

# 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**

mai  
2011

# 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

Au sein de l'Agence nouvelle des solidarités actives, cet ouvrage a été réalisé par Manuel NUNEZ avec l'appui de Raphaëlle BENABENT et Alice BRASSENS.

**Contact :** Alice BRASSENS, responsable du programme « RSA et politiques territoriales d'insertion »  
[alice.brassens@solidarites-actives.com](mailto:alice.brassens@solidarites-actives.com)

# L'Agence Nouvelle des Solidarités Actives

## L'ingénierie sociale au service de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

**Association sans but lucratif**, l'Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA – a été créée en janvier 2006 par Martin Hirsch, alors président d'Emmaüs et Benoît Genuini, ancien président d'Accenture, pour mettre en œuvre des actions locales, expérimentales, innovantes de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Depuis sa création, l'association conçoit et co-construit des programmes d'expérimentation et contribue à l'émergence d'innovations sociales. L'association a ainsi accompagné plusieurs dizaines de départements dans l'expérimentation et la généralisation du Revenu de solidarité active, du Contrat unique d'insertion...

**L'Agence nouvelle des solidarités actives accompagne également les collectivités territoriales** dans l'activation de leur politique d'insertion et dans la mise en œuvre de leurs programmes de lutte contre la pauvreté sur des thématiques variées : accès aux droits, insertion professionnelle, microcrédit personnel, prévention du surendettement, accès

aux technologies de l'information et de la communication, santé, logement, etc. L'ANSA cherche à associer systématiquement les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale à la construction des dispositifs qui les concernent. Leur participation garantit la pertinence des projets et offre aux personnes une place dans l'espace public.

**Enfin, à partir des projets menés, l'association mutualise et diffuse les réflexions, les expériences et les méthodes** mises en œuvre en organisant des espaces d'échanges et de rencontres et en rédigeant des publications, telles que la contribution n° 13 qui vous est proposée ici.

**Reconnue d'intérêt général**, l'Agence nouvelle des solidarités actives s'appuie sur les partenariats qu'elle a développés avec l'État, les collectivités locales, les associations et les entreprises qui, directement ou par l'intermédiaire de leurs fondations, soutiennent ses actions.

**Agence Nouvelle des Solidarités Actives**

François Enaud, président

Luc Jerabek, directeur général

Association loi 1<sup>er</sup> juillet 1901

N° SIRET : 488 527 326 00018

1, passage du Génie - 75012 Paris - 01 43 71 39 48

[www.solidarites-actives.com](http://www.solidarites-actives.com)

# Sommaire

<b>Présentation de l'étude</b> .....	5
<b>La mesure 4 du plan de simplification du RSA</b> .....	5
<b>Méthodologie de l'étude</b> .....	6
<b>Contexte de la mise en œuvre des plateformes RSA</b> .....	9
<b>Le parcours d'une personne entrant dans le dispositif RSA</b> .....	9
<b>Constat initial: la complexité du parcours administratif</b> .....	12
<b>Le guichet unique, facteur d'amélioration de la qualité du service administratif</b> .....	13
<b>Plateformes uniques et journées d'accueil: historique et périmètre</b> .....	14
Les principes .....	14
La première expérimentation dans l'Eure .....	14
<b>Typologie des plateformes selon les étapes de parcours bénéficiaire</b> .....	18
<b>L'information, mission centrale d'une plateforme RSA</b> .....	19
Les plateformes avec information individuelle .....	19
Les plateformes RSA avec information collective .....	20
Les réunions d'information collectives hors plateforme .....	22
<b>Les plateformes intégrant l'orientation</b> .....	24
Les avantages d'une plateforme information-orientation .....	24
L'orientation en binôme sur une plateforme .....	27
<b>Les plateformes intégrant l'ouverture de droit RSA</b> .....	29
Apports d'une plateforme intégrant l'ouverture de droit .....	29
Contraintes et difficultés rencontrées sur les plateformes intégrant l'ouverture de droit RSA .....	32
<b>Autres services proposés sur une plateforme RSA</b> .....	33
Signature du contrat d'engagements réciproques .....	33

Accès à la CMU complémentaire et aux aides connexes .....	34
Accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication .....	36
<b>Préconisations</b> .....	37
<b>Le partenariat, élément clé de la construction d'une plateforme</b> .....	37
Définir les contours de la plateforme en associant les usagers .....	37
Associer dès le départ les partenaires.....	38
S'assurer d'un portage interne de la démarche.....	39
Définir des instances de pilotage du projet .....	40
<b>La question des moyens dans la construction d'une plateforme</b> .....	41
Les moyens humains .....	41
Les moyens matériels .....	43
<b>Les conditions matérielles de construction d'une plateforme</b> .....	45
Le choix des locaux .....	45
Fréquence et volumétrie.....	46
Utilisation de l'outil informatique.....	48
Communication et information .....	52
L'absentéisme.....	55
<b>Conclusion</b> .....	57
<b>Annexes</b> .....	59
<b>Les contributions de l'Agence nouvelle des solidarités actives et autres publications</b> .....	59
<b>Les ateliers thématiques</b> .....	60
<b>Les Mardis du génie</b> .....	61
<b>Glossaire</b> .....	63

# Présentation de l'étude

## La mesure 4 du plan de simplification du RSA

Généralisé par la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008, le dispositif RSA a progressivement pris corps sur les territoires. Les départements ont adapté les organisations aux spécificités locales, pris des décisions stratégiques sur les champs de l'entrée dans le dispositif, de l'accompagnement et de la politique d'insertion.

Pour autant, une réforme de cette ampleur nécessitait que l'on se donne les moyens d'examiner les ajustements nécessaires ou les leviers utiles au renforcement de sa mise en œuvre. C'est pourquoi, à l'été 2010, le ministre de la Jeunesse et des Solidarités actives de l'époque, Marc-Philippe Daubresse, a souhaité tirer les enseignements d'un an d'application du RSA et, au vu de ce bilan, travailler à la simplification et à l'amélioration du dispositif.

Pour ce faire, l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) a co-animé avec la Direction générale de la Cohésion sociale (DGCS) quatre groupes de travail chargés d'élaborer des propositions d'amélioration du RSA. Tenus du 10 au 29 juin 2010, ces travaux, réunissant 44 conseils généraux et leurs partenaires intervenant dans le dispositif (CNAF, CCMSA, PE, CCAS, ADF), ont porté sur les domaines suivants :

- les simplifications administratives,
- l'Aide Personnalisée au Retour à l'Emploi (APRE),
- l'accompagnement des bénéficiaires et les politiques d'insertion.

Repris par l'actuelle ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale, Roselyne Bachelot-Narquin, ces travaux ont permis d'apporter des réponses aux difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre du RSA. De bonnes pratiques locales en matière d'accès au droit ont été mises en avant, comme par exemple l'organisation de journées d'insertion ou de plateformes uniques d'accueil. Celles-ci ont été mises en place sur certains territoires à l'occasion du déploiement du RSA, de son expérimentation voire de manière plus ancienne, dans le cadre du dispositif RMI. La quatrième mesure du plan de simplification et d'amélioration du RSA vient valoriser ces pratiques en encourageant la mise en œuvre de plateformes uniques ou de journées pour l'accueil, l'instruction et l'orientation des bénéficiaires du RSA.

Dans ce cadre, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) a mandaté l'Agence nouvelle des solidarités actives pour réaliser une publication présentant différentes pratiques et tirant des recommandations pour mettre en place une organisation tendant vers un guichet unique. La publication de ce guide s'accompagnera de l'organisation d'une journée d'échanges programmée durant le premier semestre 2011 réunissant les conseils généraux et les différents acteurs de l'insertion et de l'emploi ayant ou non entrepris la démarche de construction d'une plateforme.

Rappelons que la loi et les dispositions réglementaires ne prévoient pas de modèle d'organisation pour l'accueil, l'information, l'instruction et l'orientation des bénéficiaires du RSA. Les départements sont donc libres de mettre en place ou non des plateformes uniques ou des journées d'accueil. L'objet du présent document est de relayer la recommandation issue du plan d'amélioration du RSA en promouvant des organisations intégrées visant à simplifier les démarches des bénéficiaires dans une unité de lieu et de temps. Il vise également à faire ressortir un certain nombre de « bonnes pratiques » et à apporter un éclairage sur les modalités concrètes de mise en œuvre d'une plateforme unique pour l'accueil, l'instruction et l'orientation des bénéficiaires du RSA.

## **Méthodologie de l'étude**

Le présent document a largement été élaboré sur la base d'entretiens avec des conseils généraux. Il intègre à travers leur point de vue le rôle tenu par les autres acteurs de l'insertion et de l'emploi tels que les Caf, Pôle emploi ou les Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM).

Suite à l'annonce des dix mesures du plan d'amélioration du RSA, 6 conseils généraux se sont portés volontaires pour contribuer aux travaux de la mesure 4. Parmi eux, certains avaient déjà mis en place un dispositif de plateforme unique d'accueil des bénéficiaires du RSA ou étaient en passe de le faire.

Les autres conseils généraux interrogés pour cette étude ont été repérés conjointement par la DGCS et l'Agence nouvelle des solidarités actives dans le cadre de travaux antérieurs ou à la faveur des entretiens menés.

Une conférence téléphonique s'est tenue le 31 janvier 2011 avec 3 départements afin d'identifier leur situation, leurs attentes et les modalités

de contribution envisagées. Cet échange a également permis de valider une grille d'entretien élaborée par l'ANSA.

12 entretiens ont ensuite été réalisés entre le 8 février et le 21 mars 2011 par téléphone ou dans le cadre d'une visite sur site (voir annexe).

- **10 entretiens par téléphone :**

- Allier
- Cher
- Corse-du-Sud
- Côte-d'Or
- Eure
- Meurthe-et-Moselle
- Morbihan
- Somme
- Val-d'Oise
- Val-de-Marne

- **2 visites sur site :**

- Loire-Atlantique
- Hauts-de-Seine



Le tableau suivant présente de manière synthétique les dispositifs rencontrés, les services disponibles ainsi que les acteurs présents sur les plateformes.

CG	Etat d'avancement		Services				Partenaires présents				
		Détails	Informa*	Ouverture Droits	Orienta*	CAF	Conseil général	Pôle Emploi	CPAM	Autres	
03	Allier	En cours	Mise en place progressive	A venir: Co.		X		X	A venir X		
18	Cher	Arrêt	RMI : journées d'insertion 2008-2009	Co. + Ind.		X	X	X	X	X	MSA
		En cours	RSA : session d'orientation Depuis nov. 2009	Co. + Ind.		X		X			CCAS
2A	Corse-du-Sud	En cours	Depuis sept 2009	Co.	X	X	X	X	X	X	
21	Côte-d'Or	En cours	Juil 2009 : site test Oct 2009 : généralisé	Ind.	X	X	X	X	X		PLIE CCAS
27	Eure	Arrêt	Expérimentation 2007 (RMI)	Co.	X	X	X	X		X	
		En cours	A partir de 2009, avec mise en place RSA	Co.		X		X	X		
		A venir	En projet	Co.	X	X	X	X			
44	Loire-Atlantique	En cours	Depuis mai 2009	Ind.	X	X	X	X	X		
		En cours	Expérimentation depuis février 2011	Co.		X	X	X	X		
54	Meurthe-et-Moselle	En cours	Depuis juin 2009	Ind.	X	X	X			X	MSA CCAS, Asso, ETTI
56	Morbihan	En cours	Depuis juin 2009	Co.	X	X		X	X	X	CCAS
57	Moselle	A venir	2 <sup>e</sup> sem. 2011	Co.				X	X		
80	Somme	En cours	Mise en place avant RSA	Co.							Opérateurs conventionnés
92	Hauts-de-Seine	En cours	Depuis 2005	Co.	X	X	X	X			CCAS
94	Val-de-Marne	En cours	Depuis 2009	Co.	X	X	X	X	X	X	Cramif

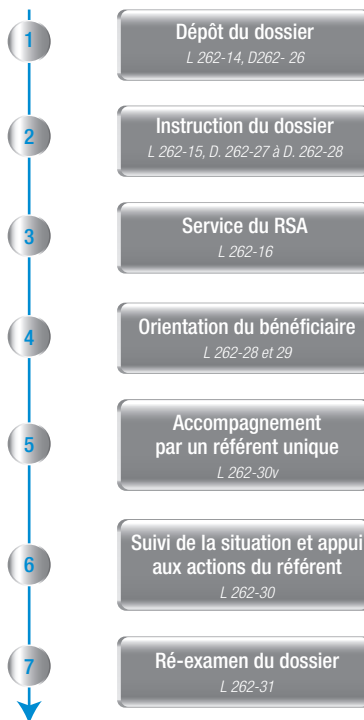
Co. : information collective  
 Ind. : information individuelle  
 Expérimentation  
 Dispositif généralisé

## Contexte de la mise en œuvre des plateformes RSA

### Le parcours d'une personne entrant dans le dispositif RSA

La loi généralisant le RSA et réformant la politique d'insertion<sup>1</sup> prévoit les étapes de parcours d'un bénéficiaire du RSA mais laisse de fortes marges d'autonomie aux conseils généraux pour les concevoir et les organiser en fonction des problématiques locales et des partenariats existants sur le territoire.

#### Les étapes prévues par la loi



1. Loi (n° 2008-1249) du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active (RSA) et réformant les politiques d'insertion

- **Le dépôt de la demande** *Art. L. 262-14. Art. L. 262-17. Art. L. 262-18.*  
La demande de RSA est déposée, au choix du demandeur, auprès d'organismes désignés par décret. Lors du dépôt de sa demande, l'intéressé reçoit, de la part de l'organisme auprès duquel il effectue le dépôt :
  - une information sur les droits et devoirs liés au RSA ;
  - une information sur les droits connexes<sup>2</sup> auxquels il peut prétendre au regard des revenus que les membres de son foyer tirent de leur activité professionnelle et de l'évolution prévisible de ses revenus en cas de retour à l'activité.

Le RSA est ouvert à compter de la date de dépôt de la demande. Le décret d'application de la loi<sup>3</sup> précise qu'un organisme chargé du dépôt des demandes de RSA doit également les instruire.

- **L'instruction du dossier** *Art. L. 262-15*

L'instruction administrative de la demande est effectuée à titre gratuit par :

- les services du département,
- l'organisme chargé du service du RSA,
- le CCAS du lieu de résidence du demandeur lorsqu'il a décidé d'exercer cette compétence,
- des associations ou des organismes à but non lucratif.

- **Le service du RSA** *Art. L. 262-16*

Le service du RSA est assuré, dans chaque département, par les CAF et, pour leurs ressortissants, par les caisses de MSA.

- **Les aides aux démarches d'ouverture du droit** *Art. L. 262-10. Art. L. 262-11.*

Les organismes chargés de l'instruction des demandes et du versement du RSA assistent le demandeur dans les démarches nécessaires pour faire valoir ses droits aux prestations sociales, législatives, réglementaires et conventionnelles ainsi que ses droits aux créances d'aliments et aux pensions alimentaires.

