



Service Public de l'Insertion et de l'Emploi dans le Bas-Rhin

Plateforme d'orientation des nouveaux entrants dans le RSA

Bilan d'activité 2021

SOMMAIRE

1. La plateforme d'orientation des nouveaux entrants dans le RSA	3
1.1. Le projet.....	3
1.2. L'équipe	4
1.3. Le contexte 2021.....	5
1.4. L'appui du système d'information dédié.....	5
2. Les entrants 2021.....	5
2.1. La définition révisée.....	5
2.2. La volumétrie	6
2.3. La répartition géographique	6
2.4. La composition familiale	7
2.5. La distribution par âge	7
3. L'activité de la plateforme en 2021.....	8
3.1. Les données d'activité	8
3.2. L'atteinte des objectifs.....	16
4. Quelques focus	18
4.1. Les résultats à chaque étape du processus	18
4.2. Les rendez-vous non honorés : la typologie des bénéficiaires.....	19
4.3. Les décisions de suspension des droits	20
5. Les perspectives 2022	21
5.1. La pérennisation de l'activité	21
5.2. La création d'un groupement de coopération sociale	21
5.3. L'extension haut-rhinoise.....	22

1. La plateforme d'orientation des nouveaux entrants dans le RSA

En 2019, parmi 10 territoires « démonstrateurs », le Département du Bas-Rhin s'est engagé aux côtés de l'État dans le cadre de la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté pour expérimenter le Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE) et mettre en œuvre une nouvelle stratégie en matière d'emploi et d'insertion.

Les dispositifs, les outils et les partenariats ont ainsi été profondément revisités afin de proposer un nouveau modèle d'insertion professionnelle et sociale alliant exigence et bienveillance. L'objectif est d'orienter 70 % des bénéficiaires du RSA vers un accompagnement professionnel qui puisse permettre le retour à l'activité et 30 % des bénéficiaires vers l'accompagnement social. Cette orientation doit être réalisée rapidement et de manière individualisée.

Les réponses initiées sont fondées sur une approche qui concilie le juste accès au droit, la valorisation du travail avec pour objectif l'emploi d'abord et à minima la reprise d'activité : immersion, formation, insertion par l'activité économique, participation à des missions d'intérêt général ...

Ce circuit se décline autour de plusieurs mesures :

- La réduction des délais d'orientation des nouveaux entrants en tant que bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active. Le Département s'engage à mettre en place une organisation « 3 en 1 » (inscription-instruction-orientation) permettant de tendre vers une orientation des nouveaux entrants BRSA soumis aux droits et devoirs dans un délai d'un mois, vers le bon parcours d'accompagnement,
- L'accompagnement et la préparation de manière intensive du retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA,
- La mise en œuvre de la garantie d'activité.

1.1. Le projet

La CAF du Bas-Rhin s'est engagée aux côtés des Missions Locales pour construire une Plateforme d'orientation des nouveaux entrants dans le RSA en réponse à un appel à projets publié par le Conseil Départemental du Bas-Rhin à l'été 2019, dans le cadre de la préfiguration sur Service Public de l'Insertion (SPI).

Cette expérimentation est financée à parts égales Etat – Conseil Départemental dans le cadre d'une convention financière passée entre le Conseil Départemental et la CAF au titre du consortium avec les Missions Locales. Le budget s'établit à 500 000€ en année pleine. Le dispositif expérimental repose sur une convention de financement entre la Caf et le Conseil Départemental 67 et sur une convention entre la Caf et les Missions Locales pour l'Emploi pour l'organisation opérationnelle et la mise à disposition des fonds.

L'expérimentation a débuté en janvier 2020 sur 3 territoires expérimentaux (Bischwiller Bande Rhénane, Bassin d'emploi de Molsheim et Strasbourg Centre Nord). L'extension à tout le Bas-Rhin s'est réalisée progressivement pour se finaliser en décembre 2020, malgré le contexte crise sanitaire.

