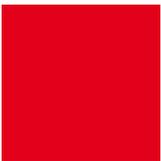


GROUPE  
DE TRAVAIL

**2**

**PROGRAMME MÉTROPOLITAIN  
INSERTION EMPLOI**

**COMMENT REPENSER DES PARCOURS D'INSERTION  
ADAPTÉS À L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES BESOINS  
DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA ET LEUR EFFICIENCE ?**



Grand Lyon la Métropole - mai 2015  
Dossiers documentaires INSERTION  
DPDP - Pôle Transformation et Régulation  
Coordination générale : Pascale Fougère et Jean Loup Molin  
Rédaction : Pierre Grosdemouge  
Maquette et mise en page : Céline Ollivier-Peyrin  
Impression : atelier Grand Lyon

---

## PRÉSENTATION

Dans le cadre de l'élaboration du Programme Métropolitain pour l'insertion et l'emploi, la Métropole de Lyon engage une démarche de concertation avec les acteurs du territoire : institutionnels, ainsi que les fédérations/organisations représentatives/tête de réseau des partenaires. Celle-ci s'organise sous la forme de groupes de travail autour de quatre problématiques.

- G1 : Comment mobiliser les entreprises, construire des passerelles développement économique insertion-emploi et encourager l'innovation sociale et solidaire?
- G2 : Comment repenser des parcours d'insertion adaptés à l'hétérogénéité des besoins des bénéficiaires du RSA?
- G3 : Comment développer et restituer une politique publique audacieuse, mesurée, simple à adapter aux besoins des usagers? Quel mode de participation des usagers à l'évaluation et l'évolution de cette politique ?
- G4 : Quelle gouvernance mettre en place pour des politiques publiques coordonnées ? Comment rationaliser les outils et rendre plus lisible et plus accessible l'offre de services ?

### Pourquoi des dossiers documentaires ?

Afin de nourrir la réflexion collective, la Métropole de Lyon a souhaité mettre à disposition de chaque groupe de travail un dossier documentaire rassemblant un ensemble de ressources pertinentes pour éclairer la problématique abordée. Celles-ci ont été sélectionnées pour leur capacité à synthétiser des éléments d'état des lieux et de diagnostic, à faire ressortir des problématiques clés, à proposer des approches renouvelées, à révéler des débats de doctrines, à valoriser des bonnes pratiques...

Les ressources proposées reproduisent tout ou partie de documents de différentes natures : articles de revues spécialisées, rapports d'étude, bulletins statistiques, avis d'instances consultatives, rapports parlementaires, notes de think-tank, référentiels d'action publique, guides méthodologiques, évaluations de politiques publiques, etc.

Bien entendu, ces dossiers documentaires ne prétendent pas faire le tour de la question. Ils visent plus modestement à proposer quelques points de repères, visions stimulantes et pistes d'action possibles.

### Mode d'emploi

Un dossier documentaire a été élaboré pour chaque atelier, ainsi qu'un dossier transversal proposant des éclairages généraux sur le cadre législatif, les dépenses publiques et les acteurs des politiques de l'emploi et de l'insertion.

Chaque dossier est constitué :

- d'un sommaire commenté présentant le titre, la source et les enseignements clés de chaque ressource documentaire sélectionnée ;
- de l'ensemble des ressources sélectionnées reproduites dans leur forme d'origine.

Dans leur version électronique, les dossiers documentaires proposent des liens hypertextes permettant d'accéder aux documents sources sur internet et de circuler entre le sommaire et les différentes ressources du dossier.

# 1. LE CADRE D'INTERVENTION DU RÉFÉRENT

## RETOURS SUR LES PRATIQUES D'ORIENTATION



**document 1** GOMEL, B., & Méda, D. (2014). Le RSA, innovation ou réforme technocratique ?  
Revue Française De Socio-Économie, 13(1), 129 –147., p. 136-147.

