements sociaux pour certaines communes sous conditions de nombre d'habitants. C'est aussi le cas de la loi instituant le droit au logement opposable, votée en 2007. Le gouvernement a également lancé un chantier prioritaire 2008-2012 pour la prise en charge des personnes sans abris ou mal logées. Force est de constater que ces politiques sont nécessaires mais encore insuffisantes au regard de la situation du logement en France : 3,6 millions de personnes sont aujourd'hui dans une situation aiquë de mal-logement selon le dernier rapport de la Fondation



Abbé Pierre⁴. Les réalités recouvertes par ce chiffre sont diverses - absence de logement, difficultés d'accès, mauvaises conditions d'habitat, mauvaises conditions de maintien, ou « assignation à résidence » - mais toutes représentent un risque majeur pour les populations vulnérables.

Sur la base d'un constat partagé par les pouvoirs publics et les acteurs associatifs sur les limites des dispositifs actuels, la Refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées a été annoncée le 10 novembre 2009 par Benoist Apparu, Secrétaire d'Etat au Logement. Vingt propositions ont ainsi été formulées dans l'objectif de mettre en place un service public d'hébergement et d'accès au logement.

La stratégie dite du « Logement d'abord » constitue un axe fort de cette Refondation. Fondée sur des expériences étrangères ayant démontré leur efficacité, elle favorise autant que possible l'accès direct à un logement de droit commun assorti, chaque fois que nécessaire, d'un accompagnement social global adapté à la situation des personnes. Le « Logement d'abord » vise à ne plus rendre systématique le passage par l'hébergement et à sortir d'une logique de parcours ascendant menant, dans le meilleur des cas, les personnes de l'hébergement d'urgence au logement de droit commun. Si l'hébergement reste une solution adaptée pour certains publics et doit subsister en tant que « filet de sécurité », un accent est mis sur le maintien dans le logement et l'accompagnement des personnes vers et dans le logement.

Ainsi, la Refondation interroge nombre de pratiques des acteurs de l'accueil, de l'hébergement et de l'accès au logement. En 2011, l'ANSA a renforcé son intervention sur le champ du logement et de l'hébergement en contribuant à différents axes d'un plan d'accompagnement des acteurs et des territoires. Elle a tout d'abord contribué à l'émergence d'une culture commune du « Logement d'abord » à travers l'organisation de huit assises interrégionales, comme autant d'espaces de dialogue entre collectivités locales, partenaires associatifs, bailleurs sociaux, usagers et services de l'État sur les enjeux et la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie du « Logement d'abord ». Enfin, l'ANSA a débuté l'accompagnement de dix territoires pilotes chargés de mettre en œuvre de façon accélérée et approfondie la stratégie du « Logement d'abord ». Elle apporte un appui en ingénierie de projet aux services de l'État ainsi qu'à leurs partenaires et participe à l'évaluation et à la diffusion des bonnes pratiques observées.

Accompagner

ACCOMPAGNEMENT DE LA RÉFORME DE LA POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET D'ACCÈS AU LOGEMENT Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) — Depuis le premier trimestre 2011 (en cours)

L'ANSA accompagne depuis le début de l'année 2011 la Refondation de la politique d'hébergement et d'accès au logement de l'État en partenariat avec la DGCS: cette réforme d'envergure s'articule autour d'un accès plus direct au logement qui permette de limiter le temps d'attente des personnes concernées en structure d'hébergement.

Forte de sa pratique d'accompagnement des territoires et des services de l'État dans le cadre du RSA, l'ANSA a proposé des méthodes probantes pour favoriser l'appropriation et la mise en œuvre de cette réforme auprès des nombreux acteurs en charge de l'hébergement et du logement.

Son intervention a commencé par l'analyse de tous les documents locaux de programmation pour le dispositif d'accueil d'hébergement et d'insertion: les plans départementaux pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion (PDAHI) et leurs synthèses régionales. Ces analyses ont permis d'identifier les bonnes pratiques mobilisées sur les territoires et d'outiller l'ensemble des services déconcentrés de l'État pour la mise en œuvre de cette politique. Elle a ensuite contribué au plan national d'accompagnement des acteurs et des territoires, piloté par la DGCS avec la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) et la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP). L'association Croix-Rouge Française, la Fondation de l'Armée du Salut et la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), l'Union des professionnels du logement social (UNAFO), la Fédération des PACT et la Fédération des Associations pour la Promotion et l'Insertion par le Logement (FAPIL) et l'Union sociale pour l'habitat ont également contribué à la mise en œuvre du plan.

Le plan, conduit entre 2011 et 2013, s'appuie sur trois axes: développement d'une culture du « logement d'abord », consolidation des outils de la Refondation dans le cadre d'une approche intégrée, appui aux acteurs et évaluation.

Trois chantiers majeurs ont été menés dans ce cadre :

- Les huit assises interrégionales et nationales du « Logement d'abord », débat public autour de la stratégie « Logement d'abord » et des modalités de sa mise en œuvre, qui ont permis le partage des différents objectifs et points de vue,
- le lancement d'un appel à candidatures à destination des services déconcentrés pour favoriser la mise en œuvre de la politique d'hébergement et d'accès au logement au niveau local, qui permette de tirer des enseignements concernant la mise en œuvre au niveau national,
- la réalisation de documents d'appui méthodologique à destination des services déconcentrés pour

la mise en place des différents outils de la réforme. Ces documents se fondaient sur les

pratiques observées et analysées.

Ce plan d'accompagnement se poursuivra jusqu'en 2013 avec notamment l'appui opérationnel à dix territoires pilotes, choisis pour mettre en œuvre des projets innovants facilitant l'accès direct au logement, et l'organisation de journées de mutualisation pour échanger autour des pratiques et de la progression collective des acteurs.



L'ANSA a par ailleurs poursuivi ses travaux sur le logement des jeunes dans l'expérimentation « Agir pour le logement des jeunes ». La préoccupation liée à la précarité énergétique est de plus en plus investie également, avec la participation à plusieurs groupes de travail et de prospective sur le sujet et avec une contribution active au lancement d'une plateforme de services intégrés répondant à cette problématique. Cette plateforme, dont les contours ont été imaginés par l'ANSA, a commencé à se concrétiser dans le partenariat local du territoire de Grenoble et a fait l'objet d'une proposition d'expérimentation auprès de l'Union européenne.

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Logement, hébergement et sans-abrisme, nous vous invitons à prendre contact avec Thomas Godard : thomas.godard@solidarites-actives.com

Les projets menés en 2011...

EXPÉRIMENTER

- Agir pour le logement des jeunes (Agiloje) Appui à la coordination et au pilotage d'une expérimentation du fonds jeunes visant à améliorer l'accès au logement des jeunes de 16-30 ans en insertion professionnelle sur sept territoires Conseil national des missions locales (CNML) Janvier 2010 à décembre 2011
- HOPE in stations : HOmeless PEople in train stations améliorer l'orientation et l'insertion des personnes en errance dans les gares européennes Commission européenne 2011 à 2013 (Focus p. 21)

ACCOMPAGNER

- Accompagner la mise en place d'une plateforme partenariale de lutte contre la précarité énergétique CCAS de Grenoble 2010 à 2012 (Focus p. 39)
- Accompagner la réforme de la politique d'hébergement et d'accès au logement-Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Depuis le premier trimestre 2011 (©Focus p. 37)

Pour suivre l'actualité de nos projets Logement, hébergement et sans-abrisme tout au long de l'année : solidarites-actives.com/#Logement_hebergement_et_sans-abrisme

Accompagner

HABITAT: LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE Accompagner la mise en place d'une plateforme partenariale

Centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble – 2010 à 2012

L'ANSA accompagne le CCAS de Grenoble depuis 2009 sur les questions d'éducation budgétaire et de prévention des risques de surendettement. Cette démarche s'est notamment traduite par la mise en place d'une plateforme partenariale de traitement des difficultés budgétaires ouverte à tous les ménages grenoblois (Focus p. 53). S'inspirant de travaux de recherche et de développement menés en interne, et au vu de la récurrence des problèmes budgétaires liés à l'énergie sur la plateforme téléphonique, l'ANSA a soumis au CCAS la possibilité d'étendre son champ d'intervention au traitement de situations de précarité énergétique et de s'intéresser en particulier à la coordination des actions du territoire sur cette thématique en lien avec le logement.

L'ANSA a tout d'abord effectué un état des lieux de la précarité énergétique sur le territoire grenoblois, s'attachant à identifier les acteurs et dispositifs en présence, leurs forces et leurs faiblesses. Sur cette base, le CCAS et ses partenaires se sont accordés sur le lancement d'une plateforme partenariale dont l'objectif est d'apporter une réponse territoriale intégrée en matière de lutte contre la précarité énergétique pour :

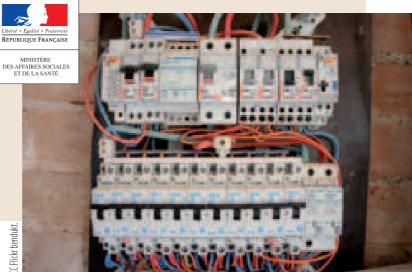
- mieux coordonner la détection les situations de précarité énergétique, avérées ou imminentes, rencontrées par les habitants du territoire grenoblois,
- mieux coordonner les réponses apportées aux situations de précarité énergétique.

L'ANSA contribue dans ce cadre à définir avec l'ensemble des partenaires les processus, outils et règles de fonctionnement de la plateforme. Parmi les innovations mises en place : la prise en charge des ménages locataires, la constitution d'une équipe multidisciplinaire pour définir les plans d'actions en lien avec les ménages, la constitution par le CCAS d'un fonds d'aides spécifique pour compléter le droit commun et débloquer des situations, le financement d'interventions à domicile pour la sensibilisation et l'appui technique des ménages à la maîtrise de l'énergie (intervention effectuée par une entreprise d'insertion spécialisée.)