Les contributions des partenaires pour la construction du dispositif expérimental sont :

- Pour le Conseil Départemental puis la CeA : le financement de l'opération, la création et la mise à disposition progressive d'un système d'information dédié ;
- Pour les Missions Locales, la mise à disposition de locaux et de matériel informatique, l'embauche et l'affectation de l'équipe de conseillers et de son encadrement ;
- Pour la Caf, la mise à disposition de locaux et de matériel informatique, la mise à disposition d'un cadre stratégique (0,2 ETP) pour la gestion de projet, la production de données, la formation de l'équipe.

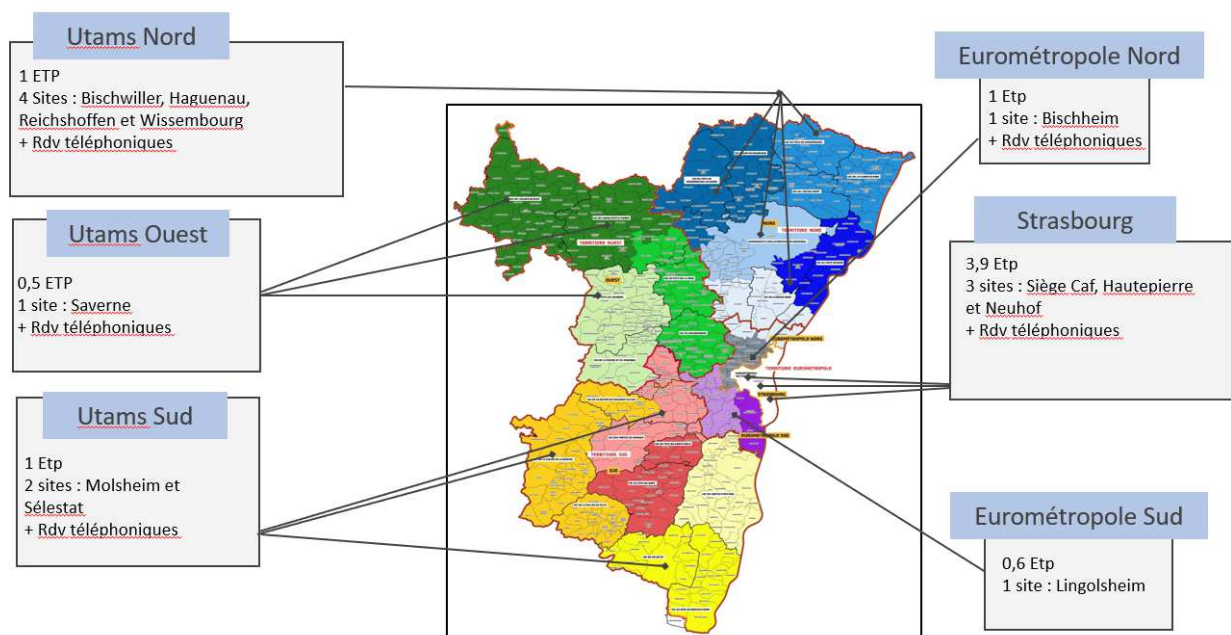
1.2. L'équipe

L'équipe de la plateforme d'orientation compte 11 agents pour un équivalent de 10 Etp. Ces agents sont sous contrat avec les six Missions Locales du département.

Elle est composée :

- d'une coordinatrice
- d'une gestionnaire de rendez-vous
- de 9 conseillers d'orientation

Elle se répartit comme suit sur le territoire bas-rhinois



Un budget annuel de 500 000 € en année pleine est alloué à la plateforme d'orientation sur une base annuelle de 8 000 prises en charge.

1.3. Le contexte 2021

C'est le premier exercice complet de prise en charge de la totalité du département du Bas-Rhin ; la montée en charge progressive s'étant étalée de janvier à novembre 2020.