**En ligne** [http://www.caim.info/zen.php?ID\\_ARTICLE=RFSE\\_013\\_0129](http://www.caim.info/zen.php?ID_ARTICLE=RFSE_013_0129)

Page **14**

B. Gomel et D. Meda ont mené une enquête sur le fonctionnement concret du RSA à Paris. Ils illustrent le décalage entre cette mesure conçue sur l'hypothèse de trajectoires de retour à l'emploi permanent, et la réalité de trajectoires discontinues, faites d'emplois temporaires. L'orientation massive et informatisée (@RSA) des bénéficiaires du RSA vers Pole Emploi aboutit à de nombreux et coûteux « ratés ». Les travailleurs sociaux et conseillers, privés des outils de calculs permettant d'orienter les bénéficiaires, développent des comportements « prudents », et cherchent à remettre une certaine dose de personnalisation dans la gestion du processus d'orientation.



**document 2** BONNIN, Jean-Christophe, MABROUKI, Abdelwahed et THEVENOT, Virginie, « Comité National D'évaluation du RSA , Annexe 13, Travaux évaluatifs de Pôle emploi », décembre 2011, 18 p., p. 7-9.

**En ligne** [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/13\\_Travaux\\_evaluatifs\\_de\\_Pole\\_emploi.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/13_Travaux_evaluatifs_de_Pole_emploi.pdf)

Page **27**

Le Comité national d'évaluation du rSa constate la diversité des pratiques liées à l'utilisation du logiciel @RSA (seul, accompagné ou remplacé par un entretien). Quand le Département choisit de faire un diagnostic de la situation des allocataires avant de décider de l'orientation, les demandes de réorientation vers un parcours social provenant de Pôle emploi sont négligeables. Ce n'est pas le cas quand le Département a décidé d'orienter les allocataires en se basant essentiellement sur l'outil @rSa. Le transfert d'information entre pole emploi et les Conseils Généraux en vue du suivi des parcours est souvent insuffisant. L'orientation est rendue difficile par la complexité des logiques administratives pour les bénéficiaires. Certains département expérimentent l'orientation des bRSA en deux temps (pré-orientation en amont ou bilan intermédiaire en aval).

## LE RECOURS AUX PLATEFORMES D'ORIENTATION



**Document 3** Typologie des plateformes selon les étapes de parcours du bénéficiaire, in ANSA, « 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, 66 p., p. 18-29.

**En ligne** [http://www.solidarites-actives.com/pdf/ANSA\\_contrib13\\_PLATEFORMES\\_RSA\\_mai2011.pdf](http://www.solidarites-actives.com/pdf/ANSA_contrib13_PLATEFORMES_RSA_mai2011.pdf)

Page **33**

L'Agence Nouvelle Solidarité Actives a mené une analyse des pratiques de mise en œuvre de plateforme RSA, destinée à améliorer les premières étapes de l'insertion. Dans cet extrait, elle détaille les différentes options disponibles, selon les étapes du parcours des bénéficiaires qu'elles intègrent : ouverture des droits, information, orientation. Certaines plateformes RSA proposent une information multipartenaire (CG, CAF, autres). D'autres y adjoignent des entretiens d'orientation menés en binômes mixtes (composés de professionnels de l'accompagnement social et de l'accompagnement vers et dans l'emploi). 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. Enfin, sept départements sur les douze interrogés ont mis en place une plateforme RSA incluant l'ouverture de droit RSA, et pour certains la signature d'un contrat d'engagements réciproques.

## LE TRAVAIL SUR LA CONNAISSANCE DES PUBLICS



**Document 4** « Fiche-projet n°9, Mettre en place des fiches de liaison entre les acteurs de l'accompagnement », « PDI de La Vienne », avril 2015, 93 p., p. 107-109.

**En ligne** <http://www.lavienne86.fr/uploads/Deliberation/pdf/20140716AD-0.pdf>

Page **49**

Confronté au problème des divergences de recueil des DSP, le département de la Vienne a adapté les documents d'orientation, en articulant fiche de renseignement sur les freins sociaux, informations nécessaire aux RU, et procédure d'orientation CAF @RSA. Le département engage une réflexion sur ses procédures d'Orientation Sociale Automatisée.