2. On entend par droits connexes les aides et avantages pouvant être accordés aux bénéficiaires du RSA selon des critères prenant en compte le niveau de ressources et la composition du ménage (et non plus en vertu du statut de bénéficiaire de minima social). Ces droits peuvent être nationaux (comme la prime de Noël, la CMU-C, les tarifs spéciaux du téléphone de l'électricité, du gaz ou de l'eau) ou bien locaux, octroyés selon des modalités propres à chaque collectivité territoriale (Conseil général, Commune et CCAS, etc.) ou caisse de sécurité sociale (Caf, CPAM, etc.).

3. Décret n° 2009-404 du 15 avril 2009 relatif au revenu de solidarité active.

- **L'orientation des bénéficiaires concernés par l'obligation d'accompagnement** Art. L. 262-29.

Lorsque les ressources du foyer sont inférieures au niveau du montant forfaitaire et qu'il est sans emploi ou ne tire de l'exercice d'une activité professionnelle que des revenus inférieurs à 500 euros, le Président du Conseil général oriente le bénéficiaire du RSA :

- vers Pôle Emploi ou un organisme de placement
- vers les autorités ou organismes compétents en matière d'insertion sociale.

La loi généralisant le RSA fait de l'orientation une étape clé du parcours des bénéficiaires du RSA puisqu'elle conditionne désormais l'accès à un accompagnement approprié. Une orientation inappropriée entraîne des ruptures dans le parcours d'insertion des bénéficiaires ainsi qu'un engorgement des équipes pluridisciplinaires chargées d'émettre un avis sur les réorientations.

L'étape d'orientation est une évolution apportée par la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 :

- L'obligation de contractualisation présente sous le RMI n'était que partiellement mise en œuvre : en 2007, seuls 57% des bénéficiaires du RMI disposaient d'un contrat d'insertion en moyenne nationale. Le taux de contractualisation variait alors fortement d'un département à un autre, s'échelonnant entre 30% et plus de 80%<sup>4</sup>.

- La notion de référent unique, au cœur des débats du Grenelle de l'insertion met fin à des pratiques d'accompagnements multiples et pousse le Conseil général à déterminer un champ d'accompagnement approprié à la situation de la personne.

Des organisations très variées ont été adoptées par les Départements pour cette étape : orientation lors de l'instruction du RSA, instruction par un binôme de professionnels du social et de l'emploi, ou mise en place de plateformes uniques d'accueil, d'instruction et d'orientation des bénéficiaires du RSA.

4. *Bilan annuel 2007 du suivi des contrats d'insertion liés au RMI*, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), janvier 2009.

## Constat initial : la complexité du parcours administratif

Les dispositifs d'instruction, d'ouverture du droit RSA et d'orientation varient d'un département à l'autre, dans la continuité de la décentralisation du RMI (loi du 18 décembre 2003). Leurs modalités prennent en compte les spécificités des territoires et des organisations locales et font l'objet d'une décision du Président du Conseil général formalisée dans la convention d'orientation départementale et partenariale.

Selon les modalités retenues, **l'ouverture du droit RSA et des droits associés peut se traduire parfois par un parcours pouvant apparaître comme compliqué, voire long, compte tenu du nombre important d'interlocuteurs impliqués.** Le bénéficiaire peut en effet rencontrer successivement un organisme (Caisse d'allocation familiale, Caisse de mutualité sociale agricole, Centres communaux d'action sociale, services du conseil général...) pour l'instruction de son dossier, la CPAM pour la mise en place de sa couverture maladie universelle (CMU), le Conseil général ou un autre acteur pour son orientation vers un parcours d'accompagnement, puis, enfin, un référent unique en charge de définir son parcours personnalisé (travailleur social, conseiller Pôle emploi ou autre).

**Il devient extrêmement complexe pour les usagers d'identifier le bon interlocuteur face à une répartition des rôles variant d'un territoire à l'autre et à un nombre important de structures aux compétences parfois partagées.** La personne se trouve renvoyée d'une institution à l'autre et doit bien souvent exposer sa situation à de multiples reprises. Ce manque de lisibilité peut allonger le parcours décrit précédemment et peut générer de la lassitude, de la frustration voire de la défiance vis-à-vis des différentes institutions. Par ailleurs, le manque d'information des usagers est identifié comme l'un des principaux facteurs de non-recours aux droits.

### Témoignages de bénéficiaires recueillis dans le cadre des travaux du Comité national d'évaluation du RSA

*« Il y a des choses que je ne comprends pas ». « Comment se repérer? Qui aller voir en premier? Pôle emploi ou l'espace insertion? C'est un circuit où on se perd »*

*« C'est vrai qu'il y a une opacité. Qui fait quoi? Qui aller voir? »*

*« Pourquoi il n'y a pas juste un pôle RSA où chaque bénéficiaire a un référent? »*

*« Dans mon cas, mon agence Pôle emploi et mon espace insertion se trouvent dans deux régions différentes. »*

## Le guichet unique, facteur d'amélioration de la qualité du service administratif

La notion de qualité de service, issue du monde de l'entreprise, tend à s'appliquer progressivement au secteur public. D'une organisation sectorielle par programme, l'action administrative s'achemine vers une organisation plus territorialisée, tournée vers un public précis.

Le terme de **guichet unique**, tel qu'il est utilisé en France, désigne **une organisation visant à offrir aux citoyens, particuliers ou entreprises, une entrée unique et si possible simplifiée, dans un ensemble de procédures administratives.**

Le développement des nouvelles technologies renforce cet objectif de simplification des démarches et de mise en réseau des acteurs. Le récent développement du *Guichet Entreprises* offre un exemple de ce mouvement. Il regroupe sur un seul site internet les chambres des métiers, les CCI, les Urssaf, les greffiers de tribunaux de commerces et l'Agence pour la création d'entreprise, dans le but d'offrir une information large et la possibilité d'accomplir l'ensemble des formalités de création de société.

Il est ainsi possible de distinguer deux formes de guichets uniques :

- Ceux visant à **proposer un service transversal en fonction du parcours administratif des usagers**, en offrant une multiplicité de compétences au sein d'une même organisation.

La fusion entre l'ANPE et le réseau des ASSEDIC (issue de la loi du 13 février 2008 relative à la réforme du service public de l'emploi) a participé de cette logique en cherchant à rapprocher deux métiers – l'accompagnement à l'emploi et l'assurance chômage — tournés vers un seul et même public : les demandeurs d'emploi.

- **Ceux qui regroupent, en un seul point d'accès, différents types de services mais sans réorganisation et intégration préalables de ceux-ci.** Il peut s'agir de simples guichets d'information (sur les services offerts, les procédures à suivre et les personnes à contacter) ou bien de guichets permettant d'entreprendre directement des démarches administratives.

Les plateformes uniques entrent dans la seconde catégorie. À l'image des maisons de l'emploi issues du plan de cohésion sociale de 2005, elles visent à regrouper différentes structures en un même lieu, sans pour autant remettre en cause l'organisation interne de chacune.

Toutefois, pour éviter de construire une nouvelle strate administrative, il est important de prendre conscience que la construction de plateformes d'accueil des bénéficiaires du RSA doit se faire dans un souci permanent de pragmatisme, de souplesse et d'adaptation aux réalités de chaque territoire et de chaque partenaire. Il n'est nullement question de créer une énième structure, mais bien de regrouper ponctuellement des institutions avec pour objectif final d'améliorer le service rendu aux bénéficiaires du revenu de solidarité active.

## Plateformes uniques et journées d'accueil : historique et périmètre

### Les principes

Depuis 2005, plusieurs départements ont expérimenté ou mis en place des lieux d'accueil des publics sous des appellations aussi variées que « Session d'accueil », « Espace RSA », « Espace insertion », « Journée d'information et d'orientation » ou encore « Plateforme unique d'accès aux droits ». L'Agence nouvelle des solidarités actives propose d'utiliser le terme « Plateforme RSA » : cette dénomination permet de recouvrir des dispositifs variés regroupant des acteurs et des services différents.

Les plateformes RSA répondent à trois principes communs : unité de temps, unité de lieu, unité d'acteurs.

- **L'unité de temps** consiste, dans la mesure du possible, à réaliser en une seule journée, voire en une demi-journée, l'ensemble des démarches allant du dépôt de la demande de RSA à l'orientation de la personne vers un parcours d'insertion. Elle permet d'offrir une plus grande réactivité dans l'ouverture du droit au RSA, d'éviter les ruptures de parcours liées à une démobilisation des usagers et de limiter le non-recours à des droits tels que la CMU ou les avantages tarifaires dans l'accès à l'énergie ou aux télécommunications.
- **L'unité de lieux** implique un regroupement géographique des services, condition essentielle à la réalisation des démarches dans un temps réduit.
- **L'unité d'acteurs** renvoie au rapprochement physique et professionnel des institutions autour d'un seul et unique parcours administratif.

### La première expérimentation dans l'Eure

En 2006, le département de l'Eure a réalisé un diagnostic sur la situation des allocataires du RMI sur son territoire et a organisé des assises de

l'insertion dans la perspective de mettre en place, à l'échelle du département, des actions innovantes.

À l'initiative du Conseil général de l'Eure, un travail a alors été mené en partenariat avec l'ANPE, l'Assedic, la CAF et la CPAM dans l'objectif d'améliorer la réactivité et la fiabilité des réponses apportées aux personnes en difficulté et ce, dès leur entrée dans le dispositif RMI. Ce partenariat s'inscrivait dans la dynamique impulsée dans le rapport de la commission « Familles, vulnérabilité, pauvreté »<sup>5</sup> qui proposait dans sa résolution n° 5 (« Établir une nouvelle relation des familles avec les services de sociaux ») **un fonctionnement davantage centré sur les personnes :**

*« Ce n'est pas aux familles de connaître ou de subir la complexité de l'organisation de l'action sociale : ce sont aux services sociaux d'organiser une interface simple entre deux univers complexes : complexité des administrations et complexité de la pauvreté. »*

Ces objectifs se sont concrétisés dans **l'expérimentation d'une plateforme unique d'accueil des bénéficiaires du RMI**, menée avec l'appui de l'Agence nouvelle des solidarités actives.

Concrètement, le coordonnateur de la plateforme assurait un accueil téléphonique, recevait tous les appels, vérifiait l'éligibilité, réorientait le cas échéant les demandes vers d'autres services et inscrivait la personne à une journée plateforme en fonction de ses contraintes (mobilité, gardes d'enfants). De très nombreux appels arrivaient ainsi à l'accueil téléphonique.

Tous les vendredis, les personnes étaient reçues autour d'un café au Pôle social de Pont-Audemer. Elles participaient tout d'abord à une réunion d'information collective, animée par le responsable de la plateforme (Conseil général) et un conseiller ANPE (désormais Pôle emploi).

Une fois informées de leurs droits et devoirs, les personnes étaient reçues individuellement par un technicien de la CAF, puis de la CPAM et enfin par un technicien du Conseil général. Les situations individuelles étaient évaluées aussi bien sous l'angle des droits (RMI et droits connexes), que sous celui du parcours d'insertion. La journée débouchait systématiquement sur la signature d'un contrat d'insertion.

5. Au possible, nous sommes tenus. La nouvelle équation sociale, Commission Familles, vulnérabilité, pauvreté, La documentation française, avril 2005.



## Construction de la plateforme unique d'accès aux droits de l'Eure

*Témoignage de Benoît Génuini,  
cofondateur et ancien Président  
de l'Agence nouvelle des solidarités actives.*

*« L'idée de mettre en place la première plateforme, dans l'Eure, nous est en partie venue du monde de l'entreprise.*

*Lorsque j'étais chez Accenture<sup>6</sup>, nous organisions des sessions de recrutement qui consistaient en une série de trois ou quatre entretiens, espacés souvent de deux ou trois semaines. Le processus complet pouvait durer jusqu'à 2 ou 3 mois, avec le risque de perdre en cours de route certains bons candidats.*

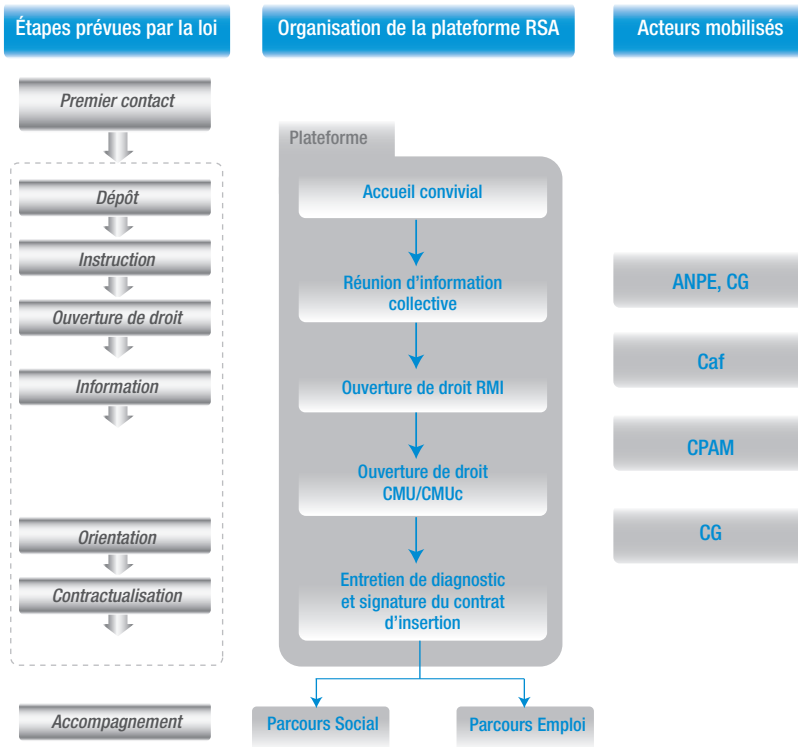
*Pour améliorer ce processus, nous avons décidé d'organiser des sessions de recrutement sur une seule journée en convoquant une cinquantaine de candidats et en mobilisant plusieurs managers pour faire passer les entretiens. L'après-midi, les candidats toujours en lice poursuivaient les entretiens, rencontraient les associés et ceux qui étaient sélectionnés repartaient le soir avec leur contrat de travail.*

*En 2006, après avoir fondé l'Agence nouvelle des solidarités actives avec Martin Hirsch, nous avons pensé faire quelque chose de similaire dans le monde de l'insertion : pourquoi ne pas regrouper sur un seul lieu l'ensemble des interlocuteurs d'une personne afin qu'elle réalise ses démarches (ouverture de droits au RSA, à la CMU, projet pour retour à l'emploi...) en une seule journée ? Nous avons alors travaillé avec le conseil général de l'Eure et ses partenaires afin d'inviter une dizaine ou une vingtaine de personnes en insertion et qu'elles puissent rencontrer le Conseil général, la Caf, l'ANPE et la CPAM, à un endroit et un jour prédéfini. La volonté politique était là, mais toute la difficulté était de savoir comment faire concrètement pour que ce soit les institutions qui se déplacent et non plus les personnes en situation de précarité.*

*Nous avons dû surmonter beaucoup de résistances pour organiser la plateforme de Pont-Audemer, mais après quelques mois, nous avons pu constater que les retours des usagers étaient très favorables. Et même les agents des différentes institutions étaient très positifs sur l'expérience car ils se rencontraient sur la plateforme, ils échangeaient sur des cas concrets et comprenaient comment fonctionnaient les autres. Ils se sentaient plus efficaces pour aider les personnes en difficulté. »*

6. Entreprise internationale de conseil en management, technologies et externalisation.

Le schéma ci-dessous décrit les services proposés par la plateforme expérimentale de Pont-Audemer, Eure.