Ce projet réunit un grand nombre de partenaires complémentaires dans cette action ambitieuse : la Ville de Grenoble, le conseil général de l'Isère, l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL), la Caisse

d'allocations familiales, le Pact Isère, l'entreprise d'insertion SOLENI, Gaz et Électricité de Grenoble, la compagnie de chauffage urbain, les bailleurs sociaux.

Le CCAS de Grenoble et l'ANSA. en lien avec l'ensemble des partenaires, ont soumis ce projet à l'appel à projets PROGRESS de la Commission européenne. La réponse est attendue pour mi-2012.



Numérique et insertion

À mesure que notre société se numérise, être connecté devient indispensable. Si internet était auparavant une alternative supplémentaire au « guichet », il devient de plus en plus le seul moyen d'accéder à diverses prestations. Cette évolution est pleinement encouragée par les institutions



publiques, qui dématérialisent leurs services. L'accès à internet constitue un besoin essentiel pour les personnes en recherche d'emploi et à faibles ressources, dans leurs relations avec l'administration, avec les potentiels employeurs et dans le développement et l'entretien de leur réseau social. En effet, 80 % des offres d'emploi sont publiées sur internet et, pour plus d'une offre sur trois, uniquement sur internet, les candidatures se faisant en ligne.

Pourtant ce sont les personnes à faibles ressources qui ont de fait le moins accès à internet et au téléphone aujourd'hui. L'exclusion numérique persiste, et les « non connectés » sont de plus en plus marginalisés. Au-delà des enjeux d'accessibilité universelle à la société numérique, ces questions renvoient également à la citoyenneté et par conséquent à la vitalité démocratique.

Quelques chiffres repères:

- 77 % des Européens déclarent ne plus pouvoir vivre sans un accès quotidien à internet⁵,
- 700 000 emplois en Europe dans le secteur du numérique pourraient ne pas être pourvus d'ici 2015⁶,
- Depuis 2009, le Conseil Constitutionnel a fait d'Internet une composante de la liberté d'expression, considérée comme un droit fondamental,
- 5,8 % du budget global des ménages est consacré spécifiquement à la téléphonie fixe et mobile, à l'accès à internet et à l'audiovisuel. Ce budget a augmenté de 4 % en 2009 et de 1 % en 2010⁷ ;

Et pourtant :

- 57 % des Français ayant des revenus inférieurs à 900 €/mois ne sont pas équipés d'Internet à domicile (contre 25 % des Français en moyenne)⁸;
- 42 % de ces personnes non connectées invoquent comme frein principal le coût de l'abonnement et de l'ordinateur, ainsi que la complexité de l'outil⁹.

Depuis plus de quatre ans, dans le cadre de ses actions « Le numérique pour tous », l'ANSA développe des projets d'innovation sociale pour faciliter l'accès et la maîtrise des nouvelles technologies aux personnes en difficulté.

Le manque d'accompagnement aux usages numériques, tout comme le coût des communications de téléphonie mobile et l'abonnement internet apparaissent comme des obstacles majeurs pour les personnes à bas revenus. La commercialisation d'une offre sociale à internet à 23 €/ mois pour la téléphonie fixe et l'internet « illimité » pour les bénéficiaires du RSA socle depuis février 2012 représente une avancée « sociale » et devrait permettre à un certain nombre de ménages d'accéder à internet quel que soit leur lieu de résidence en France. Cependant, le couplage des services internet et téléphonie, tout comme ses conditions d'éligibilité et ses modalités de distribution restent de réels freins à l'accès pour tous.

Travailler sur l'accessibilité numérique est une question complexe qui nécessite que les pouvoirs publics locaux conçoivent un « schéma d'usages numériques pour tous », de façon identique aux pratiques en cours pour les infrastructures et les réseaux, et en partenariat avec des partenaires publics et privés, en cherchant à :

- Identifier les différents publics qui ont un accès inadapté ou qui n'ont pas encore accès au numérique, notamment chez les jeunes, les plus de 60 ans et les allocataires du RSA,
- Mobiliser de multiples acteurs sur un territoire qui accompagnent ces publics : les Missions locales, Foyers de jeunes travailleurs, maisons de retraite, les Caisses d'Allocations Familiales (CAF), Pôle emploi, les associations d'accompagnement de personnes en recherche d'emploi,
- Proposer une information claire et transparente sur les offres existantes et sur leurs avantages et inconvénients au regard des profils de consommation des utilisateurs,
- Proposer, faciliter et/ou mettre à disposition des solutions d'équipement et d'abonnement adaptées au profil de consommation des personnes,
- Promouvoir des solutions de connexion Wifi dans des lieux d'accès aux publics visés,
- Proposer des services d'accompagnement adaptés aux besoins et centres d'intérêt des personnes : fiabilité de l'information, confidentialité des données, accès aux droits, vie pratique et loisirs, emploi, identité numérique, communication, etc.
- Communiquer de façon claire sur l'offre de services mise à disposition par un territoire.

Mobiliser

- Identifier les publics prioritaires sur le numérique
- Mobiliser les acteurs du territoire

Équiper

- Proposer des solutions d'équipements adaptées
- Promouvoir des solutions d'accès internet publiques

Accompagner

- Proposer des services d'accompagnement adaptés
- Communiquer sur le dispositif territorial numérique

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Numérique et insertion, nous vous invitons à prendre contact avec Marion Liewig: marion.liewig@solidarites-actives.com

Les projets menés en 2011...

EXPÉRIMENTER

- Esp@ce mobile numérique (EP3M): favoriser l'accessibilité et la formation numérique des jeunes, salariés en chantier d'insertion et personnes de plus de 60 ans via le passage d'un bus équipé d'ordinateurs et connecté à internet Conseil général de Charente Janvier 2010 à juin 2012 (évaluation en cours)
- Conception d'une formation-action à destination des travailleurs sociaux d'un centre d'hébergement parisien afin qu'ils mettent en place des ateliers collectifs autour du numérique dans le centre. Après l'avoir expérimentée à la Cité Saint-Martin l'Association des Cités du Secours Catholique (ACSC) a décidé, avec le soutien de la Fondation Orange, de déployer cette formation au numérique dans trois autres Cités de l'ACSC pour toucher des publics spécifiques, notamment des personnes souffrant de troubles psychiques et des familles monoparentales ACSC Décembre 2010 à décembre 2011.

ACCOMPAGNER

- Formation en alternance à destination des jeunes aux métiers du numérique « Réseau 2000 » dans l'objectif de rendre accessible les métiers du numérique à des jeunes sans diplôme: accompagnement de l'association de formation Réseau 2000 à la création d'une Unité de formation pour apprentissage dédiée à la gestion électronique de documents (GED) à Paris Mars 2009 à juin 2011 (évaluation en cours)
- Accompagnement au développement d'une plateforme de formation numérique, avec les acteurs de la formation et de l'insertion, pour les jeunes de 16 à 25 ans afin de favoriser leur sensibilisation et qualification au numérique et de répertorier toute l'offre de formation accessible sur un territoire Mission locale de Toulouse (MLT) Janvier 2010 à juin 2012 (évaluation en cours)
- Accompagnement à la mise en œuvre d'une formation à la programmation d'un logiciel informatique de personnes en situation de détention à Marseille Club informatique pénitencier (CLIP) Janvier 2010 à juin 2011 (évaluation en cours)
- Entreprise de reconversion aux métiers du numérique: accompagnement à la création d'une entreprise d'insertion visant à favoriser la reconversion de personnes du secteur industriel vers le secteur tertiaire en s'appuyant sur les technologies numériques RECODE Janvier 2010 à juin 2011 (évaluation en cours)
- L'accès aux télécommunications pour tous: la parole aux personnes en situation de précarité, concertation: conception et animation d'une concertation télécoms auprès d'utilisateurs à petits revenus Septembre à décembre 2011 L'étude issue de cette concertation, publiée en 2012, peut être téléchargée sur le site de l'ANSA Focus p. 44

MUTUALISER

- Conduite d'une étude prospective sur les dispositifs de culture numérique innovants proposés aux jeunes en insertion sociale et professionnelle, en partenariat avec l'association Cultures, Publics et territoires Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances (Acsé) Avril 2010 à mars 2011
- Politique de la ville et espaces publics numériques (EPN), des outils au service du développement social des quartiers, étude: identifier, analyser et valoriser les bonnes pratiques des EPN, encourager la création de synergies entre les acteurs du numérique et les acteurs de la politique de la ville afin de favoriser le développement social des quartiers Novembre 2010 à septembre 2011 L'étude peut être téléchargée sur le site de l'ANSA
- L'accès pour tous aux télécommunications. Quelles offres et quels besoins?, dossier technique: organisation et animation d'un think tank pour alimenter les réflexions, initiées par le gouvernement avec les opérateurs, sur les besoins numériques et les capacités financières des publics à revenus modestes Janvier à juin 2011 L'étude peut être téléchargée sur le site de l'ANSA © Focus p. 43

Nous remercions Microsoft, la Fondation d'entreprise Free et la Fondation Orange qui soutiennent durablement la démarche de l'ANSA dans le cadre de ses actions Numérique et insertion.

Pour suivre l'actualité de nos projets Numérique et insertion tout au long de l'année : solidarites-actives.com/#Numerique_et_insertion

Mutualiser...

PUBLICATION D'UN DOSSIER TECHNIQUE

L'Accès pour tous aux télécommunications. Quelles offres et quels besoins?

En collaboration avec l'Association française des utilisateurs des télécommunications (AFUTT) — Janvier à juin 2011

En janvier 2011, à la suite des annonces du Ministre chargé de l'économie numérique concernant la mise en place d'offres de téléphonie mobile et d'offres internet à bas coût à destination des bénéficiaires du RSA, l'ANSA a animé un groupe de travail destiné à alimenter les discussions entre opérateurs et gouvernement proposant de relayer la parole et les besoins exprimés des usagers, en collaboration avec l'AFUTT, qui milite pour la reconnaissance des droits des utilisateurs des télécoms.

L'ANSA a réuni avec l'AFUTT, entre février et juin 2011, des départements, des utilisateurs allocataires du RSA, des associations et des institutions publiques pour identifier les besoins internet et téléphoniques et les capacités financières des publics en situation de précarité en ciblant trois publics prioritaires : les jeunes adultes, les personnes de plus de 60 ans et les allocataires du RSA.