## L'ORIENTATION SUR DOSSIER



**Document 5** Refonte du processus d'évaluation et d'orientation, PDI Loir et Cher 2014-2018, 150 p., p. 49

**En ligne** [http://www.le-loir-et-cher.fr/fileadmin/cg41/Services\\_en\\_ligne/etre\\_accompagne/insertion\\_logement/pdi.pdf](http://www.le-loir-et-cher.fr/fileadmin/cg41/Services_en_ligne/etre_accompagne/insertion_logement/pdi.pdf)

Page **52**

Face aux multiples problématiques d'orientation (délais, acteurs multiples, réorientations trop fréquentes, prestations externes trop onéreuses), le département du Loir et Cher propose dans son PDI 2014-2018 de replacer l'intégralité du processus au sein de son Service insertion, et d'évaluer sur dossier les situations administratives des bRSA.

## LA CONTRACTUALISATION



**Document 6** « Créer un CER pré-professionnel », PDI Calvados 2012-2016, 40p., p. 22-24.

**En ligne** <http://www.calvados.fr/files/content/mounts/Internet/Espace-media/publications/action-sociale-solidarite/Plan-departemental-insertion.pdf?uuiid=alfresco%3AInterne%3Aworkspace%3A%2F%2FSpacesStore%2Fd1533f66-562e-4d76-b2fe-39e57ab2e8b7>

Page **54**

Le Département du Calvados ambitionne la création d'un Contrat d'Engagements Réciproques « pré-professionnel », combinant les registres santé, social, mobilité, mise en activité...), en lien avec une reconversion des référents socio-professionnels et sociaux en référents pré-professionnels.

Le Contrat d'Engagements Réciproques (CER) vient formaliser la mise en œuvre du projet d'insertion. Il est établi entre le bénéficiaire et Pôle emploi (Projet personnalisé d'accès à l'emploi article L.262-35 du code de l'action sociale et des familles) ou conclu « avec le Département, représenté par le Président du Conseil départemental. Il énumère leurs engagements réciproques en matière d'insertion sociale ou professionnelle.» (article L.262-36 du code de l'action sociale et des familles). Le format et le contenu du C.E.R. ne sont cependant pas définis par le CASF, et peuvent donc être retravaillés localement.

## L'ACCOMPAGNEMENT



**Document 7** DARES, « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : enseignements des évaluations », décembre 2013, 84 p., p. 13-27.

**En ligne** [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/DE\\_178.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/DE_178.pdf)

Page **56**

La DARES, dans un rapport de synthèse, rappelle les évaluations existantes sur les dispositifs d'accompagnement renforcé. Les études concluent à leur efficacité régulière sur le retour à l'emploi, en particulier pour les publics jeunes et publics diplômés, et en particulier lorsque le suivi est intensif.



**Document 8** BONNIN, Jean-Christophe, MABROUKI, Abdelwahed et THEVENOT, Virginie, « Comité National D'évaluation du RSA , Annexe 13, Travaux évaluatifs de Pôle emploi », décembre 2011, 18 p., p. 9-13.

**En ligne** [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/13\\_Travaux\\_evaluatifs\\_de\\_Pole\\_emploi.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/13_Travaux_evaluatifs_de_Pole_emploi.pdf)

Page **72**

Le Comité national d'évaluation du rSa analyse les retours sur les formes d'accompagnement. Le parcours professionnel est jugé inadapté aux publics présentant des difficultés sociales par les travailleurs sociaux. Le parcours mixte, socio-professionnel est jugé peu clair, tantôt social tantôt professionnel, plus rarement un réel troisième parcours. Les premières expérimentations d'accompagnement global permettent de souligner la nécessité d'une bonne coordination des acteurs de l'insertion. Il peut prendre la forme d'un accompagnement simplement « articulé » entre structures, pour les publics proches de l'emploi. Il peut prendre la forme d'un accompagnement « intégré », pour les publics moins autonomes, additionnant les interventions d'un binôme d'intervenants. Sous une forme ou une autre, l'accompagnement global ne peut concerner qu'un certain type de public.