L'évaluation du fonctionnement de la plateforme a donné lieu, quelques mois après le lancement de l'expérimentation, à des retours extrêmement positifs, tant du point de vue des usagers que des partenaires. Le taux de couverture par la CMUc ainsi que le taux de contractualisation ont fortement progressé (le taux de contractualisation avoisinait alors les 80%). Ouverture de droit et parcours d'insertion étaient travaillés le même jour, liant ainsi davantage les droits et les devoirs. Pour le bénéficiaire, le système était plus simple et plus cohérent.

« Le fait que tous les services soient regroupés, ça nous facilite la vie ! »  
**Témoignage d'un usager**

## Typologie des plateformes selon les étapes de parcours du bénéficiaire

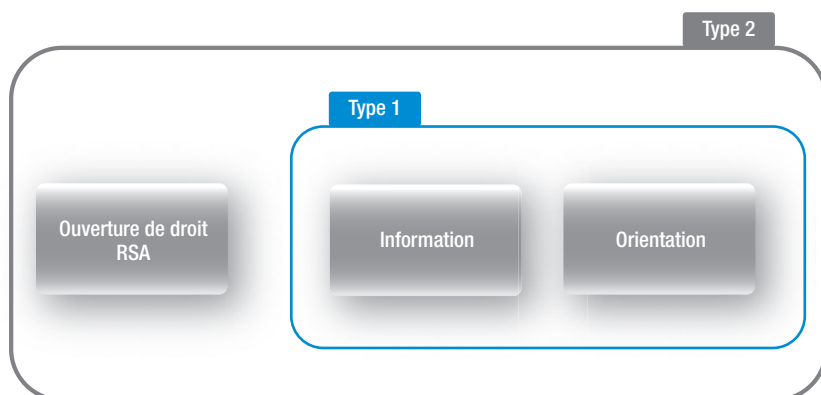
La typologie proposée dans cette partie vise à regrouper différentes solutions décrites par les conseils généraux interrogés. Elle a vocation à présenter les grandes options qui s'offrent aux acteurs d'un territoire désireux de mettre en place un tel dispositif. Le travail de modélisation implique une simplification des organisations étudiées. Certains dispositifs font, par conséquent, l'objet de descriptions détaillées afin de faire ressortir des organisations efficaces ou atypiques.

Les étapes du parcours des bénéficiaires du RSA contenues dans la loi et listées précédemment ont été regroupées en trois grandes étapes :

- L'ouverture de droit
- L'information des bénéficiaires
- L'orientation des bénéficiaires

L'ensemble des dispositifs observés comprennent une étape d'information; celle-ci étant délivrée au cours d'un entretien bilatéral ou lors de séances collectives. L'information au bénéficiaire constitue donc le dénominateur commun à chaque plateforme.

Les plateformes peuvent ensuite coupler cette étape d'information soit avec l'ouverture de droit RSA, soit avec l'orientation des bénéficiaires ou, de manière plus complète, aux deux.



- La loi RSA précise que les deux premières étapes d'ouverture de droit et d'information des bénéficiaires doivent être réalisées de manière conjointe. Le fait de lier ces étapes de parcours ne peut donc pas être considéré comme une plateforme RSA.
- Certaines plateformes RSA proposent les étapes d'information et d'orientation des bénéficiaires (Type 1). Elles constituent un réel apport en termes de qualité de service et de démarche partenariale mais n'incluent pas l'ouverture de droit. Elles ne résolvent ainsi que partiellement la question du morcellement des institutions et des parcours.
- **Seules les plateformes de type 2 réunissent les trois principes d'unité de temps, de lieu et d'acteurs.**

Il s'agit de la solution qui offre la plus grande qualité de service aux bénéficiaires et qui réunit le plus d'acteurs institutionnels. Un certain nombre de départements ont adopté, avec certaines variantes, une telle organisation.

## L'information, mission centrale d'une plateforme RSA

L'article L. 262-17 du Code de l'action sociale et des familles énonce une obligation d'information de la part de l'organisme instruisant la demande de RSA : *« Lors du dépôt de sa demande, l'intéressé reçoit, de la part de l'organisme auprès duquel il effectue le dépôt, une information sur les droits et devoirs des bénéficiaires du revenu de solidarité active [...]. Il est aussi informé des droits auxquels il peut prétendre au regard des revenus que les membres de son foyer tirent de leur activité professionnelle et de l'évolution prévisible de ses revenus en cas de retour à l'activité. »*

L'information diffusée sur une plateforme peut l'être soit en entretien individuel, soit en séances collectives.

### Les plateformes avec information individuelle

**Les plateformes observées procédant à une information individuelle des bénéficiaires intègrent de manière systématique l'étape d'ouverture du droit RSA.** Celle-ci est alors effectuée par des techniciens de la Caf lors du premier entretien d'ouverture de droit.

Il s'agit par exemple de la solution adoptée par le Conseil général de Loire-Atlantique : la personne prend rendez-vous sur la plateforme suite à une simulation de droit effectuée au téléphone. Sur la plateforme, la personne réalise deux entretiens pour l'ouverture de droit et l'orientation

d'une durée de 45 minutes chacun. L'entretien d'ouverture de droit comprend alors une information sur les droits et devoirs du bénéficiaire.

Cette solution n'implique pas de préparation particulière, outre celle d'une éventuelle plaquette d'information remise à l'utilisateur. L'information peut être personnalisée en s'appuyant, par exemple, sur des difficultés rencontrées précédemment par la personne.

Il s'agit dans tous les cas de garantir **une information claire, uniforme et de qualité**, quel que soit le professionnel qui la délivre. Par exemple, si l'information est délivrée par un agent de la Caf, il convient de s'assurer qu'elle aborde suffisamment les étapes assurées par d'autres institutions (notamment les différents types d'accompagnement) sans se focaliser uniquement sur les aspects administratifs (déclarations trimestrielles de ressources ou déclaration de changement de situation par exemple).

### **Les plateformes RSA avec information collective**

D'autres départements ont choisi d'organiser, seuls ou en lien avec leurs partenaires, des séances d'information collectives.

Ces informations collectives réunissent un nombre minimum de 8 à 10 bénéficiaires du RSA sur des séances durant de 30 minutes à 1 heure.

Organisées en amont de l'entretien d'orientation, elles ont pour objectif **d'aider le bénéficiaire à se situer dans le dispositif, à saisir l'importance de l'orientation et à formuler plus aisément des souhaits** réalisables quant à son futur parcours d'insertion.

Leur organisation implique la mise au point d'un support de présentation projeté aux participants.

D'un point de vue institutionnel, elles permettent au Conseil général de **maîtriser l'information** donnée aux bénéficiaires et de prévenir un certain nombre de ruptures de parcours. Par exemple, certains départements mettent en avant le rôle de ces séances dans la prévention de la fraude.

Un certain nombre de départements, à l'image de l'Eure durant son expérimentation, préparent cette séance en lien avec leurs partenaires :

- Une information conjointe avec la Caf permet de raccourcir la durée des rendez-vous d'instruction des demandes de RSA et de procéder à une information sur d'autres prestations, telles les aides au logement, les allocations familiales ou la CMU.

- En lien avec Pôle emploi, l'information peut présenter l'accompagnement sur le champ de l'emploi, préparant ainsi le diagnostic d'orientation du bénéficiaire.
- L'information peut associer d'autres partenaires, tels que les CCAS, et ainsi présenter l'offre locale d'insertion de manière plus large.

Les informations collectives peuvent également présenter des dispositifs d'aide, notamment pour le retour à l'emploi, tels que :

- l'APRE, dont la réussite repose en partie sur une bonne information des bénéficiaires et des instructeurs,
- les droits connexes nationaux (tarif social du gaz, exonération de taxe d'habitation, etc.),
- les aides locales facultatives et le microcrédit personnel.

L'objectif poursuivi n'est alors pas de mettre en place un droit de tirage sur ces dispositifs, mais d'informer les bénéficiaires potentiels de leur existence. Le travail de préparation des séances peut alors contribuer à une clarification des rôles des différents partenaires en matière d'aides sociales locales, favorisant une coordination bien souvent jugée nécessaire<sup>7</sup>.

#### Exemple de diapositive présentée dans le cadre formations collectives effectuées dans la Mayenne

**La tarification sociale : Edf et gaz**

**Avantage de la tarification sociale EDF**

33 % de réduction sur l'abonnement (hors TVA) et sur la consommation des 100 premiers kWh par mois.

par exemple pour un abonnement 6 kW soit une économie de 52 € sur 1 an

**Avantage concernant le gaz**

Réduction (ou un chèque) sur chacune de mes factures en fonction de ma consommation et de ma composition familiale (entre 17 € et 118 € max) l'an

**Condition : être bénéficiaire de la CMU complémentaire (lévée ou sans emploi)**

Pensez à retourner l'attestation que vous recevrez par la poste à EDF ou GDF

7. *Aides locales facultatives sur le territoire d'Elbeuf : recensement, analyse et impact au regard du déploiement du revenu de solidarité active*, Agence nouvelle des solidarités actives, Publication n°9, novembre 2008.

## Conseil général des Hauts-de-Seine *Information collective différée*

Le Conseil général des Hauts-de-Seine a mis en place 8 Espaces insertion, guichets uniques s'adressant aux bénéficiaires du RSA.

Le Département a opté pour l'organisation de sessions d'information collectives au sein de ces Espaces insertion et convoque ainsi les bénéficiaires après l'ouverture de droits et l'entretien d'orientation.

Le choix a été fait de compléter la présentation des droits et des devoirs des bénéficiaires ainsi que l'offre départementale d'insertion, par une information sur des dispositifs annexes tels que la CMU (en présence d'un agent instructeur mis à disposition par le CCAS), les dispositifs d'aide à la création d'entreprise, les ateliers d'aide à la recherche d'emploi ou la préparation et l'accompagnement de groupes sur des salons en lien avec l'emploi. L'information peut également porter sur des dispositifs moins directement liés à l'emploi mais considérés comme partie intégrante d'un parcours d'insertion, telles les aides ou l'accès à la culture.

Certains départements ont choisi de **déléguer l'organisation des séances d'information collective à des prestataires**, par voie de convention, de subventionnement ou de marché public.

Cette solution peut sembler confortable lors de la mise en place d'une plateforme RSA, mais elle génère une relative perte de la maîtrise de l'information pour le Département. Dans le cas d'un Conseil général interrogé, les délégués sont des associations locales œuvrant dans l'insertion. La présentation qu'elles font de l'offre d'insertion est alors conditionnée à la connaissance qu'elles ont d'un secteur particulier. L'efficacité d'une telle solution reste encore à démontrer, notamment au regard des coûts relativement importants engendrés par une délégation.

Enfin, l'aspect collectif de ces informations est susceptible de créer un **dynamique de groupe** entre les participants. Il convient alors de poursuivre cette mobilisation par la mise en place de groupes de bénéficiaires du RSA, d'actions collectives d'accompagnement (en projet dans l'Allier) ou de séances d'information interactives.

### **Les réunions d'information collectives hors plateforme**

Les réunions collectives organisées par certains conseils généraux permettent d'améliorer la qualité de l'information donnée aux bénéficiaires du RSA.

Elles permettent de marquer le temps d'information sur leurs droits et

### Conseil général du Val de Marne *Journées d'Information et d'Orientation (JIO)*

L'organisation de séances d'information purement descendantes peut parfois s'avérer pesante pour les bénéficiaires. La somme d'informations délivrée en une heure est considérable et difficilement assimilée par les participants.

Le Conseil général du Val-de-Marne a donc opté pour un format associant davantage les bénéficiaires du RSA, d'une part, en prenant appui sur leurs connaissances préalables et, d'autre part, en favorisant leur participation active à travers des temps d'échanges et de réflexion.

Suite à un accueil convivial, les professionnels et participants se présentent. L'information sur le dispositif RSA est animée en interactivité avec le public : utilisation d'un schéma dynamique, système de questions/réponses, utilisation du jeu « voyage au cœur du RSA » (réalisé par des agents du Conseil général).

Ces journées ayant pour finalité de définir l'orientation, il est nécessaire de mobiliser le public dans son positionnement à travers des temps d'échanges sur les notions clés de projet, d'accompagnement, d'engagements réciproques. Pour cela l'équipe d'animateurs des JIO peut utiliser une batterie d'outils : le photo langage (association d'idées basée sur une image), « le blason » (support facilitant la mise en perspective du projet, points forts, freins, faisabilité du projet), un questionnaire support à l'identification des freins et ressources, le Power vote (outil participatif permettant à chacun d'apporter une réponse personnalisée et anonyme à une question et de visualiser les réponses collectives) et des forums avec les prestataires locaux en charge de l'offre d'insertion.

Le travail de réflexion des participants sur leur situation et sur le sens que pourra revêtir leur accompagnement permet de préparer l'entretien d'orientation qui conclut la journée et de mettre en mouvement le parcours d'insertion. Les bénéficiaires sont ainsi plus enclins à formuler un projet d'insertion et à sortir d'une éventuelle situation d'isolement.

devoirs liés au RSA en réunissant un groupe de bénéficiaires (entre 10 et 30 par séance).

Réalisées en partenariat avec d'autres acteurs de l'insertion et de l'emploi, ces réunions apportent **une vision élargie sur les dispositifs et le rôle des structures**. La Caf peut, par exemple, décrire les démarches à réaliser pour procéder aux déclarations de ressources ou de changement de situation, prévenant ainsi la perception d'indus ou la suspension de versements. Certains conseils généraux interrogés ont mis en avant le fait qu'une information directe donnée par la Caf offre une meilleure efficacité.

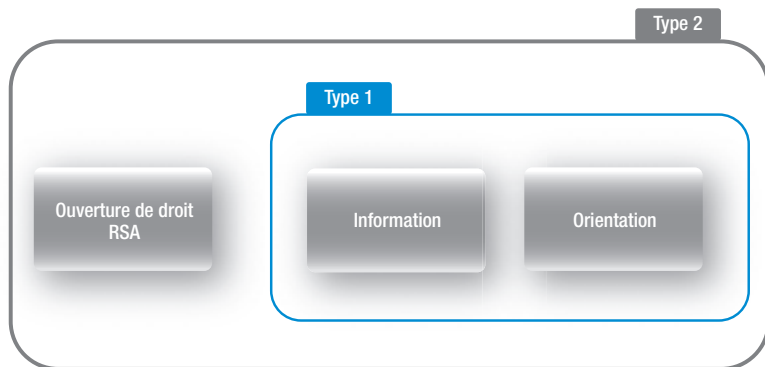


**Les réunions d'information multipartenariales créent des relations de collaboration et des habitudes de travail entre structures** (rencontres entre directions et préparation des séances), qui peuvent servir de fondation pour la construction ultérieure d'une plateforme.