Les réflexions du groupe de travail ont donné lieu à la publication d'un dossier technique et ont été présentées entre juin et septembre aux cabinets ministériels d'Éric Besson et de Roselyne Bachelot (ministères de l'Économie et de la Cohésion sociale), à la Fédération française des télécommunications (FFT), à la Caisse des dépôts et consignations et au Comité national de lutte contre les exclusions.

L'étude peut être téléchargée sur le site de l'ANSA.

La parole à notre partenaire :

« [...]Si un gouvernement reprenait dans l'année 2012 une démarche pour un tarif social efficace accompagné par les acteurs de la solidarité de proximité, en comblant l'écart entre l'offre et les besoins et en protégeant des consommateurs impécunieux d'une sanction financière trop lourde, nos deux associations pourraient poursuivre leur action en assurant le succès des premières mises en œuvre. Chacune de nos deux organisations contribue par ses propres expertises: l'AFUTT par sa capacité à travailler avec les acteurs du secteur télécoms, l'ANSA par sa proximité avec les acteurs de la cohésion sociale, nationaux comme locaux. [...] » Jacques Pomonti, Président de l'AFUTT



Accompagner

L'ACCÈS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR TOUS: LA PAROLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ Organisation d'une concertation des utilisateurs à faibles revenus

En collaboration avec l'AFUTT – Septembre à décembre 2011

Après la parution du dossier technique *L'accès aux télécommunications pour tous. Quelles offres et quels besoins?* (Focus p. 43), l'ANSA a souhaité consulter directement des utilisateurs à petits revenus pour discuter de leurs utilisations du téléphone et d'internet et de la pertinence des tarifs sociaux commercialisés, afin d'approfondir les usages des jeunes en difficulté, des personnes en recherche d'emploi et des plus de 60 ans et d'évaluer la qualité des offres sociales mises sur le marché. Cette démarche qualitative a privilégié l'information, l'échange, la réflexion en sous-groupe et la création d'une dynamique locale. L'ANSA a rencontré quatre-vingts personnes, de 18 à 76 ans, aux profils extrêmement variés, répartis en dix groupes de travail partout en France.

Quelques retours d'enseignements à destination des structures associatives et des collectivités qui souhaiteraient organiser des projets de concertation :

- S'appuyer sur des structures associatives (CCAS, Mission locale, etc.) qui développent déjà des actions collectives,
- Identifier et s'appuyer sur des groupes d'usagers déjà existants,
- Identifier au sein des structures mobilisées un professionnel convaincu de l'intérêt de la démarche, en relation directe avec les personnes concernées, afin de mobiliser ses collaborateurs et des personnes directement,
- Valoriser la participation à ces réunions en les identifiant comme une action du parcours d'insertion (formation en cours, contrat d'engagement),
- Créer une ambiance conviviale dans un lieu agréable,
- Miser sur des animations interactives et dynamiques qui permettent aux participants d'exprimer leurs points de vue.



Lors d'un atelier – Photo : ANSA

Emploi, formation et insertion professionnelle

L'accès à l'emploi, qui constitue la condition d'une certaine sécurité d'existence, est le fondement des politiques d'insertion actuelles. Au-delà du salaire, l'emploi contribue au maintien du lien social, d'un statut social et d'une utilité collective. L'emploi est le pivot du sentiment de reconnaissance sociale d'autant plus nécessaire dans une société qui



valorise l'individu et, par conséquent, le responsabilise d'autant plus dans ses réussites et ses échecs.

Or, suite à la crise économique débutée en 2008, 2,7 millions de personnes étaient au chômage en moyenne au quatrième trimestre 2011 en France métropolitaine, au sens du BIT (Bureau international du travail), et le taux de chômage est passé de 7,2 % au premier trimestre 2008 à 9,4 % au quatrième trimestre 2011. Cette difficile situation de l'emploi tend à éloigner durablement du monde du travail les publics les plus fragiles, les moins expérimentés et les moins qualifiés.

Le poids des déterminants sociologiques tels que la culture, l'éducation, le capital social, le niveau de qualification montre que construire un projet professionnel et rechercher un emploi nécessitent des capacités spécifiques. L'accompagnement vers et dans l'emploi appelle donc des initiatives sans cesse renouvelées pour faciliter l'accès à la formation, l'apprentissage et le retour à l'emploi.

Fort de ces constats, l'ANSA accompagne et met en synergie différents acteurs (collectivités territoriales, entreprises, établissements publics, associations, demandeurs d'emploi...) dans la définition, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des projets visant le retour à l'emploi.

En outre, le champ de l'accompagnement dans l'emploi évolue; de nouvelles missions qui bousculent les pratiques professionnelles voient le jour. Lors de nos interventions, nous construisons, avec nos partenaires, des réponses adaptées aux spécificités de chaque territoire et accompagnons l'évolution des pratiques professionnelles. Notre objectif: déterminer les conditions de mise en œuvre d'une insertion professionnelle durable.

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Emploi, formation et insertion professionnelle, nous vous invitons à prendre contact avec Florence Pion : florence.pion@solidarites-actives.com

Les projets menés en 2011...

EXPÉRIMENTER

- 100 000 Rencontres Solidaires: programme de mise en relation entre des salariés d'entreprises et des demandeurs d'emploi (dont des bénéficiaires du RSA) afin de les aider dans leur recherche d'emploi, en partenariat avec l'association Club Horizons. En 2011, des rencontres ont été organisées chez HSBC et Véolia notamment.
- Accès à l'apprentissage et la prévention des ruptures des jeunes apprentis en France: Appui à la coordination nationale et au pilotage de l'expérimentation Conseil national des missions locales (CNML) Janvier 2010 à décembre 2011

 Focus p. 48.
- Réso-Com: animation d'un réseau de parrainage dans les métiers de la communication, destiné aux bénéficiaires du RSA demandeurs d'emploi Département de Paris 2010 à 2011.

ACCOMPAGNER

• Formation des référents: évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement – conseil général des Hauts-de-Seine – Mai 2011 à juin 2012 • Focus p. 47

MUTUALISER

• Réalisation d'une enquête qualitative et quantitative auprès des jeunes suivis par la Mission locale de Dinan et des salariés à l'occasion de la journée des 20 ans de la Mission locale le 20 mai 2011.

Pour suivre l'actualité de nos projets Emploi, Formation et Insertion professionnelle tout au long de l'année : solidarites-actives. com/#Emploi_formation_et_insertion_professionnelle

Accompagner

FORMATION DES RÉFÉRENTS RSA: ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE L'ACCOMPAGNEMENT Conseil général des Hauts-de-Seine – Mai 2011 à juin 2012

L'ANSA intervient auprès du conseil général des Hauts-de-Seine dans l'évolution des pratiques professionnelles d'accompagnement et d'appui aux équipes à travers la conception et l'animation de formations-actions. Cette action d'envergure s'adresse aux 80 encadrants et aux 500 référents RSA qui interviennent dans diverses structures (Conseil général, CAF, Espaces insertion.)

Cette formation-action de quatre jours associe apports théoriques, analyse des pratiques et mise en application concrète. Elle met l'accent sur le développement et l'adaptation des compétences des référents au contexte du RSA: diagnostic, définition des objectifs et étapes d'un parcours, spécificités de l'accompagnement, bilan et évaluation.

Dans quelle mesure le passage au RSA a-t-il impacté les pratiques professionnelles des référents?

La mise en œuvre du RSA a rendu obligatoire le contrat d'engagement réciproque pour tous les bénéficiaires soumis aux droits et devoirs.

Les professionnels évoluent dans un contexte où l'activité est encadrée par un système d'outils, de procédures, de statistiques (nombre de bénéficiaires, taux de contractualisation, mesure du nombre de sorties positives, etc.), d'évaluation des résultats de l'action qui a tendance à faire passer au second plan la qualité de l'accompagnement (amélioration de l'état de santé, estime de soi, valorisation de l'autonomie, maintien du lien social, etc.) Ces indicateurs nécessaires au suivi du dispositif provoquent un sentiment de perte de sens chez les professionnels.

L'objectif de l'accompagnement se veut, lui, pragmatique: il s'agit d'aider la personne à résoudre ses problèmes, à être engagée dans la conduite de sa propre vie, à travailler sur soi. Il s'agit d'individualiser l'accompagnement en étant à l'écoute de l'histoire personnelle, en identifiant les qualités et compétences tout en prenant en charge la souffrance psychique. Ainsi dans bien des cas une difficulté d'insertion sociale et professionnelle résultera d'un problème de santé qui posera le problème de l'accès aux soins et la multiplicité des problématiques (chômage, surendettement, isolement, etc.) Souvent le bénéficiaire peut être renvoyé à sa propre responsabilité et le professionnel à son impuissance face à des situations sociales de plus en plus difficiles.

La contractualisation via le contrat d'engagement réciproque devrait être un outil au service du pragmatisme de l'accompagnement: définir des d'objectifs mesurables et réalistes qui permettent de mesurer les réussites accomplies, analyser les échecs, évaluer les actions, redéfinir le projet. C'est la prise en compte de ces réussites qui redonne du sens à l'accompagnement, tant au bénéficiaire qui se sent soutenu et valorisé qu'au professionnel qui évalue la qualité de son travail et de l'accompagnement proposé.



Expérimenter

ACCÈS À L'APPRENTISSAGE ET PRÉVENTION DES RUPTURES DES JEUNES APPRENTIS EN FRANCE Appui à la coordination nationale et au pilotage de l'expérimentation

Conseil national des missions locales (CNML) — Janvier 2010 à décembre 2011

L'ANSA a apporté un appui au CNML pour la coordination nationale de l'expérimentation « Promotion de l'apprentissage et sécurisation des parcours des jeunes apprentis en France », financée par le Fonds d'expérimentation pour la Jeunesse.

L'objectif de l'expérimentation était d'évaluer l'impact de l'accompagnement des jeunes qui souhaitent s'engager dans une démarche d'apprentissage, sur deux volets principaux : l'accès à l'apprentissage et la prévention des ruptures une fois l'entrée en apprentissage effectuée.