**Document 9** DAGBERT, Michel, « États Généraux Du Travail Social, groupe de travail Développement social et travail social collectif », février 2015, 270 p. p. 49-52, 55-57.

**En ligne** <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/154000131.pdf>

Page **78**

Si l'essentiel de l'action sociale menée en France est individuelle, construite sur la base du face à face de la relation de guichet ou de la cure psychanalytique, les récents États Généraux du Travail Social ont défendu l'efficacité d'une approche collective, en groupes de soutien ou de projet, mais aussi plus largement un travail social comme action au long cours, auprès des réseaux et des structures qui animent la vie de la cité.

## LA NOTION DE PARCOURS



**Document 10** BARBAROUX, Catherine et DE FOUCAULD, Jean-Baptiste, « Un droit au parcours accompagné vers l'emploi, Conférence nationale contre la pauvreté », novembre 2012, 46 p., p. 13-14 et 21.

**En ligne** <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000647.pdf>

Page **86**

Lors de la Conférence nationale contre la pauvreté, le groupe de travail « Emploi, travail, formation professionnelle » a défendu un droit générique au parcours, dynamique et sécurisé. Il s'agit de rénover et de coordonner l'ingénierie sociale autour de l'initiative du demandeur d'emploi, afin de permettre l'enchaînement sans rupture des actes d'orientation, de formation et/ou des « mises en situation de travail » nécessités par l'accès ou le maintien dans l'emploi. Cela implique de sortir des parcours prescrits, en tuyaux d'orgue, et de développer la responsabilité conjointe des acteurs.

Il s'agit également de développer la continuité de l'accompagnement dans le temps (prévention / suivi jusqu'à dans l'emploi) et entre les acteurs, ainsi que la personnalisation de l'accompagnement.



**Document 11** Typologie de parcours et compétence des usagers : I G A S, « Rapport sur l'Évaluation partenariale de la politique de formation professionnelle des demandeurs d'emploi, (Modernisation de l'Action Publique) », 2013, 87 p., p. 32-38.

**En ligne** <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/rapportformationprodemandeursemploi01.pdf>

Page **90**

L'IGAS propose de composer les parcours d'accès à la formation professionnelle en prenant pour critère le degré d'autonomie des demandeurs d'emploi. En simplifiant les démarches des plus autonomes (allègement des actes de validation administrative, rendez-vous « au besoin »), on fluidifie leurs parcours pour dégager des moyens pour les demandeurs moins autonomes. Un meilleur outillage des demandeurs d'emploi renforcerait cette autonomie.



---

**Document 12** Caisse Nationale Des Allocations Familiales, « Typologie des bénéficiaires du RSA soumis aux droits et devoirs », l'essentiel, Publication électronique de la Caisse nationale des Allocations familiales, Direction des statistiques, des études et de la recherche, 12 décembre 2013, 4 p., p. 1-4.

**En ligne** <https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/essentiel/141%20-%20ESSENTIEL%20-%20Typologie%20Rsa.pdf>

Page **98**

La CNAF s'est appuyée sur l'analyse des données socioprofessionnelles qu'elle recueille pour dégager quatre grands types de bénéficiaires du RSA soumis aux droits et devoirs : des jeunes plutôt diplômés en phase d'insertion, ne déclarant pas de difficultés particulières ; des bénéficiaires du RSA en fin de droits au chômage, souvent inscrits à Pôle emploi depuis plus d'un an ; des femmes en situation d'isolement, rencontrant des problèmes de garde d'enfants ; des bénéficiaires plus âgés, en situation de précarité, cumulant plusieurs types de difficultés.



---

**Document 13** Typologie des parcours et acteurs du territoire : Parcours d'insertion pour les bénéficiaires du RSA orientés social et socio-professionnel, Programme Départemental d'Insertion de l'Aveyron, 2012, p. 2-10.