L'organisation de telles réunions implique par ailleurs une certaine logistique qui pourra aussi servir de base à la création d'une plateforme RSA.

Bien qu'améliorant la qualité de l'information, ces réunions engendrent une contrainte supplémentaire pour les usagers en les mobilisant une demi-journée. Il convient alors de les rapprocher de l'étape d'orientation afin de simplifier les démarches de la personne.

## Les plateformes intégrant l'orientation

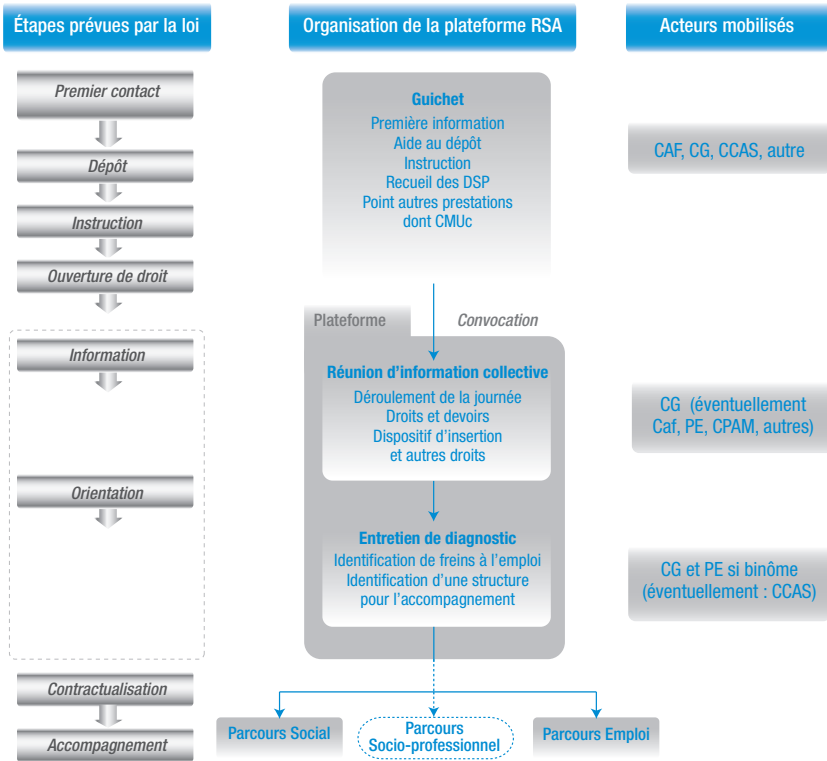


Certains conseils généraux ont mis en place des entretiens d'orientation en impliquant différents acteurs – par exemple, un travailleur social et un conseiller Pôle Emploi – et ont parfois désigné un tel dispositif sous le terme de « plateforme d'orientation ». Au sens où nous l'avons défini en introduction, un tel dispositif ne peut s'apparenter à une plateforme RSA puisqu'il ne propose qu'une seule étape du parcours du bénéficiaire.

Les départements interrogés ayant mis en place une plateforme RSA avec entretien d'orientation intègrent systématiquement une phase d'information du bénéficiaire sur ses droits et ses devoirs.

### Les avantages d'une plateforme information – orientation

L'organisation de sessions d'information collectives en amont du diagnostic d'orientation présente un certain nombre d'avantages.



Cette organisation permet tout d'abord de **réduire considérablement les délais de mise en dynamique du parcours** des bénéficiaires entrant dans le champ des droits et devoirs. Rapprocher les deux étapes d'information collective et d'orientation permet de maintenir la mobilisation de la personne, de limiter les convocations, les relances et les éventuelles sanctions.

Par ailleurs, la séance d'information collective **prépare l'entretien d'orientation**, notamment lorsque les différentes offres d'accompagnement y sont présentées. Les bénéficiaires sont ainsi plus enclins à se positionner par rapport à l'offre d'insertion disponible. À l'image du modèle développé par le département du Val de Marne, la session d'information peut offrir des temps de réflexion collectifs susceptibles de préparer et de réduire la durée des entretiens individuels d'orientation. Ainsi, la session d'information collective inclut la formalisation de l'orientation à travers une rédaction partagée entre le professionnel et l'allocataire.

L'organisation de ces deux étapes d'information et d'orientation, en aval et indépendamment de celle de l'ouverture de droit RSA, semble particulièrement adaptée pour l'intégration dans le dispositif RSA des anciens bénéficiaires du RMI et de l'API non accompagnés. L'information collective permet alors de :

- mobiliser des bénéficiaires anciens dans le dispositif et de les familiariser avec les notions de devoirs et d'accompagnement,
- concilier qualité de service et gestion de flux importants de publics à remobiliser et que les services du Conseil général n'ont parfois jamais rencontrés.

### Conseil général de Loire-Atlantique

#### *Expérimentation d'une plateforme Information - Orientation*

Doté depuis juin 2009 d'une plateforme procédant à l'ouverture de droit, à l'orientation et à l'information individuelle des bénéficiaires du RSA, le Conseil général de Loire-Atlantique s'engage sur l'expérimentation d'Espaces RSA collectifs.

Mis en place sur l'ancien territoire d'expérimentation du RSA (CLI Nantes-Ouest), ces espaces sont destinés à tester le passage d'une information individuelle à des séances collectives, sans intégrer à ce stade la phase d'ouverture de droit. Ils visent ainsi à orienter rapidement les quelque 930 bénéficiaires ne disposant pas d'accompagnement.

Il s'avère néanmoins **nettement plus difficile de mobiliser les personnes sur une plateforme ne procédant pas à l'ouverture de droit**. Les bénéficiaires se présentent principalement par obligation sans nécessairement percevoir l'intérêt de la démarche. Le Conseil général se trouve face à un important taux d'absentéisme et doit recourir à des sanctions pour améliorer la présence des bénéficiaires. L'expérience de l'Eure est ici enrichissante.

En 2008, le **Conseil général de l'Eure** déploie sur l'ensemble du département des plateformes proposant une information collective, l'ouverture de droit et l'orientation des bénéficiaires du RMI (ou RSA expérimental). Lors de la généralisation du RSA, le système a dû être revu afin de s'adapter à l'annonce d'une brusque montée en charge qui devait être assurée à effectifs constants. La plateforme réalisant l'ouverture de droits des bénéficiaires du RSA socle et du RSA activité a enregistré une forte augmentation du nombre d'appels téléphoniques.

Dans ce contexte, les nouvelles plateformes ont été mises en place sans la présence de la Caf pour ouvrir le droit RSA. En conséquence, le taux d'absentéisme s'est envolé autour de 40 à 50%. Un bilan collectif a permis de partager le constat d'inefficacité de la plateforme et d'engager des discussions pour réintégrer la Caf dans le dispositif. De nouvelles plateformes revenant à l'ancien modèle qui avait démontré sa pertinence sont donc actuellement en cours d'élaboration.

### L'orientation en binôme sur une plateforme

La mise en place d'une plateforme RSA facilite le travail entre partenaires de l'insertion en les rapprochant physiquement. Cette dynamique partenariale peut se concrétiser en **binômes mixtes composés de professionnels de l'accompagnement social et de l'accompagnement vers et dans l'emploi dédiés à l'orientation des bénéficiaires du RSA**.

La réalisation d'un diagnostic partagé apporte **une pluralité de regards** sur la situation de la personne et peut ainsi renforcer la qualité de service proposé à l'utilisateur. Elle permet de déceler des problématiques qu'un professionnel spécialisé sur un seul champ d'accompagnement pourrait ne pas identifier. Elle est garante d'une meilleure qualité du diagnostic et de la pertinence de l'orientation préconisée par la prise en compte de la situation globale de la personne.

Elle améliore également **l'information de la personne quant aux possibilités d'accompagnement** qui s'offrent à elle. En effet, chaque conseiller est en mesure de présenter les avantages et les contraintes d'un accompagnement par sa structure, afin que la personne formule un avis éclairé sur son orientation. En cas de désaccord manifeste entre le bénéficiaire et les professionnels, ceux-ci se trouvent mieux outillés pour argumenter et susciter l'adhésion du bénéficiaire.

La mise en place de binômes pour l'étape de diagnostic facilite également **le travail quotidien** des professionnels en offrant des possibilités d'échanges sur des situations concrètes ou des dispositifs existants.

Au-delà de cet aspect pratique, les binômes offrent **une opportunité d'acculturation entre professionnels** de structures et de formations différentes. Lors des travaux de préparation à la généralisation du RSA, certains professionnels de terrain formulaient des craintes quant à la participation d'autres structures dans le parcours d'un bénéficiaire du RSA. Le fait de réunir deux professionnels dans un même lieu durant une journée entière permet de transformer les représentations réciproques et de lever certaines idées reçues.

**Les binômes mis en place sur les plateformes sont la plupart du temps tournants :**

- Pôle emploi organise une rotation afin que l'ensemble de ses conseillers se familiarisent avec le dispositif RSA.
- Les conseils généraux spécialisent partiellement certains professionnels qui conservent néanmoins une mission d'accompagnement des bénéficiaires.

En l'absence de participation de Pôle emploi, certains départements ont mobilisé des équipes internes dédiées à l'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires.

L'organisation de binômes doit veiller à **rester souple** et s'adapter aux fluctuations de fréquentation de la plateforme. Par exemple, les conventions d'orientation mentionnant la mise à disposition d'agents de Pôle emploi doivent prévoir un renforcement de l'équipe en cas de pics d'affluence.

Les diagnostics partagés, en formalisant l'étape d'orientation, suscitent parfois de la frustration chez des bénéficiaires pensant s'adresser aux personnes qui deviendront leur référent unique. De même, le fait que l'entretien soit avant tout tourné vers l'identification de freins à l'emploi peut générer de l'incompréhension chez des personnes rencontrant des difficultés avant tout sociales.

L'information des bénéficiaires doit donc insister sur le rôle du diagnostic d'orientation et le resituer dans le cadre du RSA.

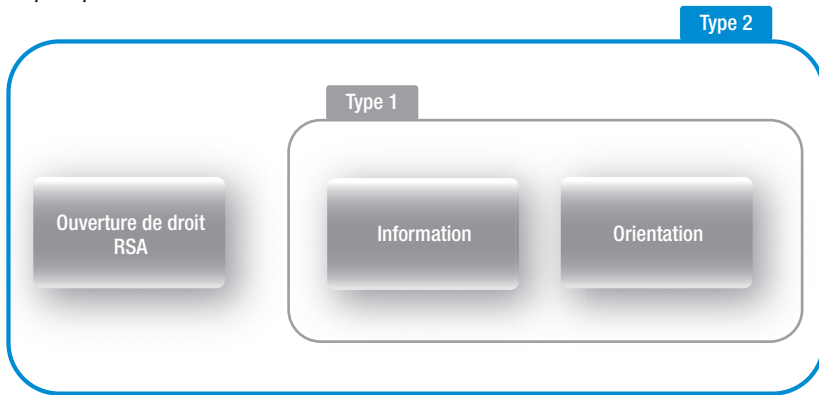
Enfin, la frustration existe également du côté des professionnels qui souhaitent parfois aller plus loin dans la situation de la personne et sont contraints de limiter le périmètre de l'entretien.

À terme, la connaissance réciproque des professionnels de métiers différents pourrait faire évoluer l'organisation. Le fonctionnement des

binômes fait en effet apparaître, passé un certain temps, un accord systématique sur les décisions d'orientation. Certains départements envisagent alors le retour à **un diagnostic n'impliquant qu'un seul professionnel**, sans exclure pour autant la mise en place ponctuelle de binômes afin de faire perdurer l'acculturation obtenue.

## Les plateformes intégrant l'ouverture de droit RSA

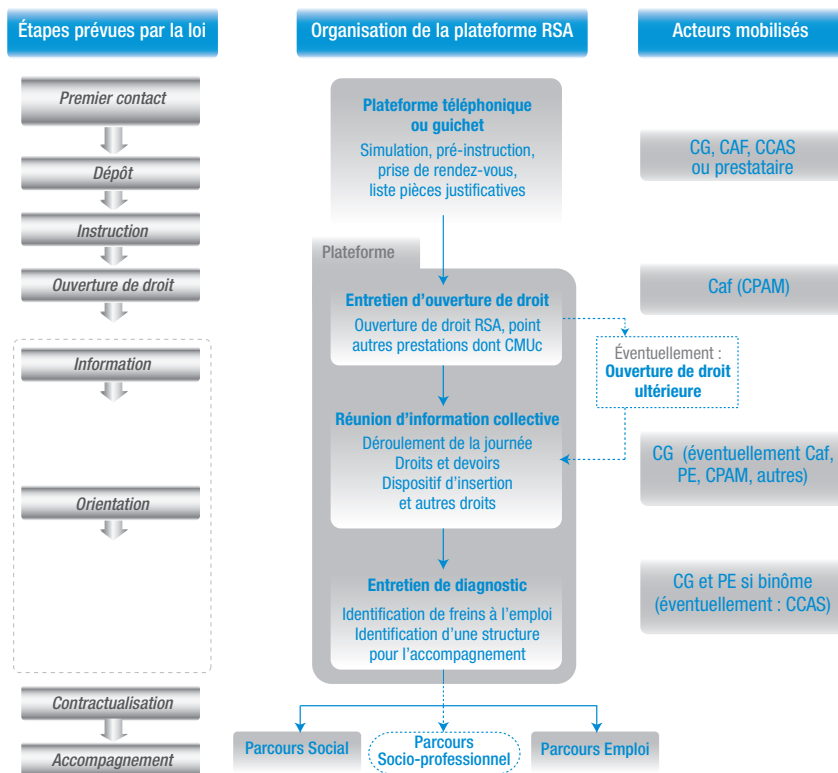
Sept départements sur les douze interrogés ont mis en place une plateforme RSA incluant l'ouverture de droit RSA. Ils présentent ainsi des dispositifs incluant les trois étapes allant du dépôt du dossier à l'orientation des bénéficiaires, voire jusqu'à la signature d'un contrat d'engagements réciproques.



### Apports d'une plateforme intégrant l'ouverture de droit

Les gains les plus importants en termes de qualité de service rendu aux usagers sont réalisés par l'intégration de l'ouverture de droit RSA dans les plateformes. Celle-ci peut être réalisée immédiatement ou de manière différée.

Le schéma ci-dessous présente un exemple d'organisation de plateforme RSA incluant l'ouverture de droit, une séance d'information collective et un entretien d'orientation. Il présente également les étapes de parcours réalisées en amont et en aval de la plateforme RSA, ainsi que les acteurs potentiellement impliqués dans chaque étape.