Le projet, mis en œuvre sur sept sites dans quatre régions de France métropolitaine, a mis en synergie de nombreux acteurs sur des territoires variés, notamment : des missions locales, des centres de formation des apprentis, des chambres de métiers et de commerce, ainsi que l'éducation nationale, Pôle emploi ou encore la Région sur certains territoires.

Le projet visait ainsi à mieux coordonner l'action des partenaires intervenant sur le champ de l'apprentissage et de l'insertion sociale et professionnelle pour sécuriser les parcours des jeunes apprentis et développer des pratiques innovantes dans les démarches d'accueil, d'orientation, de formation, et d'accès à l'emploi. De nombreuses actions innovantes ont été proposées par les territoires, comme par exemple la création de plateformes communes multipartenariales, des immersions en entreprise en amont de l'entrée en apprentissage, l'organisation d'ateliers budget et santé, la mise en place d'un tutorat individualisé pour les jeunes apprentis.

Sur chaque territoire, deux cohortes constituant des groupes tests et témoins ont été tirées au sort, soit au total de 2845 jeunes qui ont été concernés par l'expérimentation dont plus de 1500 qui ont bénéficié

de l'accompagnement renforcé.

L'évaluation quantitative et qualitative du partenariat et de l'accompagnement renforcé des publics, effectuée par la DARES, le CREST et le CREDOC, sera disponible en 2013.



Aides sociales et inclusion financière

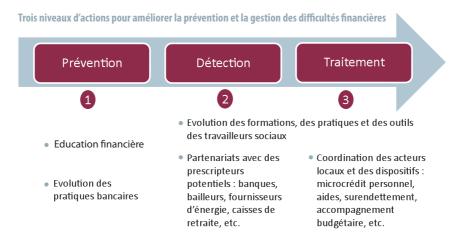
Les contraintes budgétaires pesant sur les ménages modestes se sont renforcées au cours des dernières années. Ceci s'explique par la conjugaison de deux facteurs: la faiblesse des revenus (emplois précaires, chômage, faiblesse des retraites) et l'augmentation du poids des charges contraintes dans les budgets (hausse des loyers et de l'énergie en particulier.)

Ainsi, la part des dépenses pré-engagées dans le budget des ménages du quintile le plus modeste est passée de 52 % à 74 % entre 2001 et 2006¹⁰. Pour ces ménages, le moindre incident de parcours se traduit inévitablement par un déséquilibre du budget. On observe en conséquence une multiplication des situations de surendettement, avec 232 493 dossiers déposés par des particuliers auprès de la Banque de France en 2011, soit une augmentation de 57 % depuis 2000.



Les accidents de la vie, ainsi que certaines pratiques de produits bancaires dans la distribution du crédit, conduisent à des situations d'exclusion financière et bancaire génératrices d'exclusion sociale. Cet accroissement des difficultés budgétaires des ménages a un impact direct sur l'action sociale par la forte augmentation des demandes d'aides¹¹ et l'évolution du profil des demandeurs. Les travailleurs peu qualifiés, les jeunes de moins de 25 ans (éligibles au RSA seulement à des conditions très restrictives), les femmes isolées avec enfants et les retraités sont parmi les personnes les plus vulnérables.

Face à ces constats, il est nécessaire d'intervenir à différents niveaux en associant l'ensemble des parties prenantes afin d'expérimenter de nouvelles formes d'intervention, d'analyser et de faire évoluer les pratiques.



En 2011, l'ANSA a renforcé ses liens avec des acteurs institutionnels, bancaires et associatifs afin de tester, analyser et diffuser de nouvelles pratiques pour prévenir, détecter ou traiter les problématiques budgétaires rencontrées par les ménages. L'ANSA a notamment travaillé, toujours en contact avec les publics concernés et/ou les professionnels de terrain, avec plusieurs collectivités territoriales, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la Caisse des dépôts et consignations (CDC), le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) ainsi que 21 partenaires (nationaux et transnationaux) autour de la mise en œuvre d'une expérimentation sociale européenne.

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets Aides sociales et inclusion financière, nous vous invitons à prendre contact avec Vanessa Ly (vanessa.ly@solidarites-actives.com) et Arthur Lhuissier (arthur.lhuissier@solidarites-actives.com)

Expérimenter

SIMS-EASYBUDGET: SOCIAL INNOVATION IN MICRO-SAVINGS

Lancement d'un projet européen innovant sur l'éducation financière pour l'incitation à l'épargne

Commission européenne – 2011 à 2013

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne dans le cadre du programme PROGRESS (2007-2013).

L'ANSA a lancé une expérimentation sociale pour apporter des éléments de réponse à la question de l'éducation financière comme levier de prévention efficace pour lutter contre le surendettement et pour organiser le recours à l'épargne. Le projet consiste à dispenser des modules de formation à 200 jeunes en formation professionnelle et à comparer l'évolution de leurs comportements à celle de 200 autres jeunes n'ayant pas suivi les modules.

Les quatre atouts du projet sont :

- Une méthodologie rigoureuse d'évaluation des comportements, avant et après les modules, et une évaluation indépendante de l'expérimentation réalisée par le Crédoc,
- Une démarche préventive affirmée,
- Un partenariat diversifié en France :
 - Soutiens financiers principaux: la Direction générale de la cohésion sociale (ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale – DGCS) et l'association Finances et Pédagogie
 - Autres partenaires financiers: la Banque de France, la Fédération Bancaire Française, BNP Paribas et la Fondation Cetelem pour l'éducation budgétaire, la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, le Crédit Coopératif, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, HSBC, la Société Générale, la Banque Postale et le Crédit Municipal de Paris.
 - Autres partenaires institutionnels et associatifs: le ministère de l'Éducation nationale, la Caisse des Dépôts, le Conseil régional d'Île-de-France, les Chambres Représentatives: Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI) et Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (APCMA), la Fédération Nationale des associations Crésus, l'Institut Pour l'Éducation Financière du Public (IEFP), le Secours Catholique
 - Partenaires opérationnels: les cinq CFA partenaires, sur tout le territoire en France et les formateurs de Finances et Pédagogie
- Cette expérimentation fait partie du projet européen «Innovation sociale et apprentissage mutuel sur la micro-épargne en Europe» et a été sélectionnée par la Commission Européenne dans le cadre de l'appel à propositions Progress (VP/2010/007)¹² avec trois autres structures en Europe : Réseau de Financement alternatif (RFA) en Belgique, Financial Inclusion Center (FIC) au Royaume-Uni, Autonomia Fondation (AF) en Hongrie.













































Les projets menés en 2011...

EXPÉRIMENTER

- Appui au CCAS de Grenoble pour le développement d'une plateforme budgétaire, expérimentale et multipartenariale (action sociale, banques, bailleurs, fournisseurs d'énergie, etc.) accessible à tous et permettant de dispenser des conseils avisés aux personnes pour détecter, prévenir et répondre à leurs difficultés budgétaires 2010 à 2011 © Focus p. 53
- Accompagnement du conseil général de la Somme pour le développement et la mise en place d'un dispositif de microcrédit personnel sur deux territoires tests avant l'extension à l'ensemble du département – Jusque février 2011
- Pilotage et déploiement du projet SIMS-EasyBudget visant à mesurer l'impact de l'éducation budgétaire sur le comportement de jeunes apprentis. Ce projet impliquant de nombreux partenaires est lauréat de l'appel à projets PROGRESS 2010 sur l'expérimentation sociale de la Commission européenne 2011 à 2013 Focus p. 50

ACCOMPAGNER

- Formation-action auprès des travailleurs sociaux de l'unité territoriale de Saint-Jean-de-Maurienne du conseil général de Savoie pour renforcer et harmoniser les pratiques professionnelles sur le traitement des problématiques budgétaires rencontrées par les ménages – Avril à octobre 2011 © Focus p. 52
- Formation-action auprès des travailleurs sociaux du conseil général de Corse-du-Sud – Octobre 2010 à juin 2011
- Appui au pilotage et co-construction d'une boîte à outils sur le microcrédit personnel avec les correspondants régionaux de la Caisse des Dépôts. Accompagnement des directions régionales pour l'organisation de journées d'échanges sur le microcrédit personnel CDC Depuis 2010 (en cours)
- Élaboration et animation, pour le Centre National de la Fonction Publique Territoriale, d'une journée d'étude sur le microcrédit personnel à destination des cadres et élus de l'action sociale 15 mars 2011.

MUTUALISER

• Publication, en lien avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) dans le cadre du Plan de simplification du RSA (mesure 8), d'un guide pratique: *L'aide personnalisée de retour à l'emploi (APRE) déconcentrée: premiers bilans et analyse de pratiques locales* – Juin 2011 – L'étude peut être téléchargée sur le site de l'ANSA.

Pour suivre l'actualité de nos projets Aides Sociales et Inclusion Financière tout au long de l'année : solidarites-actives.com/#Aides_sociales_et_inclusion_financière

Accompagner

FORMER ET OUTILLER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX POUR AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES DIFFICULTÉS BUDGÉTAIRES DES MÉNAGES

Animation d'une formation-action auprès des travailleurs sociaux pour faire évoluer les pratiques dans l'approche des problématiques budgétaires des ménages

Conseil général de Savoie – Avril à octobre 2011

Face à l'augmentation des sollicitations des services sociaux sur des problématiques de budget, d'impayés et de surendettement et à la suite d'un travail exploratoire mené avec les acteurs de terrain entre la fin de l'année 2010 et le début de l'année 2011, le conseil général de Savoie a décidé de lancer une formationaction sur le territoire de Saint Jean de Maurienne. Il s'agissait de mettre à jour les connaissances, de développer les compétences et d'échanger sur les pratiques et postures professionnelles des travailleurs sociaux du Conseil général, de la Caisse d'Allocations Familiales et de la Mission Locale Jeune, sur la prévention et le traitement des difficultés budgétaires rencontrées par les particuliers. Les assistants sociaux y sont notamment confrontés dans le cadre de leur mission d'instruction des demandes d'aides sociales.