**En ligne** [https://aveyron.fr/sites/default/files/documents/p.d.i\\_0.pdf](https://aveyron.fr/sites/default/files/documents/p.d.i_0.pdf)

Page **102**

Le PDI de l'Aveyron 2011-2014 propose une typologie de parcours d'insertion articulant les freins identifiés, les objectifs visés, les délais anticipés, des indicateurs de moyens et de résultats, les compétences requises pour entrer dans le parcours, les modalités d'accompagnement, et enfin les partenaires et les outils mobilisables sur le territoire.

## 2. DYNAMISER LES PARCOURS D'INSERTION



### EXEMPLES D' ACTIONS

**Document 14** « Lever les freins à l'emploi pour des personnes en souffrance psychique ».

Banque D'expériences De L'action Sociale Locale de l'UNCCAS

**En ligne** <http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1155>

Page **118**

Le CCAS de Tarascan a eu recours à des interventions légères d'une psychologue pour le public démuné ou en souffrance psychique. Moins contraignante qu'une orientation vers un suivi psychiatrique lourd, la prise en charge des problèmes de santé mentale par une personne compétente permet néanmoins à l'accompagnateur à l'emploi de travailler uniquement la recherche d'emploi.



**Document 15** LACSE, « 30 initiatives pour l'emploi dans les quartiers, quitte des bonnes pratiques pour agir », juillet 2010, 79 p., p. 1-10, 15-16, 19-20, 23-24.

**En ligne** [http://www.lacse.fr/wps/wcm/connect/ca2aff8048263ff990839e-f6c0057c93/30\\_initiatives\\_pour\\_emploi\\_dans\\_les\\_quartiers\\_BD.pdf?MOD=AJPERES](http://www.lacse.fr/wps/wcm/connect/ca2aff8048263ff990839e-f6c0057c93/30_initiatives_pour_emploi_dans_les_quartiers_BD.pdf?MOD=AJPERES)

Page **122**

L'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances répertorie et évalue les actions innovantes en direction des publics éloignés de l'emploi. Mobilisation et accompagnement vers l'emploi, intermédiation et placement, travail spécifique auprès des femmes...

### MÉDIATION AVEC L'ENTREPRISE



**Document 16** Séminaire Contrat de Sécurisation Professionnelle, Table Ronde : Immersions, Périodes Travaillées Et Stratégie D'intermédiation, 16 Octobre 2012, Préfecture de Paris, Ministère du Travail et de l'Emploi, documents de présentation

**En ligne** [http://www.emploi.gouv.fr/files/files/CSP-Supports\\_TR2.pdf](http://www.emploi.gouv.fr/files/files/CSP-Supports_TR2.pdf)

Page **136**

Un schéma simple pour distinguer et situer les différentes figures de l'intermédiation avec le monde du travail, selon que l'intermédiaire va ou non dans l'entreprise, et que le demandeur est mis en situation ou en condition : le conseil RH, la médiation appariement, le placement matching, et l'insertion.

### MICRO CRÉDIT



**Document 17** E « Corrèze, Micro crédit Solidaire Professionnel MCSP Mode d'emploi », juin 2014, 2 p., p. 1-2.

**En ligne** [http://www.correze.fr/fileadmin/user\\_upload/Economie\\_tourisme/MCSP\\_Mode\\_emploi.pdf](http://www.correze.fr/fileadmin/user_upload/Economie_tourisme/MCSP_Mode_emploi.pdf)

Page **137**

Le département de Corrèze propose un dispositif de micro-crédit orienté vers l'inclusion bancaire des porteurs de projet de reprise ou de création d'entreprise.

### 3. SÉCURISER LES PARCOURS D'INSERTION

#### COMPLEXITÉ DU PANORAMA D'ACTEURS ET DES DÉMARCHES



**Document 18** Parcours théorique d'un travailleur à bas revenus vivant seul en vue de l'ouverture de droits à plusieurs prestations (RSA activité ; CMUC ; ACS), SGMAP, 2013 in IGAS, « Rapport d'Évaluation de la 1ère année de mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale », janvier 2014, 438 p., p. 78.