Dans un contexte chahuté par l'épidémie Covid, la Plateforme a garanti la continuité de son activité malgré les nombreux aléas rencontrés. Elle s'est organisée en alternant périodes de télétravail avec périodes d'activité classiques, ainsi qu'entretiens en présentiel et entretiens téléphoniques.

Elle a parallèlement construit des outils et une organisation agile pour pouvoir conduire des opérations de renfort entre territoires pour pallier absences et congés, ainsi que les fluctuations importantes des volumes d'entrées comme de leurs localisations géographiques.

1.4. L'appui du système d'information dédié

Opérationnel à compter du mois d'octobre 2021, le Système d'Information développé par la Collectivité européenne d'Alsace (Job Connexion) est monté en puissance progressivement et a contribué à la réussite de la généralisation sur tout le Bas-Rhin.

Fin 2021, il permet la gestion de la majeure partie du processus de convocation et porte l'intégralité des outils de diagnostic, de contractualisation et de suivi.

L'équipe CeA dédiée est d'une grande réactivité et d'un soutien sans faille pour résoudre les défauts de jeunesse et impacts de montée en charge progressive de cet outil dans toutes ses dimensions.

2. Les entrants 2021

2.1. La définition révisée

Au démarrage de l'expérimentation, les nouveaux entrants dans le RSA étaient caractérisés par le dépôt d'une nouvelle demande de RSA auprès de la CAF ayant entraîné une ouverture de droits.

Courant 2021, ont été ajoutés progressivement :

- Les bénéficiaires RSA ayant ouvert un droit auprès de la Mutualité Sociale Agricole,
- Les emménagements dans le Bas-Rhin de bénéficiaires quelle que soit la date d'ouverture de droits au RSA,
- Les nouvelles demandes introduites suite à radiation / suspension par la Plateforme d'orientation qui aboutit à la clôture de la demande de RSA par la Caisse d'Allocations Familiales ou la Mutualité Sociale Agricole au bout de 4 mois sans versement.

- Une opération ciblée de rattrapage du stock 2020 sur les territoires hors Ville de Strasbourg pour les mois antérieurs au déploiement généralisé de la PF1.

2.2. La volumétrie

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021 : la plateforme d'orientation a enregistré 8 264 entrées qui se répartissent comme suit :

- 7 899 au titre des flux, dont 84 relèvent de la Mutualité Sociale Agricole,
- 375 au titre de l'opération de rattrapage du stock 2020 hors Strasbourg antérieur au début de l'expérimentation.

Les femmes représentent une part de 50,2 % contre 49,8 % pour les hommes.

L'analyse des caractéristiques socio-démographiques qui suit porte exclusivement sur les bénéficiaires relevant de la CAF.

2.3. La répartition géographique

67,1 % des nouveaux entrants résident dans l'une des 38 communes de l'Eurométropole de Strasbourg.

La Ville de Strasbourg compte à elle seule 47,3 % des entrants.

Territoire	Effectif	%
UTAMS NORD	990	12,0%
UTAMS SUD	1 143	13,8%
UTAMS OUEST	583	7,1%
UTAMS EMS NORD	1 008	12,2%
UTAMS EMS SUD	635	7,7%
STRASBOURG	3 905	47,3%
Total	8 264	100,0%

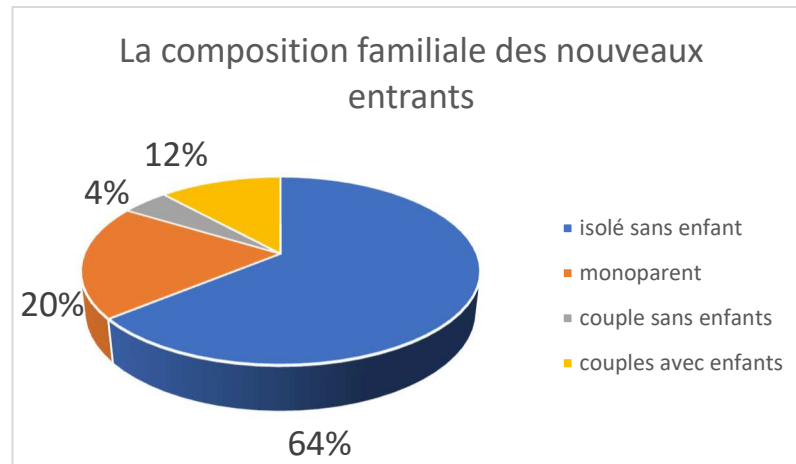
STRASBOURG	Effectif	%
UT Centre Nord	1 199	14,5%
UT Est	834	10,1%
UT Ouest	657	8,0%
UT Sud	725	8,8%
UT Sud-Ouest	490	5,9%
Total	3 905	47,3%