Lorsque l'ouverture de droit est réalisée de manière différée, **les étapes de dépôt et d'instruction du dossier sont réalisées sur la plateforme.**

Dans les situations observées, cette tâche est confiée à un agent administratif d'accueil du Conseil général ou d'un CCAS. La personne est assistée dans le remplissage du dossier, l'agent vérifie la présence de l'ensemble des pièces justificatives et procède à la saisie des données administratives sur @RSA. L'ensemble des données est ensuite transmis à la Caf qui procède à l'ouverture de droit proprement dite. Le bénéficiaire reçoit ultérieurement une notification d'ouverture de droit.

Dans cette situation, la Caf n'est pas directement présente sur la plateforme. La remise d'une notification de droit ultérieure peut alors retarder la réalisation de démarches concourant à l'insertion de la personne, telle l'obtention d'un titre de transport gratuit ou à tarif réduit.

**La présence d'un agent de la Caf procédant en direct à l'ouverture de droit RSA** est la formule la plus intégrée présentant la meilleure unité de prestations.

La plateforme constitue alors le point d'entrée réel dans le dispositif et peut concentrer les deux étapes essentielles que sont l'ouverture de droit et l'orientation. Dans ce cas, l'ouverture de droit augmente le taux de présence des bénéficiaires et limite le recours à d'éventuelles sanctions. La mise en paiement immédiate permet également de payer plus rapidement les allocataires, réduisant ainsi le recours à des secours d'urgence lié à des ruptures de droits.

Ainsi, le **Conseil général des Hauts-de-Seine** qui procède à l'instruction du dossier RSA au sein de ses Espaces Insertion, expérimente depuis mars 2010 une ouverture de droit immédiate sur le site de La Garennes-Colombes grâce à la présence hebdomadaire de la Caf.

### Certains départements ont choisi au moment de la généralisation du RSA de déléguer l'ouverture de droit et l'orientation des bénéficiaires à la Caf.

Bien qu'il ne s'agisse pas de plateformes RSA, l'ensemble des étapes sont réalisées sur un même lieu et n'exigent qu'un seul déplacement du bénéficiaire. Le diagnostic d'orientation est alors réalisé en suivant le cadre proposé par le second module d'@RSA, adapté ou non aux spécificités du territoire.

L'un des inconvénients de cette solution réside dans le fait que le personnel administratif de la Caf procédant parfois à l'orientation ne maîtrise pas l'ensemble des techniques d'entretien. L'identification de freins qu'une personne n'aborderait pas spontanément peut alors être complexifiée. De même, ce système n'offre pas une « unité d'acteurs » et développe moins les habitudes de travail entre partenaires ainsi que les phénomènes d'acculturation entre professionnels.

Aucun des départements interrogés n'ayant opté pour une telle organisation, il serait intéressant d'en étudier le fonctionnement de manière approfondie sur des territoires qui auraient mis en œuvre cette organisation.

Il ressort régulièrement dans les groupes de bénéficiaires animés par l'Agence nouvelle des solidarités actives que les usagers apprécient de rencontrer un technicien de la Caf en ces lieux partenariaux :

- La présence de la Caf sur la plateforme permet de faire un point sur l'ensemble de la situation du foyer et de réactiver certains droits auxquels la personne n'a pas ou plus recours. L'accès aux aides au



logement est particulièrement cité par les départements interrogés, la Caf disposant d'un accès direct à ces logiciels.

- Les bénéficiaires reçoivent des informations personnalisées sur les procédures et peuvent poser des questions sur leur situation.
- À défaut d'une présence directe de la CPAM, l'accès à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUc) peut être facilité par le dépôt et la transmission du dossier par la Caf. Cette solution réduit ainsi l'engorgement et les temps d'attente au guichet de la CPAM.
- La multiplicité des acteurs en présence permet aux professionnels de résoudre immédiatement des situations complexes qui auraient parfois nécessité des allers-retours et des délais supplémentaires.

### **Contraintes et difficultés rencontrées sur les plateformes intégrant l'ouverture de droit RSA**

L'ouverture de droit RSA en direct peut engendrer des **problèmes de délais lorsque les permanences ne sont pas suffisamment fréquentes**. Le problème se pose moins pour les plateformes situées en milieu urbain (dont le rythme est hebdomadaire ou pluri-hebdomadaire) qu'en milieu rural (périodicités parfois mensuelles). En effet, en cas d'**accroissement de la fréquentation et d'engorgement des plateformes**, les délais entre la prise de rendez-vous et l'ouverture de droit peuvent aller jusqu'à 20 jours. Bien que la date retenue pour l'ouverture de droit soit généralement celle du premier contact (un appel sur une plateforme téléphonique par exemple), une mise en paiement différée engendre des ruptures de ressources aux conséquences dommageables pour les personnes.

Plusieurs solutions ont alors été observées :

- **Une pré-instruction** se basant sur les données de la Caf (concernant d'anciens bénéficiaires ou des personnes percevant une autre allocation) peut raccourcir la durée du rendez-vous d'ouverture de droit et permettre à la plateforme d'absorber un plus grand nombre de personnes. La mise en place d'une plateforme téléphonique permet également de renseigner une part des données, notamment sur l'état civil de la personne.
- **Des procédures dérogatoires** peuvent aussi être prévues, à l'instar de celle adoptée en Côte-d'Or consistant en une dissociation ponctuelle entre l'instruction du droit RSA et l'orientation du bénéficiaire. En cas de surcroît d'activité, le nombre de pages d'instructions est

augmenté afin de limiter les délais d'ouverture de droit RSA. Le nombre d'entretiens d'orientation étant, lui, d'avantage limité, il peut arriver de le reporter de quelques jours.

L'ouverture de droit au sein de plateformes RSA induit un certain nombre de contraintes matérielles lorsque la plateforme n'est pas située dans les locaux mêmes de la Caf. Les techniciens se déplacent alors avec des ordinateurs portables avec accès à Internet. Les notifications de droit sont éditées sur une imprimante portable (lorsque celle-ci n'est pas disponible sur place).

**Enfin, l'identification du public cible est moins aisée sur ce type de plateforme.** Le choix fait par les départements ayant opté pour cette solution est de ne mobiliser que les bénéficiaires pressentis comme pouvant entrer dans le périmètre des droits et devoirs. Leur identification se fait alors sur la base d'informations déclaratives recueillies lors d'une simulation effectuée par la Caf ou sur une plateforme téléphonique d'accueil.

Certains départements ont choisi de simplifier la démarche en convoquant l'ensemble des bénéficiaires dont les revenus semblent être inférieurs au montant forfaitaire, sans examiner la seconde condition relative aux revenus individuels (plafond de 500 euros).

Le risque est alors de mobiliser des personnes n'entrant pas dans le périmètre des droits et devoirs et ne disposant pas d'obligation d'accompagnement. Les départements procédant à une ouverture de droit RSA sur la plateforme estiment alors que les personnes mobilisées à tort sont proches du seuil des droits et devoirs et qu'une information collective ou un entretien avec un agent de la Caf peut s'avérer bénéfique notamment en cas de baisse ultérieure des revenus d'activité. Dans ce cas, l'entretien d'orientation n'est pas réalisé.

### Autres services proposés sur une plateforme RSA

Les plateformes RSA sont susceptibles de proposer des services autres que l'instruction, l'information et l'orientation des bénéficiaires du RSA.

### Signature du contrat d'engagements réciproques

Certains territoires vont au-delà de l'orientation et de la prise de rendez-vous en proposant la **signature du contrat d'engagements réciproques** sur la plateforme même. Lorsque la personne est orientée vers un parcours

d'accompagnement dont dépend le professionnel réalisant l'orientation, l'entretien est prolongé afin de procéder à un diagnostic approfondi. Celui-ci débouche sur l'élaboration d'un projet d'insertion, sa formalisation et sa contractualisation.

### Conseil général des Hauts-de-Seine *Contractualisation en Espace insertion pour certains bénéficiaires du RSA*

Dans le département des Hauts-de-Seine, les Référents Insertion présents au sein des Espaces Insertion réalisent l'entretien d'orientation. Ceux-ci orientent les bénéficiaires du RSA sur trois parcours différents à l'issue d'une phase dite de « profilage ». Les profils 1 et 3 correspondent aux accompagnements à dominante sociale et professionnelle. Les profils 2 correspondent à un accompagnement socioprofessionnel assuré par un Référent Insertion.

En cas d'orientation vers un profil 2, le professionnel réalisant le diagnostic d'orientation propose immédiatement un rendez-vous pour engager la procédure d'élaboration du contrat d'engagements réciproques.

Ainsi, à l'issue de sa venue dans l'Espace Insertion, la personne dispose donc d'un droit ouvert et d'un rendez-vous avec un référent servant de point de départ à l'accompagnement.

Le fait de considérer le contrat comme la formalisation d'un projet réfléchi prenant en compte la situation de la personne dans sa globalité ne plaide pas en faveur de cette solution. Le contrat bâti dans le cadre d'une relation d'accompagnement suivie dans le temps repose en effet sur une confiance mutuelle entre le bénéficiaire et son référent. Or, cette relation ne peut être construite en un seul entretien et le bénéficiaire sera rarement accompagné par le professionnel rencontré sur la plateforme.

Cette solution présente néanmoins des avantages en termes de rapidité de mise en parcours et d'amélioration des taux de contractualisation. Elle permet de formaliser une première série d'engagements qui pourra ensuite être complétée au cours de l'accompagnement. Le contrat ne vise alors pas l'exhaustivité et peut disposer d'une durée de vie relativement courte (moins de six mois par exemple).

### **Accès à la CMU complémentaire et aux aides connexes**

Les bénéficiaires du RSA entrant dans le champ des droits et devoirs disposent d'un accès de plein droit à la CMU complémentaire sans réexamen de ressources.

La loi prévoit que le dépôt de la demande de RSA déclenche une demande de CMU complémentaire transmise, avec le concours de la Caf, à la caisse d'assurance maladie compétente.

En cas d'absence de la Caf sur la plateforme, une information peut être donnée aux participants afin de faciliter le dépôt de la demande de CMU complémentaire.

**La Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) peut également procéder directement à l'ouverture du droit à la CMU complémentaire.** Contribuant à la mise en place d'un véritable guichet unique, cette solution doit également apporter une plus-value dans le travail de la CPAM. La présence de la CPAM peut également contribuer à permettre au bénéficiaire d'avoir une meilleure connaissance des actions qui peuvent être entreprises pour améliorer ses problèmes de santé.

La mobilisation de la CPAM semble facilitée sur les plateformes urbaines dotées d'une volumétrie et d'une fréquence suffisante pour réaliser un nombre important d'ouvertures de droit en une demi-journée ou en une journée entière.

### Conseil général du Val de Marne *Présence systématique de la CPAM*

Les Missions Sociales de la CPAM du Val de Marne assurent une présence systématique et gratuite sur les Journées d'Information et d'Orientation (JIO) autour de l'accès aux droits. Elles interviennent aux côtés de la Cramif, plus spécifiquement chargée de l'accès aux soins. Après une présentation du système de santé (sous forme d'information collective ou d'ateliers santé) et de la CMU/CMUC, les agents de la CPAM peuvent recevoir les bénéficiaires au cours d'entretiens individuels pour vérifier leur situation et ouvrir leur droit si nécessaire (entretien de 5 à 15 minutes).

Bien que cette présence puisse sembler occasionner une surcharge de travail, elle représente en réalité un gain de temps à la fois pour les usagers et pour les professionnels, qui voient le guichet de la CPAM partiellement désengorgé.

Certains départements interrogés informent les bénéficiaires sur des dispositifs d'aides. Bien que la situation n'ait pas été observée dans le cadre de ce travail, il est également possible d'envisager **le dépôt immédiat d'une demande d'aide, qu'elle soit légale ou facultative**. L'entretien d'instruction du dossier RSA, de CMU ou le diagnostic d'orientation peuvent en effet mettre en lumière d'importantes difficultés budgétaires pour

lesquelles un secours d'urgence s'avère parfois approprié. Ces situations nécessitant une grande réactivité, les professionnels présents pourraient disposer de formulaires de demande d'aide sur la plateforme afin d'en accélérer l'instruction. La démarche de mise en œuvre d'une plateforme RSA et la présence de différents partenaires représentent également une opportunité d'information mutuelle sur les dispositifs existants, voire de mise en place d'aides cofinancées.

### **Accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication**

L'organisation mise en place sur une plateforme peut engendrer des temps d'attente, entre une séance d'information collective et un entretien d'orientation par exemple. Ces temps d'attente peuvent être mis à profit pour des temps d'animation ou d'auto-information des bénéficiaires.

Certains départements ont souhaité mettre à disposition des personnes un **accès informatique et internet**. Celui-ci peut remplir des fonctions simples de consultation de mail, d'offres d'emploi ou encore de préparation de CV. Il est également envisageable de proposer des temps d'initiation à l'usage des nouvelles technologies contribuant à réduire la fracture numérique. Ce service peut ensuite déboucher sur un accompagnement prolongé des personnes, par la fréquentation d'un espace public numérique par exemple.

## Préconisations

### Le partenariat, élément clé de la construction d'une plateforme

Pour apporter une réelle amélioration du service rendu aux bénéficiaires du RSA, la plateforme doit, dès sa construction, mobiliser le plus grand nombre possible d'acteurs concernés.

#### Définir les contours de la plateforme en associant les usagers

Associer les usagers dès la définition des contours de la plateforme permet de partir des difficultés rencontrées au quotidien dans la réalisation des démarches administratives. Réunis en groupes de travail, les usagers basent leur témoignage sur une forme d'« expertise du vécu » qui permet de compléter les éléments de diagnostic émergeant de données de suivi ou des remontées des professionnels de terrain.

La mise en place d'une plateforme vise à **sortir le service d'une logique principalement administrative en partant des besoins de la personne**. Cette démarche d'association des usagers revêt différents périmètres en fonction de l'état d'avancement du projet :

- **Témoignage et co-construction** durant la phase de définition des besoins et du périmètre de la plateforme. Les usagers apportent des éléments concernant la qualité du service rendu, la fluidité et la lisibilité du dispositif RSA. Ils peuvent également témoigner de dysfonctionnements observés sur le terrain dans l'articulation entre structures.
- **Concertation** durant la phase de construction et de discussion entre institutions. Les différentes structures devront s'assurer que les axes de négociation ne sont pas déconnectés des attentes initiales des usagers. Des éléments tels que l'accessibilité des lieux, la périodicité, le jour de la semaine retenu ou encore le déroulé des journées devront faire l'objet d'une attention particulière.
- **Consultation** lors de la construction d'outils de communication afin d'assurer la meilleure efficacité du dispositif.
- **Association** d'un ou de plusieurs représentants d'usagers dans les instances de gouvernance de la plateforme.