En ligne [http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2013-024R\\_Plan\\_pauvrete\\_-\\_Resume.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2013-024R_Plan_pauvrete_-_Resume.pdf)

Page **139**

Ce schéma produit par le SGMAP rend compte de la complexité du parcours d'ouverture de plusieurs droits pour un travailleur modeste vivant seul. Il permet de noter la surabondance de formulaires, de pièces justificatives, mais également des déplacements induits pour réaliser l'ensemble des démarches.



**Document 19** I G A S, « Rapport sur l'Évaluation partenariale de la politique de formation professionnelle des demandeurs d'emploi, (Modernisation de l'Action Publique) », 2013, 87 p., p. 26-30.

En ligne [http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/RM2013-150P\\_Def\\_.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/RM2013-150P_Def_.pdf)

Page **141**

Le retour à l'emploi passe fréquemment par la formation et l'acquisition de nouvelles compétences. L'IGAS cartographie la multiplicité des acteurs concourant à la mise en place d'un projet de formation (connaissance, prescription, montage, financement, soutiens à la réalisation). Elle dénonce un acte fondamental dans le parcours d'insertion, mais souvent négligé faute de ressources. La multiplicité des interlocuteurs implique une multiplicité de critères d'éligibilité et de temporalités difficile à maîtriser pour les demandeurs comme pour les conseillers.



**Document 20** Cour des Comptes, « Rapport public annuel 2013, tome I, Le RSA « activité » : une prestation peu sollicitée, un impact restreint », 2013, 39 p., p. 219-257, 3 - a) Une demande complexe à établir, p. 224-22.

En ligne [http://www.ccomptes.fr/content/download/53089/1415090/version/1/file/2\\_1\\_4\\_RSA\\_activite.pdf](http://www.ccomptes.fr/content/download/53089/1415090/version/1/file/2_1_4_RSA_activite.pdf)

Page **147**

Dans son rapport public annuel 2013, la Cour des Comptes identifie plusieurs causes convergentes du non-recours au RSA : le déficit d'information, une allocation ressentie comme stigmatisante notamment par les populations déjà en emploi refusant d'être assimilée aux plus démunis, la complexité des démarches, les contraintes d'une déclaration trimestrielle de revenus et enfin l'imprévisibilité de la prestation.

#### TRAVAIL DE COORDINATION, MAILLAGE ET TRANSVERSALITÉ



**Document 21** SGMAP, « Rapport sur l'Évaluation de la gouvernance des politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion », décembre 2013, 137 p., p. 13-18.

En ligne <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/epexclusion.pdf>

Page **151**

Le SGMAP invite à une évolution de la conception des politiques sociales, prenant l'utilisateur pour base de réflexion et mettant l'accent sur la transversalité pour sécuriser les parcours d'accompagnement. Cette réflexion concerne la prévention des difficultés potentielles (sorties de dispositifs...), mais aussi l'accueil et l'instruction des demandes (organiser le maillage et l'articulation des points d'accueil entre structures généralistes et structures plus spécialisées, limiter les redondances dans les demandes

d'informations et de pièces justificatives, faciliter la compréhension des informations institutionnelles et techniques communiquées aux personnes concernées). Elle inclut également l'orientation, qui pêche parfois par une connaissance mutuelle insuffisante des actions mises en œuvre par les différentes institutions et associations au niveau local, et recommande la constitution de guides locaux d'orientation à destination des intervenants sociaux et des bénévoles, cartographiant les dispositifs et les acteurs existants à l'échelle locale selon leurs champs de compétence, et le développement des outils locaux permettant la mise en réseau des acteurs. Enfin, un accompagnement global doit permettre de limiter le risque de morcellement du parcours de la personne, lié aux spécialisations excessives des accompagnants.

## MIEUX INFORMER LES USAGERS SUR LE FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF RSA



Document 22 Plaquette « RSA et moi », PDI de l'Hérault, 2p.