La formation-action s'est déroulée en deux journées espacées dans le temps afin de permettre une appropriation des outils proposés entre les deux journées.

- La première session, basée sur de nombreux échanges et cas pratiques, a consisté à échanger sur les connaissances et outils à mobiliser pour analyser la situation budgétaire d'un ménage et à définir les critères guidant la décision pour orienter ce ménage vers une solution adaptée à sa situation : conseil budgétaire, demande d'aides sociales, procédure de surendettement, etc.
- La seconde session, basée sur des échanges de pratiques et analyses de situations réelles préalablement identifiées et transmises aux intervenants par les travailleurs sociaux, a permis de réaliser un premier retour d'expérience et de renforcer l'appropriation des concepts, outils et méthodes vus lors de la première session.



Les bilans de la formation indiquent une forte adhésion des participants qui ont particulièrement apprécié :

- l'organisation en deux temps permettant la mise en pratique des enseignements de la première journée et un échange sur les pratiques réalisées entre les deux sessions,
- les supports de formation et outils proposés,
- l'alternance entre théorie et cas pratiques.

Expérimenter

PLATEFORME PARTENARIALE DE TRAITEMENT DES DIFFICULTÉS BUDGÉTAIRES DES MÉNAGES
Développement d'une plateforme budgétaire, expérimentale et multipartenariale
accessible à tout public et permettant de dispenser des conseils avisés aux personnes
pour détecter, prévenir et répondre à leurs difficultés budgétaires

Centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble – 2010 à 2011

Rejoignant les constats nationaux, la mise en œuvre du microcrédit personnel par le CCAS de Grenoble depuis 2009 et les échanges croisés avec différents partenaires locaux montrent :

- qu'une partie du public confrontée à des difficultés budgétaires (difficultés passagères ou structurelles, générant des impayés notamment de loyers et de charges courantes) se retrouve isolée face à ses difficultés,
- que, ne trouvant pas d'autres alternatives, elle aggrave sa situation : augmentation de son autorisation de découvert bancaire, sollicitation d'un crédit à la consommation supplémentaire, mauvaise priorisation des charges au détriment du loyer, etc.

Aussi le CCAS de Grenoble et l'ANSA ont-ils travaillé ensemble à la définition stratégique et au déploiement d'une plateforme budgétaire: ce point d'accueil est gratuit, professionnalisé et ouvert à tout public. Le but est de développer des liens avec les parties prenantes du budget des ménages afin que chacune:

- se mobilise pour détecter les situations **prévention**,
- soit mobilisable autour d'une situation pour apporter des solutions approche globale et durable des situations.





Santé et accès aux soins

L'ANSA a, depuis son origine, cherché à améliorer l'accès aux soins et à lutter contre les inégalités de santé par la réalisation d'études, d'expérimentations et l'accompagnement de politiques publiques locales.



Pour tout renseignement sur nos projets Santé et accès aux soins, nous vous invitons à prendre contact avec Thomas Godard : thomas. qodard@solidarites-actives.com

EXPÉRIMENTER

Appui à la mise en œuvre d'un projet de promotion d'une alimentation équilibrée pour les enfants en bas âge. Expérimentation sur trois sites pilotes, Nantes, Nancy, Paris 13°, en partenariat avec la Croix Rouge Française et Blédina – Janvier 2010 à décembre 2011

Les partenaires du projet, signataires du protocole d'accord

- Croix-Rouge française
- Blédina
- · Groupe Chèque Déjeuner
- Danone Communities
- Agence nouvelle des solidarités actives
- Martin Hirsch, vice président de la chaire entreprise et pauvreté d'HEC
- Société française de Pédiatrie
- Association française de Pédiatrie Ambulatoire
- Caisse nationale des Allocations familiales
- Unis-cité
- Secours Catholique
- La Caisse des Dépôts et Consignations apporte un soutien financier.

Pour suivre l'actualité de nos projets Santé et accès aux soins tout au long de l'année : solidarites-actives.com/#Sante_et_acces_aux_soins

NOS PERSPECTIVES POUR 2012

2012, année de changements politiques dans un environnement économique en tension. 2012, année où il nous est essentiel de consolider l'originalité de notre structure, de ses modes d'intervention, de ses partenariats et de sa place dans le champ de la cohésion sociale.

En 2012, nous nous devons de continuer à être innovants. Notre mission d'acteur de l'expérimentation sociale s'appuie d'abord sur de la « recherche-action ». Des projets tels que « les Labos », autour des problématiques de précarité énergétique et d'« habitat et insertion », que nous initions avec la Fondation Macif, renforcent notre capacité à faire émerger des expérimentations et des innovations sur les enjeux d'avenir. Notre place est également celle d'acteur opérationnel de l'expérimentation au niveau transnational. Ainsi, 2012 est l'année de lancement du projet européen « Work in Stations » qui, à la suite de « HOPE in Stations », vise à construire de nouvelles formes d'insertion professionnelle en créant des partenariats commerciaux durables entre entreprises d'insertion par l'activité économique et entreprises locales classiques.

En 2012, nous sommes déterminés à consolider notre rôle historique d'accompagnateur de l'État dans la mise en œuvre de grandes réformes de lutte contre la pauvreté. Ce rôle s'inscrit dans la continuité, depuis la place que nous avons tenue dans la mise en place du Revenu de solidarité active dès 2006, jusqu'à notre appui dans la politique dite de refondation des politiques d'hébergement et d'accès au logement en 2011 et que nous poursuivrons en 2012. Forts de notre expertise dans les divers volets de l'accompagnement des acteurs publics, nous souhaitons poursuivre nos collaborations avec eux dans les nouveaux programmes d'action qui seront mis en œuvre à l'échelle nationale et qui correspondront aux besoins que nous aurons identifiés et aux pistes que nous proposons ou serons amenés à proposer.

En 2012, nous continuerons à être à l'écoute pour offrir aux territoires des services diversifiés et adaptés à chaque contexte local. Nous appuierons notamment la mise en place d'une plateforme Revenu de solidarité active dans l'Orne et l'élaboration du schéma de cohésion sociale de la Savoie; et au-delà nous répondrons aux besoins des collectivités et des acteurs territoriaux dans l'élaboration de leurs politiques de cohésion sociale.

En 2012, notre ambition sera également de renforcer nos partenariats avec les entreprises et les associations pour travailler ensemble à la création de dispositifs adaptés aux publics en situation de précarité. S'inscrivent dans cette dynamique notre projet de prévention du surendettement et d'orientation des ménages en difficulté vers des dispositifs sociaux adaptés, en partenariat avec la Banque postale, et notre action avec la Fondation Orange visant à aider les ménages modestes à réduire leurs dépenses énergétiques contraintes. Nous espérons pouvoir également accompagner d'autres projets en collaboration avec des partenaires privés sensibles à nos problématiques.

Enfin, en 2012, souhaitons que l'expérimentation et l'innovation, qui sont selon nous les leviers efficaces de la lutte contre la pauvreté et, de manière plus générale, de la construction des politiques publiques, soient utilisées par le plus grand nombre.

Notes

- 1. Les allocataires de minima sociaux en 2009, N° 756, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES).
- 2. Caisse nationale des allocations familiales Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER).
- 3. Convention Industrielle de Formation par la REcherche.
- 4. Rapport annuel de la Fondation Abbé Pierre, 2012.
- 5. ARTESI, agence numérique d'Île de France, nouvellement la Fonderie : http://www.artesi.artesi-idf.com/public/article.tpl?id=14671.
- 6. Présentation de la Note d'analyse « L'Agenda numérique européen » au Premier Ministre, mai 2011, Centre d'Analyse Stratégique (CAS) : http://www.strategie.gouv.fr/system/files/822a51aed01_0.pdf.
- 7. Portail du Ministère de l'économie, des finances et de l'îndustrie : http://www2.economie.gouv.fr/actus/11/tarifs-sociaux.html.
- 8. CRÉDOC, Conditions de vie et aspirations, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011), http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf.
- 9. ldem.
- 10. Enquêtes Budget de famille de l'INSEE (2001 et 2006).
- 11. 80 % des CCAS et CIAS ont constaté une augmentation des demandes d'aides depuis le début de la crise, en particulier les aides alimentaires (citées en premier par 37 % des CCAS et CIAS) puis les aides financières (34 %). Source: Enquête réalisée par la Gazette santésocial, auprès de centres communaux et intercommunaux d'action sociale adhérents à l'UNCCAS (422 réponses), en juin 2010.
- 12. L'appel à propositions pour encourager l'expérimentation sociale est celui du programme Progress (VP/2010/007). PROGRESS est le programme de l'Union européenne pour l'Emploi et la Solidarité Sociale. Il a été créé en vue de soutenir financièrement la mise en œuvre des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances et contribue à la réussite des objectifs de la Stratégie Europe 2020 dans ces domaines. Ce programme de 7 ans cible tout type de partenaires en mesure d'accompagner de manière appropriée et efficace la définition de la législation et des règles en matière du développement de l'emploi et du social, dans tous les États membres de l'UE, les membres de l'EFTA-EEA, les candidats et les précandidats à l'adhésion.