## Associer dès le départ les partenaires

La mise en place d'une plateforme implique de faire travailler ensemble différents partenaires qui disposent de contraintes propres. Le Conseil général, en tant que chef de file de l'insertion et pilote du dispositif RSA, doit être un élément moteur de la mobilisation des différents partenaires. Il doit veiller à les associer en amont afin de construire avec eux la plateforme.

Il s'agit de définir dès le lancement du projet :

- Les contours de la plateforme (étapes prises en charge) ;
- Les modalités de collaboration entre les différents acteurs de la plateforme (instances de pilotage, de suivi et d'évaluation) ;
- Les modalités de mise en œuvre (notamment les moyens logistiques) ;
- Les moyens dédiés (notamment les moyens humains et financiers).

La démarche repose sur la qualité du partenariat préexistant. Celui-ci ne doit néanmoins pas conditionner à lui seul le périmètre d'une plateforme. Outre la qualité du service rendu, **les partenaires devront identifier les gains qu'ils tireront de la construction d'une plateforme**. Parmi ceux-ci, peuvent être cités :

- Les gains de temps et les économies d'échelles générées par la réunion de groupes de bénéficiaires du RSA ;
- La meilleure utilisation de moyens par la suppression d'étapes de parcours : le Conseil général n'aura pas à effectuer de multiples relances, le bénéficiaire n'étant mobilisé qu'une seule fois et incité à se déplacer pour accéder à ses droits ;
- Le désengorgement de certaines instances telles les équipes pluridisciplinaires, moins sollicitées pour des demandes de réorientation ;
- La prévention de ruptures de parcours par une meilleure information
- La réduction des situations de ruptures de droit et le recours moindre à des dispositifs d'aides et de secours d'urgence ;
- Le désengorgement de certains guichets (notamment ceux de la Caf et de la CPAM) optimisant leur intervention par la planification des rendez-vous.

L'ensemble de ces éléments peuvent constituer un axe d'élaboration du pacte territorial pour l'insertion (PTI) qui pourra formaliser les engagements de chaque structure présente sur la plateforme.

### Conseil général du Cher

Le Conseil général a mis en place de novembre 2008 à mars 2009 des journées d'insertion RMI en partenariat avec la Caf, la MSA, la CPAM et Pôle emploi. Celles-ci incluaient une information collective et la rencontre de deux professionnels du Conseil général et de Pôle emploi permettant de poser les bases d'un contrat d'insertion.

Les discussions partenariales avaient alors été satisfaisantes, les partenaires souhaitant s'impliquer dans un dispositif ne générant pas une charge de travail supplémentaire.

Aujourd'hui, le Conseil général tient des journées d'orientations en partenariat avec le CCAS. Il souhaite néanmoins réintégrer d'autres partenaires au sein d'une plateforme RSA.

### S'assurer d'un portage interne de la démarche

La construction d'une plateforme RSA implique une mobilisation interne du Conseil général et ce, à différents échelons.

- Le cas échéant, les **deux directions de l'Insertion et des Territoires** doivent être mobilisées, lorsqu'elles existent, afin d'intégrer au mieux la plateforme dans l'organisation du dispositif RSA prévalant dans le département.
- **Les responsables des territoires d'action sociale** doivent également prendre part à la démarche en tant que connaisseurs des relations partenariales à l'échelon infradépartemental. Ils suivent au quotidien les données concernant les ouvertures de droit RSA et l'orientation des bénéficiaires et sont à même de fournir des données concernant les flux de bénéficiaires ainsi que les ressources humaines et matérielles disponibles.
- **Les élus** présidant les commissions concernées doivent également porter le projet et être tenus informés de ses avancées. La mise en place d'une plateforme implique sa formalisation au sein de la convention d'orientation, de conventions bilatérales ou du PTI. L'appui de l'échelon politique est donc indispensable.
- Les services en charge de la **communication**, des **ressources humaines** et de **l'évaluation** doivent également être mobilisés lors de l'élaboration d'une plateforme.



## Conseil général de l'Allier

### *Convaincre en interne par une méthode progressive et pragmatique*

Dès la généralisation du RSA, le Conseil général de l'Allier souhaitait mettre en place une plateforme unique comprenant l'accueil, l'instruction et l'orientation des bénéficiaires du RSA. Il a cependant rencontré trois difficultés majeures :

- Mobiliser l'ensemble des acteurs dans un département comprenant des territoires ruraux de taille importante.
- Des pratiques professionnelles différentes entre territoires, certains étant plus enclins que d'autres à mettre en place des actions collectives.
- Une forte mobilisation des équipes du Conseil général autour de la réorganisation des territoires d'action sociale.

Une démarche progressive a donc été adoptée. Dans un premier temps, **des diagnostics partagés** mobilisant des conseillers Pôle emploi ont été mis en place sur le bassin de Montluçon pour les situations complexes. Ceux-ci devraient à présent être généralisés à l'ensemble du département. Ce dispositif sera complété par des **réunions d'information collective** co-animées par le Conseil général et Pôle emploi. Selon le nombre de participants et de professionnels présents, ces réunions donneront lieu au diagnostic d'orientation et se transformeront ainsi en **plateformes Information - Orientation**.

La plateforme pourra éventuellement intégrer par la suite une participation de la Caf et de la CPAM aux informations collectives.

La démarche vise à amorcer le partenariat et à faire évoluer le dispositif au regard des résultats obtenus.

## Définir des instances de pilotage du projet

Les personnels présents sur une plateforme conservent leur statut et leur hiérarchie propres à leur structure de rattachement. Il est donc primordial de définir des modalités de gouvernance de la plateforme pour organiser les relations entre ces personnels.

**La mise en place d'une instance ad hoc ne semble pas primordiale**, bien qu'elle ait été retenue par certains départements. Une instance d'animation de la convention d'orientation, le comité de pilotage ou le comité technique du RSA, peuvent aussi être mobilisés pour piloter les plateformes du territoire.

Outre les rencontres bilatérales entre le Conseil général et ses partenaires, l'instance de pilotage est amenée à intervenir sur :

- Le partage du constat portant sur les difficultés rencontrées par les bénéficiaires dans leur parcours administratif ;

- La validation de l'organisation retenue pour la plateforme et des moyens humains et matériels apportés ;
- L'analyse des données de suivi concernant la fréquentation des sites et les délais d'ouverture de droit ou d'orientation, la qualité des orientations (selon les réorientations sollicitées par les référents) ;
- La validation des outils de communication et des supports de présentation ;
- La prise de décision concernant d'éventuels ajustements, notamment en cas d'engorgement des plateformes.

L'instance de pilotage veillera à impliquer de manière directe ou indirecte des représentants de bénéficiaires du RSA.

Dans tous les cas, elle garantira un dialogue permanent entre opérationnels et décideurs, grâce à des contacts réguliers entre les professionnels présents sur la plateforme, les cadres de chaque territoire et les directions concernées.

### La question des moyens dans la construction d'une plateforme

Des départements ayant envisagé de mettre en place une plateforme citent régulièrement la question des moyens comme un élément bloquant, renforcé par le contexte de dégradation des finances publiques locales.

Il convient donc de lister les moyens à prévoir lors du lancement du dispositif. Ceux-ci doivent faire ensuite l'objet d'une négociation entre partenaires, **certaines restant à la charge du Conseil général, d'autres pouvant être fournis gratuitement ou à moindre frais par les différentes structures.**

#### Les moyens humains

La mise en place d'une plateforme, quel que soit son périmètre, fait rarement l'objet de recrutements. Seul un département interrogé a fait état du renforcement de ses équipes par le recrutement d'une assistante sociale.

La mobilisation de moyens humains se fait davantage par la mise à disposition de ressources internes qui impactent à la marge les activités des agents mobilisés (l'accompagnement par exemple).

Un préalable pour les plateformes intégrant l'ouverture de droit RSA est de disposer d'une procédure de premier contact et de prise de rendez-

vous avec les usagers sous la forme d'une plateforme téléphonique recevant les appels des bénéficiaires potentiels. Si celle-ci peut être gérée en interne par le Conseil général, il peut être préférable de la déléguer à un prestataire ou à un partenaire. Elle engendre inévitablement des coûts pour la collectivité.

### Conseil général de la Côte-d'Or *Premier contact par plateforme téléphonique*

Le département de la Côte-d'Or a fait appel au chantier d'insertion Ethicofil pour tenir sa plateforme d'appel. Le soutien du Conseil général pour l'accueil téléphonique des personnes demandant le RSA s'élève à 31 000 € en 2010. La prestation consiste en un premier niveau d'information sur le RSA, un accompagnement au test d'éligibilité et la prise de rendez-vous sur l'une des plateformes uniques d'accueil du département.

La mise en place d'une formule complète (plateforme d'accueil, d'instruction et d'orientation des bénéficiaires du RSA) implique **la mise à disposition d'agents du Conseil général et de ses partenaires**. On recense alors sur chaque site les besoins suivants :

- **Un agent instructeur** de profil secrétariat. Celui-ci peut être mis à disposition par le Conseil général ou par un CCAS engagé sur les étapes de dépôt et d'instruction des dossiers de demande du RSA. Il doit remplir les fonctions d'accueil du public, d'aide au remplissage des dossiers, de vérification des pièces justificatives, de prise de rendez-vous et de suivi des décisions d'orientation à l'issue de la plateforme.
- **Un ou deux professionnels de l'accompagnement** de profil travailleur social ou conseiller en insertion socioprofessionnelle. La Loire-Atlantique fait ainsi tourner une trentaine de travailleurs sociaux sur 18 Espaces RSA, proposant un total d'environ 480 plages horaires mensuelles.
- **Un agent de la Caf** procédant aux ouvertures de droit RSA, voire CMU.

Ce nombre peut être porté à deux lorsque la plateforme se tient sur une seule demi-journée et propose une séance d'information collective. La multiplication des rendez-vous limite ainsi l'attente des participants entre l'information et l'entretien d'ouverture de droit.

- **Un conseiller de Pôle emploi** participant aux entretiens d'orientation en binôme. Ceux-ci peuvent participer à titre gracieux ou dans le cadre d'une convention de mise à disposition d'agents de Pôle emploi. À défaut de participation de Pôle emploi, certains départements s'appuient sur des conseillers en insertion socioprofessionnelle pour réaliser des diagnostics d'orientation partagés ou n'impliquant qu'un seul professionnel.
- **Un agent instructeur de la CPAM** procédant sur une demi-journée à une information et à l'ouverture de droit CMU complémentaire. Sa présence est d'autant plus efficace qu'une séance d'information collective lui permet de rencontrer en peu de temps un nombre important de bénéficiaires.
- **Un coordinateur de plateforme**, de profil responsable de territoire d'action sociale. Il est mobilisé de manière ponctuelle sur la plateforme pour réaliser l'introduction de la séance d'information collective par exemple. Il est également garant de la remontée des données de suivi ainsi que de l'interface avec l'échelon départemental pour le suivi du dispositif.

La présence physique d'un agent sur la plateforme se limite dans la grande majorité des cas à **une demi-journée ou une journée par mois**. En intégrant un éventuel temps supplémentaire de préparation des séances, **une plateforme peut représenter entre 2,5% et 7,5% du temps de travail d'un agent**. Dans la configuration présentée ci-dessus, une plateforme de périmètre large peut donc représenter un maximum de **0,4 ETP par site**, tous partenaires confondus.

À ces mises à disposition de professionnels de terrain doit s'ajouter le temps opérationnel de prise de rendez-vous et de gestion des plannings au niveau central.

### Les moyens matériels

L'organisation d'une plateforme RSA nécessite des moyens matériels. Ceux-ci peuvent susciter des coûts pour les différentes institutions intervenant sur la plateforme ou être mis à disposition de manière gratuite. Sont notamment à prendre en compte :

- **Les locaux** : de manière générale, ils sont mis à disposition par les structures (voir infra), une seule location s'est révélée nécessaire pour un des départements observés.

- **Le matériel informatique** utilisé notamment pour l'ouverture de droit lorsqu'elle est réalisée sur place par la Caf. Dans les situations où le matériel n'est pas déjà disponible, un investissement peut être nécessaire. À titre d'exemple, le Conseil général de Meurthe-et-Moselle (environ 21 000 bénéficiaires du RSA) a dû faire l'acquisition de 6 ordinateurs portables, de 13 imprimantes avec scanners et d'un téléphone mobile. Il s'agit néanmoins de la situation recensée ayant nécessité le plus fort investissement en la matière.
- **La prise en charge du déjeuner** dans le cas de formules mobilisant les participants sur une ou deux journées entières. Le déjeuner représente alors un temps de convivialité permettant de créer des liens entre bénéficiaires et de briser la glace entre participants et professionnels. L'éventuelle prise en charge du repas s'ajoute alors à la collation qui devrait, elle, être systématiquement proposée lors du temps d'accueil de début de journée.

### Conseil général de Meurthe-et-Moselle *Un engagement résolu sur les Journées d'accueil et d'orientation*

Le Conseil général de Meurthe-et-Moselle a conçu ses plateformes RSA comme un nouveau service public au sein duquel les institutions présentes s'adaptent aux besoins des usagers. Impulsé par une volonté politique forte, le dispositif s'appuie sur **des moyens matériels et humains relativement importants**.

Le Conseil général a lancé un marché public pour la réalisation des diagnostics d'orientations. Facturée 125 € pour une demi-journée, l'intervention des prestataires (GRETA, Centre d'information pour le droit des femmes, associations d'insertion ou Entreprises de travail temporaire d'insertion) peut représenter un coût compris entre 200 000 et 300 000 € par an. La CPAM et la Caf s'impliquent également fortement. La Caf a fait de sa présence sur la plateforme un axe d'intervention prioritaire, allant jusqu'à fermer temporairement certaines permanences pour mettre à disposition ses agents.

Ce sont ainsi 4 à 8 professionnels qui se mobilisent chaque jour. Sur le premier trimestre 2011, 1 316 personnes ont été reçues sur les JAO, mobilisant un total de 670 journées/homme (tous acteurs confondus).

Cet engagement important a permis aux JAO de perdurer malgré l'afflux de bénéficiaires. Les moyens consacrés à l'ouverture de droit, à l'orientation ne représentent en réalité pas de dépense nouvelle. Les institutions attendent un **retour sur investissement** par une simplification de certaines tâches, le désengorgement des guichets, le moindre recours à des secours d'urgence et un traitement plus rapide des situations complexes.

- L'éventuelle mise à disposition d'un **moyen de transport à la demande** peut être assurée par le Conseil général.
- Certains **frais de garde** sont parfois pris en charge, les participants pouvant la plupart du temps se rendre sur la plateforme avec leurs enfants.