En ligne [http://www.herault.fr/files/gcausse/RSA-et-Moil-2014\\_.pdf](http://www.herault.fr/files/gcausse/RSA-et-Moil-2014_.pdf)

Page **160**

Exemple de communication à destination des bénéficiaires, le département de l'Hérault distribue une plaquette rappelant les droits, les devoirs, et les actions disponibles. L'information transmise aux bénéficiaires est un élément important des parcours, qu'il s'agisse de conserver des droits ou d'accéder à l'éventail d'actions et de formations destinés à faciliter l'insertion.

## MIEUX INFORMER LES PROFESSIONNELS



Document 23 ARFTLV, « Guide accès à la formation et aides individuelles ouvertes aux BRSA socle », janvier 2014, 54 p., p. 1-17.

En ligne [http://www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/3482/Guide\\_formation\\_aides\\_indi\\_BRSA\\_Vienne\\_.pdf\\_.pdf](http://www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/3482/Guide_formation_aides_indi_BRSA_Vienne_.pdf_.pdf)

Page **162**

Guide destiné aux conseillers en charge de l'accompagnement vers l'emploi, présentant un panorama des principaux dispositifs de financement pour la formation des demandeurs d'emploi et l'ensemble des aides individuelles pouvant être mobilisées pour soutenir un projet d'insertion, de formation et d'emploi pour les bénéficiaires du RSA socle (mobilité, garde d'enfant...).



Document 24 Rsa.CG94.fr, page d'accueil, moteur de recherche, exemple d'action d'insertion, 3p.

En ligne <http://www.rsa.cg94.fr/presentation-pole/>

Page **178**

Le Val de Marne a mis en place un site destiné à l'ensemble des professionnels accompagnant des personnes engagées dans un parcours d'insertion. Ce site, grâce à l'outil de suivi informatisé des actions SEPIAE, offre une présentation actualisée des actions d'insertion mises en œuvre ou soutenues par le Conseil général. Une rubrique actualité fait remonter les nouvelles actions disponibles, un moteur de recherche permet de trouver rapidement les actions en fonction des objectifs poursuivis, des organismes, des territoires... Le site est également accessible au grand public.

## SENSIBILISER À LA QUESTION DES DROITS CONNEXES



**Document 25** Cour des Comptes, « Rapport public annuel 2013, tome I, Le RSA « activité » : une prestation peu sollicitée, un impact restreint », 2013, 39 p. p. 219–257, 2 - b) La réforme inachevée des droits connexes, p. 238

**En ligne** [http://www.ccomptes.fr/content/download/53089/1415090/version/1/file/2\\_1\\_4\\_RSA\\_activite.pdf](http://www.ccomptes.fr/content/download/53089/1415090/version/1/file/2_1_4_RSA_activite.pdf)

Page **181**

Dans son rapport public annuel 2013, la Cour des Comptes pointe le défaut d’articulation entre RSA et droits connexes (aide au logement...), et en particulier locaux (cartes de transport, cantine...). Les destinataires du RSA risquent ainsi de se voir pénalisés dans des proportions importantes en cas de changement de statut ou ou d’évolution de leurs ressources. Malheureusement, ces droits connexes locaux sont trop peu connus et évalués et ces risques trop peu pris en considération dans la compréhension des choix des destinataires.

## LE « PAIEMENT À BON DROIT »



**Document 26** HAMEL, Marie-Pierre, « Favoriser le paiement à bon droit », CNAF, Informations sociales, vol. 4 / 178, septembre 2013, 11 p., p. 86–96.

**En ligne** <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-86.htm>

Page **183**

Le « paiement à bon droit », défini comme le versement au bon moment des sommes exactes des prestations auxquelles l’allocataire a droit, est identifié aujourd’hui comme un enjeu majeur, à la fois éthique et économique, de la mise en œuvre des politiques d’insertion. Entre retards, indus, rappels et mauvais recours, les régularisations peuvent s’accompagner de difficultés et d’incompréhensions pour les ménages bénéficiaires. Du côté des collectivités en charge du RSA, elles sont synonymes de gestion accrue des dossiers (appels téléphoniques, réclamations...). Les technologies informatiques permettent de concilier la détection des cas de fraude et de non-recours, entre autres par la mise en place d’alertes, d’une généralisation – contrôlée – des échanges d’information entre organismes, et l’analyse massives des données (data mining) afin de détecter les anomalies récurrentes. Ces outils posent néanmoins des questions de cout et de respect de la vie privée.