ANNEXES

Annexe des interventions par territoire

FN FRANCE

Bretagne

Dinan : Réalisation d'une enquête qualitative et quantitative auprès des jeunes suivis par la **Mission locale de Dinan** et des salariés à l'occasion de la journée des 20 ans de la Mission locale – Mai 2011 (p. 46)

Centre

Cher: Accompagnement du conseil général du Cher dans la déclinaison opérationnelle de son PTI — Novembre 2010 à juillet 2011 (p. 27)

Corse

Corse-du-sud: Formation-action auprès des travailleurs sociaux du conseil général de Corse du Sud pour renforcer et harmoniser les pratiques professionnelles sur le traitement des problématiques budgétaires rencontrées par les ménages — Octobre 2010 à juin 2011 (p. 51)

Dom-Com

Guadeloupe: Cadrage du PTI du conseil général de Guadeloupe (objectifs stratégiques et opérationnels, modalités d'articulation, gouvernance, planning) dans un contexte de fusion entre l'Agence Départementale d'Insertion (ADI) et les services du Conseil général — Février 2011 (p. 28)

La Réunion: Accompagnement de l'évolution des pratiques professionnelles dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA (conception et animation de sessions de formation à destination des professionnels de l'accompagnement) — CNFPT et ADI La Réunion — Février à avril 2011 (p. 31)

Saint-Martin: Appui à la Collectivité de Saint-Martin dans la définition de l'organisation du dispositif RSA et déclinaison des orientations en conventions avec les partenaires — Janvier à mai 2011 (p. 34)

Île-de-France

Hauts-de-Seine: Formation des référents: évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement — conseil général des Hauts-de-Seine — Mai 2011 à juin 2012 (p. 47)

Paris: Évaluer le dispositif RSA et proposition de pistes d'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager – Département de Paris – Mai à octobre 2011 (p. 30)

- Formation en alternance à destination des jeunes aux métiers du numérique « Réseau 2000 » : accompagnement de Réseau 2000 (association de formation) à la création d'une UFA dédiée à la gestion électronique de documents (GED) à Paris Mars 2009 à juin 2011 (p. 42)
- **Réso-Com**: animation d'un réseau de parrainage dans les métiers de la communication, destiné aux bénéficiaires du RSA demandeurs d'emploi Département de Paris 2010 à 2011 (p. 46)

Val-de-Marne: Organisation d'une concertation des jeunes du Val-de-Marne sur la question de l'autonomie – conseil général du Val de Marne – Février à juin 2011 (p. 17)

Yvelines: Accompagnement à l'élaboration du Pacte territorial pour l'insertion pour le conseil général des Yvelines, en partenariat avec le CREDOC — Depuis mars 2011 (en cours) (p. 28)

Languedoc-Roussillon

Hérault : Évaluer le dispositif participatif et mesurer les effets de la participation des bénéficiaires du RSA – **conseil général de l'Hérault** – Mars à décembre 2011 (p. 19)

Lorraine

Meurthe-et-Moselle: Appui méthodologique et technique à l'élaboration des axes du pacte territorial pour l'insertion (PTI) du conseil général de Meurthe-et-Moselle — Mai 2011 à février 2012 (p. 28)

Midi-Pyrénées

Haute-Garonne: Formation au RSA pour des agents des départements, région, CCAS, CIAS, et offices publics d'HLM à partir de leurs représentations du dispositif — CNFPT Midi-Pyrénées — Septembre 2011 (p. 34)

• Formation à la prévention du contentieux du RSA pour une équipe du Conseil général, impact sur l'organisation (approche juridique avec l'expertise d'un juge du Tribunal Administratif) — CNFPT Midi-Pyrénées — Décembre 2011 (p. 34)

61

• Accompagnement au développement d'une plateforme de formation numérique, avec les acteurs de la formation et de l'insertion, pour les jeunes de 16 à 25 ans afin de favoriser leur sensibilisation et qualification au numérique — Mission locale de Toulouse (MLT) -Janvier 2010 à juin 2012 (p. 42)

Hautes-Pyrénées: Évaluation des équipes pluridisciplinaires et formation des représentants d'usagers qui ont fait le choix de s'engager dans la démarche — conseil général des Hautes-Pyrénées — Juin à septembre 2011 (p. 34)

Pays de la Loire

Angers: Formation l'accompagnement des parcours d'insertion sociale et professionnelle: un partenariat nécessaire. Cadres en charge de l'accompagnement des équipes au changement – INSET d'Angers – Juin 2011 (p. 34)

Picardie

Aisne: Appui méthodologique et technique à l'évolution de la politique d'insertion du Conseil général en vue de la réalisation du PDI — conseil général de l'Aisne — Septembre 2010 à février 2011 (p. 28)

Somme: Accompagnement du conseil général de la Somme pour le développement et la mise en place d'un dispositif de microcrédit personnel sur deux territoires tests avant l'extension à l'ensemble du département — Jusqu'en février 2011 (p. 51)

Poitou-Charentes

Charente: Accompagnement à l'élaboration du pacte territorial pour l'insertion 2010-2013. Bilan du précédent, appui aux équipes pour l'animation et la rédaction — conseil général de la Charente — 1^{er} semestre 2011 (p. 28)

• Esp@ce mobile numérique (EP3M): favoriser l'accessibilité et la formation numérique des jeunes, salariés en chantier d'insertion et personnes de plus de 60 ans via le passage d'un bus équipé d'ordinateurs et connecté à internet — conseil général de Charente — Janvier 2010 à juin 2012 (p. 41)

Vienne: Formation sur le RSA et les politiques d'insertion auprès de 40 stagiaires en 1^{re} année de Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsables d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS) — Institut régional du travail social (IRTS) de Poitiers — Février 2011 (p. 34)

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Bouches-du-Rhône: Accompagnement à la mise en œuvre d'une formation à la programmation d'un logiciel informatique de personnes en situation de détention à Marseille — Club informatique pénitencier (CLIP) - Janvier 2010 à juin 2011 (p. 42)

Rhône-Alpes

Isère: Développement d'une plateforme budgétaire, expérimentale et multipartenariale (action sociale, banques, bailleurs, fournisseurs d'énergie, etc.), accessible à tout public et permettant de dispenser des conseils avisés aux personnes pour détecter, prévenir et répondre à leurs difficultés budgétaires — **Centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble** — 2010 à 2011 — (p. 53)

 Accompagner la mise en place d'une plateforme partenariale de lutte contre la précarité énergétique – CCAS de Grenoble – Depuis avril 2011 (p. 39)

Savoie: PTI - Appui à l'identification des enjeux politiques et opérationnels pour le conseil général de la Savoie, ainsi qu'à la définition du cadrage de la démarche à travers ses objectifs, sa méthodologie et son calendrier d'action — Mai 2011 à mai 2012 (p. 28)

 Animation d'une formation-action auprès des travailleurs sociaux pour faire évoluer les pratiques dans l'approche des problématiques budgétaires des ménages — conseil général de Savoie — Avril à octobre 2011 (p. 52)

ÉCHELLE NATIONALE

Animation d'une partie du séminaire national annuel de la fédération nationale des Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion (CREPI) autour de la mobilisation des personnes concernées — **Fédération des CREPI** — Septembre 2011 (p. 16)

Étude intitulée *La participation des bénéficiaires du RSA* aux équipes pluridisciplinaires dans l'Oise — **Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)** — Septembre 2011 (p. 16)

Participation à l'organisation du séminaire sur la cohésion sociale par ses instruments : identifier et caracté-

riser les approches et méthodes dans le champ social, évaluer leurs acquis et limites, l'opportunité de leur diffusion ou généralisation — **Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et le Centre d'analyse stratégique (CAS)** — Septembre 2010 à juin 2011 (p. 28)

Amélioration du pilotage de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) par les services déconcentrés de l'État: Accompagnement à la mise en œuvre du projet d'amélioration du pilotage de l'AAH — **DGCS** — Septembre 2011 à mars 2012 (p. 33)

Agir pour le logement des jeunes (Agiloje) — Appui à la coordination et au pilotage d'une expérimentation du fonds jeunes visant à améliorer l'accès au logement des jeunes de 16-30 ans en insertion professionnelle sur sept territoires — Conseil national des missions locales (CNML) — Janvier 2010 à décembre 2011 (p. 38)

Accompagnement de la réforme de la politique d'hébergement et d'accès au logement — **DGCS** — Depuis janvier 2011 (p. 37)

Conception d'une formation-action à destination des travailleurs sociaux d'un centre d'hébergement parisien afin qu'ils mettent en place des ateliers collectifs autour du numérique dans le centre. Déploiement d'une formation au numérique des travailleurs sociaux expérimentée à la Cité Saint Martin dans trois autres Cités de l'ACSC pour toucher des publics spécifiques, notamment des personnes souffrant de troubles psychiques et des familles monoparentales — Association des Cités du Secours Catholique (ACSC) — Décembre 2010 à décembre 2011 (p. 41)

Conduite d'une étude prospective sur les dispositifs de culture numérique innovants proposés aux jeunes en insertion sociale et professionnelle, en partenariat avec l'association Cultures, Publics et territoires — DGCS et Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances (Acsé) — Avril 2010 à mars 2011 (p. 42)

Entreprise de reconversion aux métiers du numérique : accompagnement à la création d'une entreprise d'insertion visant à favoriser la reconversion de personnes du secteur industriel yers le secteur tertiaire

en s'appuyant sur les technologies numériques — **RECODE** — Janvier 2010 à juin 2011 (p. 42)

100 000 Rencontres Solidaires: programme de mise en relation entre des salariés d'entreprises et des demandeurs d'emploi (dont bénéficiaires du RSA) afin de les aider dans leur recherche d'emploi, en partenariat avec l'association **Club Horizons.** En 2011, des rencontres ont été organisées chez HSBC et Véolia notamment (p. 46)

Réso-Com: animation d'un réseau de parrainage dans les métiers de la communication, destiné aux bénéficiaires du RSA demandeurs d'emploi — Département de Paris — 2010 à 2011 (p. 46)

Accès à l'apprentissage et la prévention des ruptures des jeunes apprentis en France : Appui à la coordination nationale et au pilotage de l'expérimentation — CNML — Janvier 2010 à décembre 2011 (p. 48)

Appui au pilotage et co-construction d'une boîte à outils sur le microcrédit personnel avec les correspondants régionaux de la Caisse des Dépôts. Accompagnement des directions régionales pour l'organisation de journées d'échanges sur le microcrédit personnel — Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) — Depuis 2010 (p. 51)

Appui à la mise en œuvre d'un projet de promotion d'une alimentation équilibrée pour les enfants en bas âge. Expérimentation sur trois sites pilotes, Nantes, Nancy, Paris 13°, en partenariat avec la **Croix Rouge Française et Blédina** — Janvier 2010 à décembre 2011 (p. 54)

