

## Point d'étape de la participation des comités consultatifs au Pacte Territorial pour l'insertion

Jeudi 27 février 2020

Domaine du Château d'Ô – Montpellier

Réunion animée par Pascal Sandri, directeur des territoires d'insertion, avec la participation de Ghislaine Floris (chef de projet du PTI – *prise de notes en séance*), Catherine Bertrand Salettes (chargée de mission sur l'offre d'insertion) et Nadine Renault (chargée de mission RSA – *rédaction du compte rendu*),

**Participants** : les membres des comités consultatifs (11 et 4 excusés) et les animatrices ayant assisté aux comités d'engagements (5 et 1 excusée - cf. liste d'émargement jointe). Le comité de Petite Camargue non représenté.

**Objectif de la réunion** : retours d'expériences, de vécu, les points positifs, ceux qui seraient à améliorer afin de réajuster la démarche si nécessaire.

### Introduction

Après un tour de table de présentation, Pascal Sandri remercie les comités consultatifs (CC) pour leur engagement dans cette démarche multi-partenariale et leur forte implication au sein des groupes de travail.

Remerciements également au nom de la Vice-présidente, la Directrice générale adjointe au développement de l'économie territoriale, insertion, environnement et la Directrice du Pôle Politiques d'Insertion.

Rappel des attendus du PTI : favoriser l'interconnaissance entre les partenaires, constater, pour chacun des territoires, les manques, dysfonctionnements et proposer des axes d'améliorations

### Avancée des travaux communs aux 3 territoires d'insertion

Ghislaine Floris rappelle les 3 grands axes transversaux : Numérique (avec présentation de la cartographie : outil en cours de test pas encore ouvert au grand public), Mobilité et Emploi. Le groupe départemental « inclusion numérique » étant déjà en phase de production, Catherine Bertrand Salettes qui l'anime est invitée à présenter le résultat.

#### • Numérique

Quelques éléments de contexte : Catherine rappelle que les comités sont les premiers à avoir alerté l'administration départementale sur les problèmes que risquait d'engendrer le « tout numérique ». Même si la dématérialisation constitue un atout indéniable dans l'accès aux droits notamment par rapport à la problématique de mobilité très présente sur les territoires ruraux, elle doit être repensée pour éviter de générer davantage d'exclusion.

Sur la base des préconisations issues de l'enquête « e-administration », un groupe de travail, initié et piloté par le Département, réunit depuis 2 ans des partenaires tels que la CAF, Mutualité sociale agricole (MSA), Pôle emploi, la préfecture.

Au regard des enjeux et des besoins repérés par tous, la motivation des partenaires a donné lieu à la réalisation d'un outil cartographique intitulé « **L'Hérault numérique pour tous** », qui permet de repérer *Les lieux d'accès à l'administration et aux services en ligne*, son sous-titre (cf. diaporama annexé).

S'adressant dans un 1<sup>ère</sup> temps aux professionnels-orientateurs, il sera, à terme, ouvert à tout public.

Chaque administration a désigné un référent pour la mise à jour des données qui est en cours. Un test de 3 mois est prévu.

Projection d'une vidéo, réalisée par un opérateur de l'insertion, qui présente l'outil et des témoignages de partenaires-orienteurs.

Une personne du Piémont Biterrois propose que le CD interpelle l'opérateur Orange afin que les aides pour le paiement des factures de téléphone soient étendues à l'abonnement Internet.

*NB : Un « Tarif Social Internet » est proposé par l'opérateur Orange (contacter le service client)*

*Autre démarche en cours auprès d'un service du conseil départemental (N. Renault)*

A la question de la formation des travailleurs sociaux, qualifiés de rétifs à l'usage du numérique, il est précisé que la Solidarité participe au groupe départemental sur l'inclusion numérique et développe des actions d'accompagnements du public.

*NB : Il est fort probable que la crise sanitaire et ses conséquences (en particulier le confinement) vont impacter les pratiques des professionnels, engageant la collectivité à équiper ses agents et les travailleurs sociaux à se familiariser avec ces « nouveaux » outils.*

### • Mobilité et Emploi

Les travaux vont progressivement repartir sur les territoires après ces 3 mois d'interruption. Quelques actions sont en cours ou terminées (une action par territoire présentée p. 4 et 5).

**La mobilité** ne relevant pas directement de la compétence du Département, ce dernier a peu de latitude sur les aspects techniques.