## Les conditions matérielles de construction d'une plateforme

### Le choix des locaux

Il convient de choisir les locaux en partant des attentes et des besoins des populations et en prenant en compte les caractéristiques suivantes :

- **Une répartition sur l'ensemble du département** en tenant compte de la densité des territoires, du nombre observé d'ouvertures de droit, des possibilités de déplacements des populations et des moyens de transport en commun.
  - **Des lieux bien identifiés** par les bénéficiaires tels qu'une antenne Caf, un CCAS, un CMS ou une salle communale.
  - **Des lieux accessibles**, dans la mesure du possible, en transports en commun. Si tel n'est pas le cas, un service de transport à la demande peut être envisagé.
  - Les difficultés de **mobilité** ne ressortent cependant pas des entretiens réalisés avec les départements, y compris en milieu rural. Ainsi, les bénéficiaires n'ont quasiment pas eu recours au transport à la demande mis en place dans l'Eure.
  - Des locaux prenant en compte la question de **l'attente des usagers**, notamment pour les familles avec enfants en bas âge.
  - Il est nécessaire d'**ajuster le maillage** des plateformes (ouverture ou fermeture de sites) aux besoins identifiés. Une réévaluation périodique de l'utilisation de chaque site doit être réalisée afin de maintenir le nombre de plateformes au strict nécessaire et d'assurer une utilisation optimale des moyens.
- Ainsi, la Loire-Atlantique a fermé une plateforme située en milieu rural et dotée d'une faible fréquentation. Après examen de la situation, il s'est avéré que les bénéficiaires du territoire se rendaient sur une plateforme située en milieu urbain.

La mise à disposition de locaux par des partenaires peut se faire à titre gracieux. Ainsi, un partenaire peut compenser une incapacité matérielle à participer à la plateforme par la mise à disposition gratuite de locaux. Néanmoins, la couverture géographique d'un département ou la présence d'un grand nombre de bénéficiaires sur une ville peuvent contraindre le conseil général à **louer des locaux**, à l'image de la Corse du Sud (qui loue auprès de la Caf), de la Meurthe-et-Moselle (auprès de communes) ou du Morbihan (auprès d'un CCAS).

### **Fréquence et volumétrie**

La fréquence des journées doit favoriser la fluidité des parcours et surtout la réactivité en cas d'ouverture de droit réalisée sur la plateforme.

- En territoire urbain, une fréquence **hebdomadaire voire bi-hebdomadaire semble recommandée**.
- En territoire rural, il est nécessaire que la plateforme accueille un nombre suffisant de participants pour que la présence de plusieurs institutions soit justifiée. Il est par conséquent difficile d'aller au-delà d'une fréquence **mensuelle ou bimensuelle**.

La prévision des séances doit se faire avec précision, être formalisée entre les partenaires et arrêtée suffisamment à l'avance pour que chacun puisse organiser la présence de ses agents. Il est important d'identifier les jours de la semaine facilitant la présence des bénéficiaires en se basant notamment sur les travaux de groupes d'usagers. En règle générale, les mercredis seront à éviter pour des publics avec enfants.

L'outil suivant, utilisé en Meurthe-et-Moselle, identifie le nombre de journées « plateformes » tenues sur chaque territoire, leur répartition dans la semaine ainsi que la durée de chacune (demi-journée ou journée entière).





Une procédure exceptionnelle doit impérativement être prévue pour les pics de fréquentation (notamment en début d'année civile et à la rentrée scolaire).

Celle-ci peut prendre deux formes :

- **L'augmentation du rythme d'une plateforme** donnée. Celle-ci s'avère néanmoins difficile lorsque la fréquence de son ouverture est déjà soutenue.
- **L'ouverture temporaire de plateformes supplémentaires** permettant de réduire les délais d'attente avant de passer sur une plateforme. Des seuils de saturation au-delà desquels ces moyens supplémentaires sont mobilisés peuvent être chiffrés et formalisés dans le document servant de support à la plateforme (convention d'orientation ou conventions particulières).

## Utilisation de l'outil informatique

### *La gestion des rendez-vous*

L'utilisation de l'informatique revêt une grande importance pour la gestion des rendez-vous sur la plateforme, pour la prise de rendez-vous de contractualisation ultérieurs et pour la transmission des informations aux professionnels chargés de l'accompagnement.

**La gestion des rendez-vous sur la plateforme** peut être réalisée sur un outil simple au format Excel. Sa mise à jour régulière permet aux professionnels présents d'utiliser au mieux leur temps et de limiter l'attente des bénéficiaires. Elle peut être réalisée par différentes structures :

- La mise en place d'une plateforme téléphonique permet **de fixer une date de présence sur la plateforme et de déterminer précisément la plage horaire sur laquelle la personne sera reçue.**
  - Pour une plateforme recevant des bénéficiaires disposant d'un droit déjà ouvert, la mise à jour est faite soit par la Caf, au fur et à mesure qu'elle identifie les bénéficiaires entrant dans le périmètre des droits et devoirs, soit par le Conseil général, en se basant sur les listes transmises par l'organisme payeur.
  - Pour une plateforme procédant à l'ouverture de droit sur place, l'outil est tenu par la structure chargée du premier contact (plateforme d'appel ou Caf par exemple).

- Dans le cas d'une plateforme comprenant une information collective, la tenue d'un outil informatique se limite à la fixation de la date de présence de la personne. Les horaires d'entretiens d'ouverture de droit et d'orientation sont fixés à l'issue de la séance d'information. Les premières personnes reçues sont alors celles dont les données socioprofessionnelles ont été saisies, celles ayant complété leur formulaire de préparation du diagnostic ou celle disposant du moins de temps.

#### Exemple d'outil simple de prise de rendez-vous sur une plateforme

Site	Lieu	Date	Heure	N° Alloc	Nom Prénom	Statut	Date naissance alloc	Date naissance Conjoint

## Fiche de contact utilisée sur la plateforme téléphonique de Meurthe et Moselle

REVENU de SOLIDARITE ACTIVE		FICHE CONTACT CAF	
<input type="checkbox"/> APPEL TELEPHONIQUE DU		<input type="checkbox"/> VISITE DU	
<b>CAF</b> <input type="checkbox"/>		<b>M.S.A</b> <input type="checkbox"/>	
N°CAF		Maison <input type="checkbox"/> / Mairie <input type="checkbox"/>	
Nom / Prénom		Maison <input type="checkbox"/> / Mairie <input type="checkbox"/>	
Sexe		Adresse	
Maison isolée accolée		Téléphonique	
Oui Y / Non Y	Non Y	N°	1 / 2
Date Naissance		Date Naissance	
<b>SITUATION FAMILIALE</b>			
Si - 25 Y / Encadrement : - 3 mois Y / + 3 mois Y / → Allocation médicale : Oui Y / Non Y			
Personne seule Y / Cotitulaire Y		Seule avec enfant Y / Divorcé Y	
Couple Y / Mariage Y		Couple avec enfant Y / Mère Y / Père marital Y	
Enfant(s) : Non Y / Ages :		Statut de 15 ans : Situation(s) :	
Hébergé : Non Y / Oui Y / Par Qui :			
<b>RESSOURCES</b>			
Sans ressource Y / d'après :		Avec ressource Y / d'après :	
Nature des ressources		Montant :	
<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b>			
● SALAIRE : Non Y / Oui Y		nature du contrat de travail :	
● TRAVAILLEUR INDÉPENDANT		Montant du salaire mensuel :	
● SANS ACTIVITE			
Inscription pôle emploi : Oui Y / Non Y		Régulation	
Indemnisation : Oui Y / Non Y		nature de l'allocation chômage :	
Autre : Pas de droit ARE Y / Fin de droit ARE Y		Montant ARE Y	
Démission Y / Attribution des 130 jours de carence "AREDCY"			
<b>RESULTAT TEST rda / MONTANT du DROIT ESTIME :</b>			
MONSIEUR soumis aux droits et devoirs : Oui Y / non Y		MADAME soumise aux droits et devoirs : Oui Y / non Y	
RDV couple : Oui Y / non Y			
Difficulté(s) identifiée(s) :			
Commentaire(s) :			
TC JAO :			
Tel :			
RDV : JOURNÉE ET HEURE		MONTANT DELA RDA	
DECISION D'OPPORTUNITÉ : Y / NE Y			
<b>SUIVI DE LA DEMANDE</b>			
Dossier complet Y		RDV CONFIRME POUR JAO de	
Dossier à diffuser Y		Mise à	
Régulation : Y		Wats : Dossier complété le :	
Mise à		Mise à	

ANSA, CGSA, FicheorientTel\_v6.2 1/1

Il est préférable de réaliser l'entretien d'ouverture de droit avant celui d'orientation, afin de s'assurer que seules les personnes soumises à une obligation d'orientation sont reçues. Dans ce cas, les deux entretiens se succèdent.

	Plage 1	Plage 2	Plage 3	Plage 4	Plage 5
Ouverture de droits	Personne 1	Personne 2	Personne 3	Personne 4	
Diagnostic d'orientation		Personne 1	Personne 2	Personne 3	Personne 4

La première plage d'entretien d'orientation peut alors être consacrée à l'orientation de personnes ayant fait l'objet d'une instruction préalable sur papier ou d'ouvertures de droit déroatoires.

### Conseil général de Loire-Atlantique

#### *La gestion des couples lors de l'entretien d'orientation*

Bien que l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires soient individuels, le Conseil général reçoit les couples ensemble, pour des raisons principalement pratiques. Du fait d'une ouverture de droit commune à l'ensemble du ménage, l'entretien d'accompagnement se fait lui aussi avec les deux membres du couple. Cela permet de ne pas impacter trop fortement le planning de rendez-vous avec un nombre d'entretiens d'ouverture de droit plus important que d'entretiens d'orientation. Cette solution permet de conserver un regard global sur le foyer, les familles pouvant se rendre sur la plateforme accompagnées de leurs enfants.

Dans la définition de l'emploi du temps des plateformes, les couples sont en règle générale placés sur le dernier créneau horaire de la journée (15H30), afin de pouvoir prolonger l'entretien au-delà de la durée normale (45 minutes).

Cette solution présente néanmoins le risque de voir la situation d'un membre du couple prendre le pas sur celle de l'autre, ou une personne monopoliser la parole durant l'entretien.

### Les statistiques

Un outil statistique peut également s'avérer précieux pour suivre l'activité de la plateforme et la prise en charge des bénéficiaires qui sont soumis aux devoirs assortis au RSA. Il s'agit de suivre notamment les données suivantes :

- nombre d'appels sur la plateforme téléphonique (le cas échéant),
- nombre de personnes convoquées,
- nombre de personnes reçues et absentes,
- nombre d'ouvertures de droits sur la plateforme (RSA et autres),

- nombre de personnes orientées et parcours proposés,
- nombre de professionnels mobilisés et temps consacré par ceux-ci
- nombre de contrats signés, éventuellement.

### *Les échanges de données*

Enfin, l'outil informatique doit assurer la meilleure transmission possible des données recueillies sur la plateforme au futur référent unique. L'un des principaux atouts d'une plateforme est de diminuer le nombre de rendez-vous et ainsi d'éviter aux personnes d'exposer à plusieurs reprises des éléments parfois délicats de leur situation personnelle. L'incompatibilité des systèmes informatiques cause de nombreuses difficultés qui peuvent en partie être résolues par l'utilisation d'@RSA dans la saisie des données socioprofessionnelles.

### **Communication et information**

La communication est primordiale à la réussite d'une plateforme. Elle diffère néanmoins pour les plateformes intégrant ou non l'ouverture du droit RSA.

**Dans le cas de plateformes procédant à l'ouverture de droit, elle permet de diriger directement les personnes vers ce guichet unique** et d'éviter un nouveau « parcours du combattant ». Le meilleur des dispositifs peut en effet se trouver privé d'effet si les bénéficiaires doivent s'adresser à plusieurs institutions avant d'arriver à la plateforme.

La communication doit d'abord permettre aux partenaires présents sur la plateforme, mais aussi aux institutions recevant le public régulièrement (les CCAS par exemple) de connaître le dispositif afin que les bénéficiaires qui frapperaient à la mauvaise porte puissent être réorientés immédiatement vers la plateforme.

Mais ce sont les bénéficiaires qui doivent être les premières cibles d'un plan de communication. Celui-ci a pour objet **de rendre la plateforme visible et d'y orienter uniquement le public cible** (la plupart du temps les bénéficiaires soumis aux droits et devoirs). Les plaquettes et affiches de communication doivent identifier clairement la porte d'entrée, qu'il s'agisse d'un guichet permanent ou d'une plateforme d'appel.

### Couverture de la plaquette de présentation des Journées d'information et d'orientation, Val de Marne



Dans le cas de plateformes ne procédant qu'à l'information et à l'orientation des bénéficiaires, la communication aura pour but de mettre en avant l'intérêt de la plateforme en présentant l'obligation d'accompagnement et la nécessité du diagnostic d'orientation. Une plaquette d'information peut alors être remise lors de l'ouverture de droit RSA, anticipant une convocation ultérieure sur la plateforme.

Dans toutes les situations, un premier niveau d'information peut être donné dans le **magazine du Conseil général**. Celle-ci doit être répétée et peut mettre en avant le numéro de téléphone d'une éventuelle plateforme d'appel.

Un courrier **d'invitation** (lorsque la personne n'a pas de droit ouvert) ou **de convocation** (lorsque le bénéficiaire est soumis aux droits et devoirs) doit être envoyé à la personne. Celui-ci doit resituer brièvement le cadre de la plateforme, lister les pièces justificatives nécessaires à une ouverture de droit et contenir un plan d'accès. Il peut être remis en main propre ou envoyé par courrier. Il est en tout cas essentiel que la personne dispose d'une trace écrite de ce rendez-vous.

Il convient également de vérifier en amont si la personne n'éprouve pas de **difficultés de mobilité ou de compréhension du français**. Une instruction préalable ou une plateforme d'appel peuvent identifier ces difficultés et tenter d'y remédier par la mise à disposition d'un transport à la demande ou d'un traducteur (certains départements disposent à cet effet d'une convention avec une association).

### Plaquette de présentation des espaces RSA, Loire-Atlantique



Afin de limiter l'absentéisme, une **relance téléphonique ou un SMS** la veille ou dans les jours précédant le rendez-vous sur la plateforme permet de réduire considérablement les absences de bénéficiaires, le temps passé à rappeler les personnes pouvant être ensuite compensé sur la plateforme par des plages de rendez-vous resserrées et sans temps mort.

Différents outils doivent être préparés pour les séances d'information collectives :

- Un **support de présentation** sous la forme d'un diaporama. Celui-ci peut dans un premier temps être soumis à un groupe d'utilisateurs afin d'en tester le contenu et vérifier la pertinence des informations données.

- Un document de synthèse ou une **plaquette** doit également être remis afin que les personnes repartent avec une trace écrite de la séance et puissent reprendre l'information ultérieurement.
- Un **guide à destination des personnes** animant les informations collectives permet de proposer des séances avec un contenu homogène et d'offrir un séquençage commun aux plateformes d'un département.
- Un **film d'information** assure encore plus d'homogénéité et évite aux professionnels de se lasser de la répétition des informations et leur permet de se consacrer aux réponses aux questions des participants.

### L'absentéisme

L'absentéisme sur les plateformes est cité de manière récurrente par les Conseils généraux comme une problématique majeure.