ÉCHELLE EUROPÉENNE

Pilotage et déploiement du projet SIMS EASY BUDGET visant à mesurer l'impact de l'éducation budgétaire sur le comportement de jeunes apprentis. Ce projet impliquant de nombreux partenaires est lauréat de l'appel à projets PROGRESS 2010 sur l'expérimentation sociale de la Commission Européenne – 2011 à 2013 (p. 50)

HOPE in stations: HOmeless People in train stations - améliorer l'orientation et l'insertion des personnes en errance dans les gares européennes — Commission Européenne — 2011 à 2013 (p. 21)

Annexe des interventions par métier

EXPÉRIMENTER

HOPE in stations: HOmeless PEople in train stations — améliorer l'orientation et l'insertion des personnes en errance dans les gares européennes — Commission européenne — 2011 à 2013 (p. 21)

Agir pour le logement des jeunes (Agiloje) — Appui à la coordination et au pilotage d'une expérimentation du fonds jeunes visant à améliorer l'accès au logement des jeunes de 16-30 ans en insertion professionnelle sur sept territoires — Conseil national des missions locales (CNML) — Janvier 2010 à décembre 2011 (p. 38)

Esp@ce mobile numérique (EP3M): favoriser l'accessibilité et la formation numérique des jeunes, salariés en chantier d'insertion et personnes de plus de 60 ans via le passage d'un bus équipé d'ordinateurs et connecté à internet – conseil général de la Charente – Janvier 2010 à juin 2012 (p. 41)

Conception d'une formation-action à destination des travailleurs sociaux d'un centre d'hébergement parisien afin qu'ils mettent en place des ateliers collectifs autour du numérique dans le centre. L'ACSC a souhaité, avec le soutien de la Fondation Orange, déployer cette formation au numérique des travailleurs sociaux, expérimentée dans un premier temps à la Cité Saint Martin, dans trois autres Cités de l'ACSC pour toucher des publics spécifiques, notamment des personnes souffrant de troubles psychiques et des familles monoparentales — Association des Cités du Secours Catholique (ACSC) - décembre 2010 à décembre 2011 (p. 41)

100 000 Rencontres Solidaires: programme de mise en relation entre des salariés d'entreprises et des demandeurs d'emploi (dont bénéficiaires du RSA) afin de les aider dans leur recherche d'emploi, en partenariat avec l'association Club Horizons. En 2011, des rencontres ont été organisées chez HSBC et Véolia notamment (p. 46)

Réso-Com: animation d'un réseau de parrainage dans les métiers de la communication, destiné aux bénéficiaires du RSA demandeurs d'emploi — Département de Paris — 2010 à 2011 (p. 46)

Accès à l'apprentissage et la prévention des ruptures des jeunes apprentis en France: Appui à la coordination nationale et au pilotage de l'expérimentation — Conseil national des missions locales (CNML) — De janvier 2010 à décembre 2011 (p. 48)

Accompagnement du conseil général de la Somme pour le développement et la mise en place d'un dispositif de microcrédit personnel sur deux territoires tests avant l'extension à l'ensemble du département – Jusque février 2011 (p. 51)

Pilotage et déploiement du projet SIMS EASY BUDGET visant à mesurer l'impact de l'éducation budgétaire sur le comportement de jeunes apprentis. Ce projet impliquant de nombreux partenaires est lauréat de l'appel à projets PROGRESS 2010 sur l'expérimentation sociale de la Commission Européenne — 2011 à 2013 (p. 50)

Formation-action auprès des travailleurs sociaux de l'unité territoriale de Saint Jean de Maurienne du conseil général de Savoie pour renforcer et harmoniser les pratiques professionnelles sur le traitement des problématiques budgétaires rencontrées par les ménages — Avril à octobre 2011 (p. 52)

Appui au CCAS de Grenoble pour le développement d'une plateforme budgétaire, expérimentale et multipartenariale (action sociale, banques, bailleurs, fournisseurs d'énergie, etc.) accessible à tous et permettant de dispenser des conseils avisés aux personnes pour détecter, prévenir et répondre à leurs difficultés budgétaires — 2010 à 2011 (p. 53)

Appui à la mise en œuvre d'un projet de promotion d'une alimentation équilibrée pour les enfants en bas âge. Expérimentation sur trois sites pilotes, Nantes, Nancy, Paris 13^e, en partenariat avec la Croix Rouge Française et Blédina – Janvier 2010 à décembre 2011 (p. 54)

ACCOMPAGNER

- Organisation d'une concertation des jeunes du Val-de-Marne sur la question de l'autonomie – conseil général du Val de Marne – Février à juin 2011 (p. 17)
- Évaluer le dispositif participatif et mesurer les effets de la participation des bénéficiaires du RSA conseil général de l'Hérault Mars à décembre 2011 (p. 19)
- Cadrage du PTI du conseil général de Guadeloupe (objectifs stratégiques et opérationnels, modalités d'articulation, gouvernance, planning) dans un contexte de fusion entre l'Agence Départementale d'Insertion et les services du Conseil général – février 2011 (p. 28)
- Définition du PTI du conseil général du Cher. Cadrage, animation des groupes de travail et des réunions bénéficiaires, rédaction, validation avec les partenaires institutionnels — Janvier à mai 2011 (p. 27)
- Appui à l'identification des enjeux politiques et opérationnels pour le conseil général de Savoie, ainsi qu'à la définition du cadrage de la démarche à travers ses objectifs, sa méthodologie et son calendrier d'action Mai 2011 à mai 2012 (p. 28)
- Accompagnement à l'élaboration du PTI pour le conseil général des Yvelines, en partenariat avec le CREDOC — Depuis mars 2011 (p. 28)
- Accompagnement à l'élaboration du PTI 2010-2013. Bilan du précédent, appui aux équipes pour l'animation et la rédaction — conseil général de la Charente — 1^{er} semestre 2011 (p. 28)
- Appui méthodologique et technique à l'évolution de la politique d'insertion du Conseil général en vue de la réalisation du PDI conseil général de l'Aisne Septembre 2010 à février 2011 (p. 28)
- Appui méthodologique et technique à l'élaboration des axes du pacte territorial pour l'insertion (PTI) du conseil général de Meurthe-et-Moselle Mai 2011 à février 2012 (p. 28)
- Appui à la Collectivité de Saint-Martin dans la définition de l'organisation du dispositif RSA et déclinai-

- son des orientations en conventions avec les partenaires Janvier à mai 2011 (p. 34)
- Accompagner l'évolution des pratiques professionnelles dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA — Conception et animation de cessions de formation à destination des professionnels de l'accompagnement — Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et Agence départementale d'insertion (ADI) La Réunion — Février à avril 2011 (p. 31)
- Évaluer le dispositif RSA et proposition de pistes d'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager — Département de Paris — Mai à octobre 2011 (p. 30)
- Formation sur le RSA et les politiques d'insertion auprès de 40 stagiaires en 1^{re} année de Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsables d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS) Institut régional du travail social (IRTS) de Poitiers Février 2011 (p. 34)
- Évaluation des équipes pluridisciplinaires et formation des représentants d'usagers qui ont fait le choix de s'engager dans la démarche, pour le conseil général des Hautes-Pyrénées — Juin à septembre 2011 (p. 34)
- Formation au RSA pour des agents des Départements, Régions, CCAS, CIAS, et offices publics d'HLM — CNFPT Midi-Pyrénées — Septembre 2011 (p. 34)
- Amélioration du pilotage de l'AAH par les services déconcentrés de l'État: Accompagnement à la mise en œuvre du projet d'amélioration du pilotage de l'Allocation Adultes Handicapés (AAH)- DGCS Septembre 2011 à mars 2012 (p. 33)
- Formation à la prévention du contentieux du RSA pour une équipe du Conseil général, impact sur l'organisation (approche juridique avec l'expertise d'un juge du Tribunal Administratif) — CNFPT Midi-Pyrénées — Décembre 2011 (p. 34)
- Accompagner la réforme de la politique d'hébergement et d'accès au logement Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) Depuis janvier 2011 (p. 37)

Accompagner la mise en place d'une plateforme partenariale de lutte contre la précarité énergétique — CCAS de Grenoble — Depuis avril 2011 (p. 39)

Accompagnement au développement d'une plateforme de formation numérique, avec les acteurs de la formation et de l'insertion, pour les jeunes de 16 à 25 ans afin de favoriser leur sensibilisation et qualification au numérique — Mission locale de Toulouse (MLT) - Janvier 2010 à juin 2012 (p. 42)

Accompagnement à la mise en œuvre d'une formation à la programmation d'un logiciel informatique de personnes en situation de détention à Marseille — Club informatique pénitencier (CLIP) - Janvier 2010 à juin 2011 (p. 42)

Entreprise de reconversion aux métiers du numérique : accompagnement à la création d'une entreprise d'insertion visant à favoriser la reconversion de personnes du secteur industriel vers le secteur tertiaire en s'appuyant sur les technologies numériques — RECODE - Janvier 2010 à juin 2011 (p. 42)

Formation en alternance à destination des jeunes aux métiers du numérique « Réseau 2000 »: accompagnement de Réseau 2000 (association de formation) à la création d'une UFA dédiée à la gestion électronique de documents (GED) à Paris — Mars 2009 à juin 2011 (p. 42)

L'accès aux télécommunications pour tous: la parole aux personnes en situation de précarité, concertation: conception et animation d'une concertation télécoms auprès d'utilisateurs à petits revenus — Septembre à décembre 2011 (p. 44)

Formation des référents : évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement — conseil général des Hauts-de-Seine — Mai 2011 à juin 2012 (p. 47)

Appui au pilotage et co-construction d'une boîte à outils sur le microcrédit personnel avec les correspondants régionaux de la Caisse des Dépôts. Accompagnement des directions régionales pour l'organisation de journées d'échanges sur le microcrédit personnel — Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) — Depuis 2010 (p. 51)

Formation-action auprès des travailleurs sociaux de l'unité territoriale de Saint Jean de Maurienne du conseil général de Savoie pour renforcer et harmoniser les pratiques professionnelles sur le traitement des problématiques budgétaires rencontrées par les ménages — Avril à octobre 2011 (p. 52)