## INFORMATION, CONTRÔLE ET SANCTION



**Document 27** Plaquette « Ce que je dois déclarer pour éviter les trop perçus », Conseil Général d’Eure et Loire, 4 p.

**En ligne** [http://www.eurelien.fr/sites/default/files/media/13\\_insertion\\_livret\\_rsa.pdf](http://www.eurelien.fr/sites/default/files/media/13_insertion_livret_rsa.pdf)

Page **192**

Visuel d’information à destination des usagers, exposant de façon complète et pédagogique les mécanismes de déclaration et les risques liés aux mauvais recours.



**Document 28** PDI la Vienne, « FICHE-ACTION N°1 - Information en amont de l’orientation sur les droits connexes et sur les droits et devoirs », avril 2015, 93 p. p. 56-58.

**En ligne** <http://www.lavienne86.fr/uploads/Deliberation/pdf/20140716AD-0.pdf>

Page **196**

Le département de la Vienne propose de structurer les démarches de communication liée aux droits connexes, notamment par des documents diffusés dans le cadre d’un Rendez-vous des droits (DAF). D’autres supports sont envisagés (électronique, courrier formel, brochure, etc.). La communication apparaît également comme un des leviers de prévention contre les fraudes en sensibilisant le public aux risques encourus.



**Document 29** Lutter contre la fraude, Renforcement des dispositifs de contrôle et des moyens d'action, PDI Loir et Cher, 2014-2018, 150p., p.127-130.

**En ligne** [http://www.le-loir-et-cher.fr/fileadmin/cg41/Services\\_en\\_ligne/etre\\_accompagne/insertion\\_logement/pdi.pdf](http://www.le-loir-et-cher.fr/fileadmin/cg41/Services_en_ligne/etre_accompagne/insertion_logement/pdi.pdf)

Page **199**

Dans son PDI, le département du Loir et Cher se penche sur l'optimisation de la gestion financière de la politique d'insertion. La prévention des indus est présentée comme un axe de travail susceptible de dégager des marges de manœuvre financière. Elle passe par une meilleure communication auprès des usagers et des acteurs professionnels (instructeurs, référents RSA, travailleurs sociaux...). La lutte contre la fraude est également envisagée comme un enjeu financier. Elle passe par une réactivité des collectivités (dépôt de plaintes), qui implique des partenariats (CAF, CODAF, MSA). Le département envisage également, en procédure interne, la création de plusieurs niveaux de sanction (lettre d'avertissement, dépôt de plainte avec ou sans constitution de partie civile, et enfin exclusion du RSA activité par l'équipe pluridisciplinaire - conformément aux dispositions du CASF).

## **COMMENT SÉCURISER LES PARCOURS PAR UN JUSTE REMBOURSEMENT DES DETTES ?**



**Document 30** DIF, DGAS, « Règlement technique de l'allocation RSA en Isère », décembre 2011, 96 p., p. 81-84.

**En ligne** <https://www.isere.fr/Documents/Social/Règlement%20technique%20de%20l%27alloc%20RSA.pdf>

Page **204**

La collectivité peut récupérer les montants de RSA socle indument versés dans un délai de deux ans à compter de la découverte leur son caractère indu, ce qui peut entraîner la constitution d'une dette de l'allocataire. Le bénéficiaire a alors la possibilité de former un recours contre le bien-fondé de l'indu, ou de demander une remise gracieuse de sa dette. La question de l'appréciation des situations est sensible, et les étapes de recours source d'encombrement administratif et d'incertitude.

Exemple de grille d'aide à la décision pour l'appréciation des demandes de remise gracieuse de dettes. Le département de l'Isère prend en compte le montant de l'indu, la responsabilité de l'allocataire dans la formation de l'indu (évaluée en fonction de la durée de l'indu), la nature éventuellement frauduleuse de l'indu, les événements liés à la vie du ménage (décès d'enfant).