Si **l'intégration à la plateforme de l'ouverture de droit RSA limite en grande partie ce phénomène** pour les nouveaux entrants, le problème persiste dans certains cas. Les Conseils généraux peinent en effet à mobiliser une part du public entrant dans le périmètre des droits et devoirs et qui bénéficient d'ores et déjà d'un droit ouvert. On recense ainsi :

- Les personnes provenant d'un autre département (mutation de dossier pour les caisses ; transfert de créances pour le département) ;
- Les personnes passant sous le seuil des droits et devoirs suite à une baisse de leurs ressources d'activité ;
- Les personnes ayant basculé automatiquement dans le RSA, anciens bénéficiaires du RMI et de l'API ;
- Les personnes intégrant un foyer bénéficiaire du RSA.

Les difficultés rencontrées tiennent à deux facteurs :

- Soit ces personnes disposent déjà d'un droit ouvert et ne se présentent pas sur la plateforme. Comme évoqué précédemment, il est possible de répondre à cette première difficulté en intégrant un plus grand nombre de services et en facilitant la procédure d'accès à la plateforme.
- Soit le Conseil général ne parvient pas à identifier et à convoquer ces publics du fait de problèmes d'interface ou d'exploitation des listes de bénéficiaires. Les recommandations qui peuvent être formulées tiennent alors davantage de l'organisation du dispositif RSA que



des plateformes en elles-mêmes. Le fonctionnement des flux informatiques Caf et l'exploitation des listes de bénéficiaires soumis aux droits et devoirs sont à prendre tout particulièrement en considération. Les Conseils généraux sont également en attente d'informations sur les bénéficiaires inscrits comme demandeurs d'emploi et disposant d'un PPAE. Certains départements estiment que 10% des bénéficiaires non accompagnés dans le cadre du RSA sont en réalité demandeurs d'emploi. Ce chiffre est probablement plus élevé dans d'autres territoires. N'ayant pas accès systématiquement au DUDE, il n'est pas possible d'identifier les bénéficiaires déjà accompagnés par un conseiller emploi et ainsi reconnaître cet accompagnement dans le cadre du RSA.

## Conclusion

L'organisation en plateforme RSA pour l'entrée dans le dispositif RSA et la définition du projet d'insertion des bénéficiaires du RSA a été retenue dans plusieurs départements et mise en exergue lors des travaux d'amélioration du RSA engagés par le ministre Marc-Philippe Daubresse. Cette publication, qui recense et modélise les pratiques observées, met en évidence la pluralité des organisations adoptées sur les départements. Ces différences et particularités (en termes de services proposés, de partenaires présents, etc.) reflètent le souci de prendre en compte les caractéristiques locales, les besoins des bénéficiaires ainsi que de la nature des relations partenariales sur les territoires.

L'analyse menée dans cette publication fait ressortir les atouts des plateformes RSA les plus intégrées, regroupant l'ensemble des étapes d'entrée dans le RSA : accueil, instruction de la demande, ouverture du droit, information, orientation, voire contractualisation autour d'un projet d'insertion.

Ces plateformes offrent un service complet pour l'utilisateur en permettant de **simplifier l'accès aux droits** et de **raccourcir les délais** entre le dépôt de la demande de RSA et le début de l'accompagnement des bénéficiaires. Elles répondent donc en partie aux difficultés remontées du terrain lors de la première année de mise en place du RSA et contribuent ainsi à améliorer le dispositif.

Mais les plateformes RSA ne peuvent se résumer à leur plus-value pour les bénéficiaires. Elles sont aussi une **opportunité pour les institutions et leurs professionnels**. Lieu privilégié d'échanges d'informations et de collaboration, elles contribuent à renforcer le partenariat entre les acteurs et favorisent l'acculturation entre professionnels de terrain. Mises en place concomitamment à la signature d'un Pacte territorial pour l'insertion, les plateformes RSA visent à apporter des réponses coordonnées aux difficultés rencontrées par les personnes. Les avantages d'une plateforme RSA résident également dans des **gains matériels** : les structures prenant part à une plateforme mutualisent un certain nombre de moyens, compensant ainsi partiellement ou totalement les coûts engagés.

L'implication des différents partenaires est une des clés de réussite du fonctionnement d'une plateforme RSA. Dans cet objectif, il est important

de **mobiliser les organismes concernés en amont du projet**, afin de définir conjointement les contours et les intérêts de chacun. Ensuite, pour assurer la pérennité de la plateforme, le partenariat doit être pensé sur la durée, notamment par un conventionnement pluriannuel. Il convient d'intégrer ces partenaires dans les modalités de gouvernance des instances chargées du suivi, de l'évaluation du dispositif et de la définition des ajustements nécessaires. Dans ces conditions, il sera possible d'évaluer en profondeur l'impact de ces dispositifs sur le parcours d'insertion des bénéficiaires du RSA, notamment en termes de lisibilité, de qualité d'accompagnement et d'insertion durable dans l'emploi.

## Annexes

### Les contributions de l'Agence nouvelle des solidarités actives et autres publications

Les contributions sont des études thématiques menées par des chargés de mission afin d'élaborer des propositions pour les politiques d'insertion et d'identifier de nouvelles perspectives d'expérimentations, également consultables et téléchargeables sur [www.solidarites-actives.com](http://www.solidarites-actives.com).

Contribution n° 1 • **Micro-crédit social**, diagnostic et perspectives de développement, mars 2008

#### Série spéciale Grenelle de l'insertion

Contribution n° 2 • Grenelle de l'insertion, **Comment simplifier et rendre plus efficace la gouvernance des politiques d'insertion?** Quel rôle confier aux différents acteurs? et quel pilote désigner? Avril 2008

Contribution n° 3 • Grenelle de l'insertion, **les personnes détenues**, trop souvent « oubliées » de l'insertion, avril 2008

Contribution n° 4 • Grenelle de l'insertion, **les entreprises classiques et l'insertion**, mai 2008

Contribution n° 5 • Grenelle de l'insertion, **l'accueil des publics et la définition du projet d'insertion**, mai 2008

#### Série spéciale Réforme du RSA

Contribution n° 6 : **Livre vert sur le RSA**, le RSA doit-il être versé sur la base d'une déclaration mensuelle ou d'une déclaration trimestrielle de ressources? Mai 2008

Contribution n° 7 : L'accès au revenu de solidarité active, **étude sur l'accès au RSA des bénéficiaires de l'ASS et de l'ARE**, juin 2008

Contribution n° 7 bis : **Généraliser le revenu de solidarité active et le contrat unique d'insertion** : recommandations et bonnes pratiques

sur les principaux enseignements des expérimentations RSA et CUI menées dans les départements », octobre 2008.

Contribution n° 8: **Centres de santé de la ville de Grenoble**, synthèse des travaux conduits avec l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives, décembre 2008.

Contribution n° 9: **Aides locales facultatives**, recensement, analyse et impact au regard du déploiement du revenu de solidarité active, janvier 2009.

Contribution n° 10: **Insertion professionnelle et entreprises**, Thèse professionnelle réalisée dans le cadre d'un travail de terrain et de recherche au sein de l'Agence, avril 2009

Contribution n° 11: **Participation des usagers: Document d'appui à la mise en place des équipes pluridisciplinaires**, avril 2009, rédigé à la demande du Haut-commissaire aux solidarités actives (HCSA) et en lien avec 16 départements.

**50 droits contre l'exclusion**: Les 50 droits contre l'exclusion sont un mini code juridique coproduit avec les éditions Dalloz sous forme de fiches pratiques. Il a été élaboré en association avec des usagers de dispositifs d'insertion qui nous ont aidé à déterminer les droits sur lesquels ils souhaitaient travailler et à formuler de manière adaptée la présentation de ces droits. Le projet de mini code succède au projet que l'ANSA avait mené en 2007 avec les éditions Dalloz autour du Code des droits contre l'exclusion. Mai 2009.

**Aides sociales - enjeux et pratiques locales**, véritable guide pratique destiné aux décideurs des collectivités, élus et responsables de services qui souhaitent mettre en place ou réformer un dispositif d'aide à la population, cette étude expose les enjeux et des propositions techniques pour faciliter les prises de décision et améliorer l'efficacité des aides sociales locales. Octobre 2010

## Les ateliers thématiques

L'Agence nouvelle des solidarités actives a organisé les ateliers sur les thématiques suivantes.

« L'apport des expérimentations RSA et CUI à la généralisation et à la mutualisation des bonnes pratiques » - 25 juin 2008

- « La mobilisation des personnes intéressées » - 14 janvier 2009
- « L'organisation départementale du dispositif d'insertion » - 5 février 2009
- « Loi généralisant le RSA: quelle complémentarité entre accompagnements social et professionnel pour une insertion durable? Le rôle du référent unique et du correspondant » - 5 mars 2009
- « La participation des bénéficiaires dans le dispositif RSA » - 27 mars et 3 avril 2009, en lien avec le Haut-commissariat aux Solidarités Actives. Conception d'un document d'appui à l'attention des conseils généraux
- « Loi généralisant le RSA: vers une optimisation des aides financières au service de la reprise d'emploi » - 9 avril 2009
- « Loi généralisant le RSA: l'impact sur les pratiques des professionnels » - 4 juin 2009
- « Le CUI: de l'expérimentation à la généralisation » - 24 septembre 2009
- « Le PTI: une opportunité pour réformer les politiques d'insertion » - 15 octobre 2009
- « Comment améliorer la prévention et la gestion des difficultés budgétaires des particuliers sur vos territoires? » - 3 décembre 2009
- « Accompagnement RSA et actions d'insertion face aux difficultés de santé: quelles solutions? Présentation du contrat à vocation sociale expérimenté en Savoie » - 6 mai 2010
- « Les pactes territoriaux pour l'insertion: de la négociation à la réalisation » - 26 octobre 2010
- « Pilotage d'un dispositif d'aides sociales: enjeux et pratiques locales » - 17 novembre 2010

Les comptes rendus des ateliers sont disponibles sur notre site: <http://www.solidarites-actives.com/nos-actions/les-evenements/les-ateliers>

### **Les Mardis du génie**

Appelés ainsi en référence à la localisation géographique de l'Agence nouvelle des solidarités actives, 1 passage du Génie Paris 12<sup>e</sup>, les Mardis du génie ont été les suivants :

18 mars 2008: « L'accès aux soins est-il un mythe ou une réalité? »

16 avril 2008 : « Favoriser l'accès et la formation aux nouvelles technologies des personnes défavorisées »

14 octobre 2008 : « Plateforme unique d'accueil »

18 novembre 2008 : « L'Europe et la lutte contre la pauvreté »

16 décembre 2008 : « La mobilisation des personnes concernées par la mise en œuvre du RSA »

24 mars 2009 : « Le surendettement, ses mécanismes, ses conséquences »

23 juin 2009 : « L'accès aux droits à l'occasion de la parution du mini-code juridique *50 droits contre l'exclusion* ».

17 novembre 2009 : « Comment rendre accessible internet aux ménages modestes »

Mardi 26 janvier 2010 : « Les SDF dans les gares européennes »

Mardi 15 juin 2010 : « Au-delà du caritatif. Comment les entreprises peuvent-elles lutter différemment contre la pauvreté en France ? »

1<sup>er</sup> mars 2011 : « En France comme en Europe, les innovations sociales permettent-elles de lutter contre la pauvreté ? »

Les comptes rendus de ces rencontres sont disponibles sur notre site : <http://www.solidarites-actives.com/nos-actions/les-evenements/les-mardis-du-genie/les-mardis-du-genie>

## Glossaire

<b>CAF</b>	Caisse d'allocations familiales
<b>CCAS</b>	Centre communal d'action sociale
<b>CG</b>	Conseil général
<b>CIAS</b>	Centre intercommunal d'action sociale
<b>CLI</b>	Commission locale d'insertion
<b>CMU</b>	Couverture maladie universelle
<b>CMUc</b>	Couverture maladie universelle complémentaire
<b>CPAM</b>	Caisse primaire d'assurance maladie
<b>CRAMIF</b>	Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile de France
<b>DGCS</b>	Direction générale de la cohésion sociale
<b>DUDE</b>	Dossier unique du demandeur d'emploi
<b>ETTI</b>	Entreprises de travail temporaire d'insertion
<b>GRETA</b>	GRoupements d'ETAbissements publics
<b>MSA</b>	Mutualité sociale agricole
<b>NTIC</b>	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
<b>PE</b>	Pôle emploi
<b>PTI</b>	Pacte territorial pour l'insertion
<b>RSA</b>	Revenu de solidarité active
<b>SASTI</b>	Service d'action sociale des travailleurs indépendants
<b>UTAS</b>	Unité territoriale d'action sociale





# 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

Les travaux d'amélioration du dispositif RSA engagés, en 2010, par le ministre de la Jeunesse et des Solidarités actives, Marc-Philippe Daubresse, se sont notamment attachés à simplifier les démarches d'accès aux droits et à améliorer l'accès des publics cibles à l'information. Ces travaux ont mis en avant des organisations locales – les journées d'insertion ou plateformes uniques – qui proposent, en un seul lieu et dans une unité de temps, l'accueil, l'instruction et l'orientation des bénéficiaires du RSA. Cette contribution recense et analyse les typologies de plateformes et la manière dont elles articulent les différentes étapes de parcours des publics cibles : ouverture de droits, information et orientation.

Destinée aux acteurs souhaitant s'engager dans l'élaboration de plateformes RSA ou faire évoluer celles existantes, cette étude apporte un éclairage sur les modalités concrètes de création d'une plateforme (partenariats, moyens humains et matériels) et des « bonnes pratiques » mises en œuvre localement.

Cet ouvrage a été réalisé  
avec le soutien de  
la Direction générale  
de la cohésion sociale



## L'Agence nouvelle des solidarités actives

Association sans but lucratif créée en janvier 2006, l'Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA – a pour objet de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en mettant en œuvre des expérimentations sociales qui permettent d'évaluer l'efficacité d'une innovation avant sa généralisation. Cette pratique, associée à la mobilisation des usagers dans la construction des dispositifs les concernant, fonde l'originalité de l'association. Reconnue d'intérêt général, l'Agence nouvelle des solidarités actives intervient dans de nombreux domaines de l'innovation sociale, du plan local à l'échelle européenne.

### Ses missions :

- L'expérimentation sociale : développer de nouvelles idées et tester, avec nos partenaires, les projets identifiés.
  - L'accompagnement, sur le terrain, de la mise en œuvre de politiques sociales auprès de nombreuses collectivités territoriales sur des thématiques variées (Politiques territoriales d'insertion, mobilité, microcrédit personnel, accès au numérique, insertion professionnelle...).
  - L'animation de réseaux d'acteurs par le partage et la diffusion d'expériences : organisation de rencontres (ateliers, mardis du génie, labos, Bar camps) et publications qui dressent l'état des savoirs et favorisent l'accès aux droits.
- L'ANSA s'appuie sur ses partenariats avec l'État, les collectivités territoriales, les institutions publiques, les entreprises, ainsi que les associations engagées dans la lutte contre la pauvreté et contre les exclusions.