Élaboration et animation, pour le Centre National de la Fonction Publique Territoriale, d'une journée d'étude sur le microcrédit personnel à destination des cadres et élus de l'action sociale — 15 mars 2011 (p. 54)

Formation-action auprès des travailleurs sociaux du conseil général de Corse-du-Sud pour renforcer et harmoniser les pratiques professionnelles sur le traitement des problématiques budgétaires rencontrées par les ménages — Octobre 2010 à juin 2011 (p. 51)

MUTUALISER

Animation d'une partie du séminaire national annuel de la fédération nationale des Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion (CREPI) autour de la mobilisation des personnes concernées — Fédération des CREPI — Septembre 2011 (p. 16)

Étude intitulée *La participation des bénéficiaires du RSA* aux équipes pluridisciplinaires dans l'Oise — Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) — Septembre 2011 (p. 16)

Publication de *Du pacte territorial pour l'insertion aux* pratiques de terrain : enjeux et méthodes — Contribution n° 12 — Janvier 2011 (p. 28)

Participation à l'organisation du séminaire sur la cohésion sociale par ses instruments : identifier et caractériser les approches et méthodes dans le champ social, évaluer leurs acquis et limites, l'opportunité de leur diffusion ou généralisation — Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et le Centre d'analyse stratégique (CAS) — Septembre 2010 à juin 2011 (p. 28)

Publication de Faciliter les démarches et l'accès aux droits des bénéficiaires du RSA: analyse de pratiques et recommandations pour la mise en œuvre de plateformes RSA — Contribution 13 — Mai 2011 (p. 35)

Travail de recherche: Connaître et expliquer les effets du dispositif RSA. Accueil en convention Cifre d'une doctorante en Psychologie sociale, du travail et des organisations du Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » de l'Université Toulouse 2. La soutenance de la thèse, réalisée sous la co-direction des Professeurs Alain Baubion-Broye et Violette Hajjar, est prévue fin 2012 (p. 34)

Conduite d'une étude prospective sur les dispositifs de culture numérique innovants proposés aux jeunes en insertion sociale et professionnelle, en partenariat avec l'association Cultures, Publics et territoires — Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances (Acsé) — Avril 2010 à mars 2011 (p. 42)

Politique de la ville et espaces publics numériques (EPN), des outils au service du développement social des quartiers, étude : identifier, analyser et valoriser les bonnes pratiques des EPN en quartiers politique de la ville pour encourager la création

de synergies entre les acteurs du numérique et les acteurs de la politique de la ville afin de favoriser le développement social des quartiers — Novembre 2010 à septembre 2011 (p. 42)

L'accès pour tous aux télécommunications. Quelles offres et quels besoins ?, dossier technique : organisation et animation d'un think tank pour alimenter les réflexions, initiées par le gouvernement avec les opérateurs, sur les besoins numériques et les capacités financières des publics à revenus modestes — Janvier à juin 2011 (p. 43)

Réalisation d'une enquête qualitative et quantitative auprès des jeunes suivis par la Mission locale de Dinan et des salariés à l'occasion de la journée des 20 ans de la Mission locale le 20 mai 2011 (p. 46)

Publication, en lien avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) dans le cadre du Plan de simplification du RSA (mesure 8), d'un guide pratique : L'aide personnalisée de retour à l'emploi (APRE) déconcentrée : premiers bilans et analyse de pratiques locales — Juin 2011 (p. 51)

Notre équipe

Lucie ASSMANN

Chargée de mission au sein de la cellule « Europe » ainsi que sur la thématique « Logement et hébergement. » Elle est diplômée de l'IEP de Paris.

Raphaëlle BENABENT

Chargée de mission pour le programme « Aide Sociale et Inclusion Financière. » Elle est diplômée de l'ES-SEC et de l'IEP de Lille.

Alice BRASSENS

Responsable de programme sur le dispositif d'insertion RSA et sur l'implication des entreprises dans l'insertion. Elle est diplômée de l'IEP de Rennes et du MS Management du développement durable HEC.

Sébastien CHAPEL

Chargé de mission au sein du programme « Numérique pour tous. » Il est polytechnicien et titulaire d'un Master de physique.

Catherine DABBADIE

Directrice administrative et financière de l'ANSA.

Diane DALVARD

Chargée de mission. Attachée territoriale en détachement, elle a une longue expérience d'animation des politiques d'insertion locale en collectivités.

Estelle DRONNIER

Responsable administrative et financière de l'ANSA.

67

Marion DROUAULT

Chargée de mission au sein du programme « Aide Sociale et Inclusion Financière. » Elle est diplômée de l'IEP de Lille et de l'Université Paris XII (développement) et travaillait à l'ADIE avant de nous rejoindre.

Thomas GODARD

Responsable des programmes « Logement, hébergement et sans-abrisme », « Santé et accès aux soins » et « Culture. » Il est un ancien consultant de Kxiop et est diplômé de l'École Centrale de Lyon.

Vincent GOULIN

Chargé de mission, il contribue au programme « Emploi ». Il était cadre à Pôle emploi.

Marine GROLEAU

Secrétaire générale de l'ANSA, elle est diplômée de l'IEP de Rennes.

Émilie GROUES

Chargée de mission responsable de l'antenne lyonnaise de l'ANSA. Elle est diplômée de l'École de Commerce de Nantes Audencia et d'un master en développement international et était auparavant chef de projet dans des organisations de développement international.

Sylvie HANOCQ

Chargée de mission responsable de la cellule « Aide Sociale et Inclusion Financière. » Elle s'occupe également de la dynamique entreprises. Elle a travaillé dans les secteurs du conseil en organisation et de la finance aux entreprises.

Claire D'HENNEZEL

Chargée de mission sur la thématique « Hébergement. » Elle est diplômée de l'université de Québec à Montréal et d'un Master 2 de Sciences politiques.

Jessica HOLC

Directrice des ressources et de la communication.Elle était Déléguée générale de l'association Solidarités nouvelles face au chômage.

Luc JERABEK

Directeur général. Ancien directeur des Écoles de la deuxième chance de Seine-Saint-Denis et ancien

directeur de la mission locale d Aulnay-sousbois, Luc était responsable d équipe territoriale à l'Agence nouvelle des solidarités actives en 2008.

Sylvie LE BARS

Responsable de programme. Elle est responsable de la Cellule Europe et travaille avec et pour les institutions européennes depuis près de 15 ans.

Cécile LECLAIR

Directrice des programmes et des expérimentations. Elle est diplômée de Sciences Po Paris et de l'ESSEC. Elle était auparavant responsable du master Stratégies Territoriales et Urbaines à Sciences Po et consultante en développement local.

Oriane LEPASTIER

Chargée de mission au sein du programme « Inclusion sociale ». Elle est diplômée de l'IEP de Paris.

Arthur LHUISSIER

Responsable du programme « Aide Sociale et Inclusion Financière. » Il est un ancien consultant chez Ernst & Young et est diplômé de l'école de management de Lyon (EM Lyon).

Marion LIEWIG

Responsable du programme « Numérique pour tous » (TIC'Actives). Elle était chargée de développement territorial à la Caisse des dépôts et Consignations, elle est titulaire d'un Master 2 en urbanisme et d'une Maîtrise Droit public de l'université Panthéon-Sorbonne (Paris 1).

Sophie LOCHET

Chargée de mission, elle travaille pour le programme « Numérique pour tous. » Elle a précédemment travaillé dans le domaine du numérique au sein d'un cabinet de conseil. Elle est diplômée de Science Po Paris.

Vanessa LY

Responsable du programme « Aides Sociales et Inclusion Financière. » Elle est titulaire d'un MBA à Virginia Tech et a débuté son parcours dans le conseil.

Lise MARCOVICI

Chargée de mission au sein du programme « Aide Sociale et Inclusion Financière. » Elle est diplômée de l'ESSEC MBA.

Manuel NUNEZ

Chargé de mission sur les questions d'accès au logement des personnes défavorisées. Il a précédemment participé aux expérimentations et à la généralisation du RSA, au déploiement du microcrédit personnel et à la refonte de dispositifs d'aides sociales facultatives. Il est diplômé de l'IEP de Paris.

Ninon OVERHOFF

Chargée de mission sur la réforme de l'hébergement.

Olivier PHEGNON

Secrétaire général de l'association. Il était auparavant secrétaire général de la Boutique de gestion de Paris.

Florence PION

Responsable du programme « Emploi, Formation et Insertion professionnelle. » Elle a vingt ans d'expérience dans le secteur de la formation et était précédemment responsable de formation à l'AFPA.

Audrey ROQUEFORT

En doctorat de Psychologie sociale, du travail et des organisations (laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » de l'Université Toulouse 2-le Mirail), elle réalise sa thèse en convention Cifre au sein de l'ANSA.

Simon ROUSSEY

Responsable de programme, il est responsable de la cellule « Centre de ressources et de formation. » Auparavant manager au sein du cabinet de conseil Accenture, il est diplômé de l'EM Lyon.

Julie SACCA

Chargée de mission, elle coordonne la cellule « Mobilisation des usagers. » Elle était auparavant chargée de mission pour le Centre International de Développement et de Recherche (CIDR) et pour ALTER ECO Brésil. Elle est diplômée de l'ESCP-EAP.

Mahamadou TRAORE

Assistant événementiel. Il est titulaire d'un BTS technico-commercial.

Madina ZADRA

Assistante de direction, elle est diplômée de l'école de commerce et de management ARC.

Stagiaires et apprentis

Zelda BOUROUIN

Nina CONTI

Clémence DUCHESNE

Margot ESPALIEU

Gabrielle GUERIN

Mai Liêu NGUYEN DUY

Emily NORMAND

Amélie PERROT

Eve ROBERT

Laura SAMMUT

Antoine YON

Bénévoles

Jean-Yves HOLLINGER

Bénévole à l'association, il s'occupe en particulier de la communication et des relations externes. Il était auparavant éditorialiste économique de RTL.

Patrick JOACHIMSMANN

Bénévole à l'association, il travaille dans le cadre du programme « Aides sociales et inclusion financière ».

ANNEXES