Une personne de Montpellier souhaiterait avoir connaissance du courrier que le Président du CD a adressé à la Métropole (tarifications, justificatifs, etc.)

*NB : le nouveau président de la Métropole de Montpellier, Michaël Delafosse, a indiqué dans son discours d'intronisation vouloir offrir la gratuité des transports en commun pour les habitants de la Métropole, à commencer par le week-end dès le mois de septembre. Ce sujet sera prochainement à l'ordre du jour du conseil de métropole.*

### L'emploi

Articuler la réflexion à venir sur le thème du Bénévolat à la proposition d'un groupe PTI du Piémont Biterrois de concevoir un « journal (livret) du parcours d'insertion » Référente territoire : M. Planes

### • Clarification sur l'engagement financier du CD : pas de budget dédié pour le PTI.

Pour autant, certaines propositions ont bénéficié de financements comme par exemple la cartographie *L'Hérault numérique pour tous*, l'organisation de forums – *Initiatives solidaires et citoyennes à Sète, Numérique à Frontignan*-auxquels a été convié le CC concerné, la plaquette *Mobilité - se déplacer sans trop dépenser*.

D'autres actions peuvent être mises en œuvre par une mutualisation des moyens existants comme par exemple *Réseautage express* = rencontre des partenaires sur une ½ journées pour développer l'interconnaissance des professionnels, renforcer les articulations entre les dispositifs pour mieux accompagner le public.

La clarification des moyens permet de lever la confusion des CC sur la question de « qui finance quoi » et qui a pu parfois freiner certaines réflexions.

### • Prochaines échéances du PTI

Les 2 réunions départementales prévues en avril et juin ont été annulées du fait de la crise sanitaire.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2020 : La vice-Présidente a présenté le PTI en Assemblée Départementale dont la durée a été prorogée d'un an afin de correspondre aux échéances du Programme Départemental d'Insertion (PDI), ces deux dispositifs étant liés dans leurs contenus.

Le PDI fait actuellement l'objet d'un travail de refonte de son offre d'insertion qui a nécessité également des délais supplémentaires ; il s'agit donc de conserver le parallélisme des deux dispositifs jusqu'à leur terme, fixé au 31.12.2021.

Fin d'année : comité de pilotage auquel seront invités les représentants des CC dans les mêmes conditions que précédemment.

A la question du devenir des actions non abouties à l'échéance de ce PTI et si de nouveaux axes seront déterminés : les deux options sont en effet à envisager.

## Retours des participants par territoire

Cœur d'Hérault –Pic st Loup	
Points positifs	Remarques
Bonne interconnaissance et également une confiance mutuelle renforcée dans le cadre des CEP	Groupe de travail mobilité et numérique peu productif (ont mal vécu la fusion des 2 thématiques sans être consultés)
Appropriation des idées du comité par les partenaires	Les problématiques rencontrées sur les 2 territoires – Cœur d'Hérault et Pic st Loup – ne se croisent pas forcément.
Bonne production	
Satisfait de la cartographie « numérique ... »	Parfois l'impression d'être des partenaires de 2 <sup>ème</sup> rang
Vigilance à maintenir le partenariat entre les CC et les institutions. En réponse à la proposition d'organiser pour cela des rencontres informelles, Pascal Sandri suggère qu'elles aient lieu au niveau local (SDI)	

Piémont Biterrois	
Points positifs	Remarques
	Dans le groupe de travail : les rapports plus chaleureux au début, l'ont été de moins en moins au fil du temps. Regrette que le cadre d'intervention du PTI, ses limites, les moyens n'aient pas été posés plus précisément. Cette méconnaissance a généré de la frustration et sclérosé un peu la créativité. Le choix des 5 thématiques s'est imposé. Au fil du temps, la participation du CC vécue par ses membres davantage de manière supplétive que réellement collaborative.

Le tour de table s'est poursuivi mais a porté sur les organismes conventionnés (OC) du CD : le lien conventionnel et les obligations qui en découlent, ce que cela peut induire dans le rapport entre l'OC et la personne accompagnées, la qualité de ces accompagnements et enfin, parce que cela constitue l'ADN des comités : des propositions d'amélioration !

Remarque : aucun jugement, ni malveillance dans les propos des participants mais du ressenti et une réelle envie de comprendre et de concourir à améliorer ce volet du dispositif d'insertion

- Les contraintes auxquelles sont soumis les OC sont ressenties par les personnes,

- Les OC semblent davantage (pré)occupés à rendre des comptes (qui se traduit par un temps important de « saisie d'info » au détriment d'un accompagnement de qualité, davantage dans l'écoute des besoins de la personne.
- Impression que les allocataires sont des « clients », constituent une valeur marchande
- Un des indicateurs pris en compte dans l'évaluation des actions : « sorties positives » ce qui peut induire une incitation des OC à positionner des allocataires en formation sans qu'il y ait une véritable adhésion au projet
- Les multi conventions (Région, Département, dispositifs divers) auxquels doivent se soumettre les OC ne nuisent-elles pas à la qualité d'accompagnement ?
- Impression que chacun (OC) reste dans son champ, absence de dynamique collective. Il s'agit moins d'un problème de personne ou de compétence que d'un problème systémique.

Propositions :

- Remettre l'humain au centre
- recueillir l'avis des personnes concernées / accompagnées :
  - Un questionnaire simple en fin d'accompagnement,
  - Consultation des CC même s'ils ne sont pas représentatifs de l'ensemble des ARSA,
- pourquoi ne pas travailler cette question de l'accompagnement au sein des CC + restitution et échanges avec les parties prenantes lors d'un forum ?

Pascal Sandri rappelle qu'un travail de proximité est réalisé par les services du PPI tout au long de l'année auprès des OC sur les conditions d'accompagnement, notamment.

Il serait nécessaire de quantifier les situations pour lesquelles l'accompagnement se serait mal déroulé. A ce titre, P. Sandri fait part du projet d'étude monographique qui concernera une partie des personnes reçues dans le cadre de la plateforme d'orientation de Béziers afin d'évaluer ce dispositif (PFO) : réfléchir à une transposition pour une remontée des avis des personnes sur leur accompagnement.

---

## ANNEXE 1- Actions PTI

### EMPLOI

**Béziers** : reprogrammation avant la fin de l'année du FORUM « ACTIVITE ECONOMIQUE + INSERTION = EQUATION GAGNANTE » initialement prévu le 05 mai 2020

**Haut Languedoc Ouest Héraultais** : travail en cours sur le JOURNAL DU PARCOURS D'INSERTION : journal appartenant à l'allocataire du RSA à présenter s'il le souhaite aux différents professionnels rencontrés, qui sera un support de son parcours d'insertion, professionnel et extra-professionnel (bénévolat par ex), avec suivis mais aussi compétences, qualités personnelles et compétences qu'il souhaite acquérir.

**MontPELLIERAIN** : poursuite de l'IAE Tour pour faire tomber les représentations croisées entre chefs d'entreprises et personnes en parcours d'insertion, améliorer qualitativement les orientations en chantier d'insertion et professionnaliser les référents parcours (tous les orienteurs vers l'IAE)

**Cœur d'Hérault - Pic saint Loup** : constituer et animer un réseau d'ambassadeurs des droits pour identifier et informer les publics n'accédant pas à leurs droits, orienter le public vers les structures partenaires, changer le regard sur la précarité

**Etang de Thau** : mise en place du réseau interprofessionnel numérique pour faciliter l'accès aux droits par le numérique

**Petite Camargue** : organisation d'un événementiel autour de la mobilité second semestre 2020, en direction des partenaires qui accompagnent les publics en insertion sur les bonnes pratiques à nourrir, faire évoluer, à innover...

#### MOBILITE (sur trois territoires)

**Cœur d'Hérault - Pic saint Loup** : Améliorer la mobilité des publics en milieu rural et péri-urbain via la mobilité douce et active (co-voiturage, vélo, communication sur les outils,...) pour rendre notamment plus mobile le public en démarche d'insertion

**Etang de Thau** : plaquette mobilité grand public

**Petite Camargue** : en cours Carte unique des transports, commune à l'Agglo du Pays de l'Or, la CC Pays de Lunel et Pays de l'Or avec Totem pour information large au plus près des publics (partenaires institutionnels : Mairie, CCAS, CAF, MSA,...)

## ANNEXE 2 – Sigles

ARSA : Allocataire du Revenu de solidarité active

CC : comité consultatif

CCAS : centre communal d'action sociale

CD : Conseil départemental

CEP : commission d'équipe pluridisciplinaire

OC : organisme conventionné

PDI : Programme Départemental d'Insertion

PTI : Pacte Territorial pour l'insertion

SDI : service départemental d'insertion