A noter que la population totale de l'Eurométropole représente 45% de la population totale du Département du Bas-Rhin et 71% des bénéficiaires du RSA du département. La seule ville de Strasbourg représente 25% de la population totale du département, et 51% des bénéficiaires du RSA.

Ces données illustrent la concentration des habitants les plus précaires sur le territoire de l'Eurométropole, et singulièrement sur le territoire de la ville de Strasbourg.

2.4. La composition familiale

Cette analyse est réalisée par ménage allocataire - et non par bénéficiaire – à partir des bases de données de la CAF.



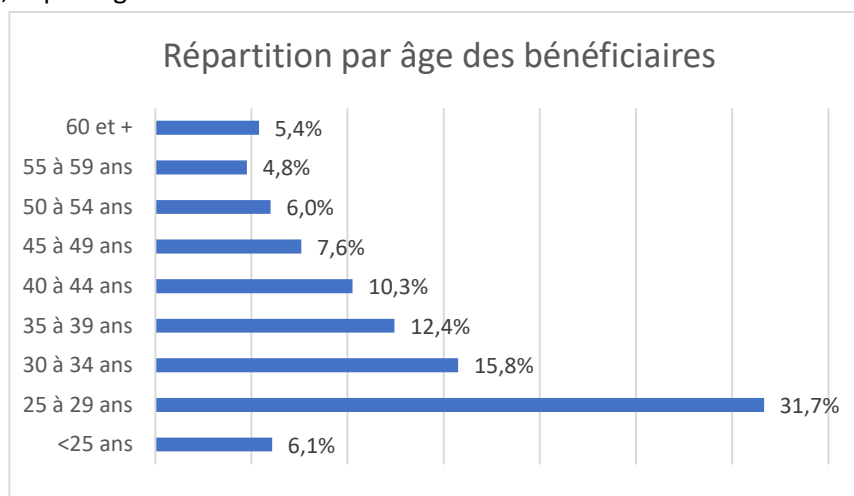
La majorité des entrants n'ont pas d'enfants . Ce sont soit des personnes isolées pour une part de 64,1 % - avec une quasi-égalité entre hommes et femmes – soit des couples sans enfant (4,5 %).

Les familles avec enfants représentent une part de 31,4 % des entrants. La part des familles monoparentales atteint 19,6 %. La taille des familles varie de 1 à 11 enfants. La part des familles d'un enfant est de 45 %, celle de deux enfants de 30 % et celle de trois enfants et plus de 25 %.

2.5. La distribution par âge

Comme le montre le graphique ci-dessous, la part la plus importante des entrants se situe dans la tranche des 25/29 ans qui atteint 31,7 %, suivie de celle des 30/34 ans avec une part moindre de 15,8 %.

Aux extrêmes, le ratio des moins de 25 ans s'établit à 6,1 % et celui des 60 ans et plus à 5,4 %. Le plus jeune a 16 ans, le plus âgé 88 ans.



3. L'activité de la plateforme en 2021

2021 a été la première année de pleine charge de la Plateforme d'orientation des nouveaux entrants dans le RSA avec une couverture territoriale complète du département du Bas-Rhin.

Cette année a également été marquée par la poursuite de l'épidémie de Covid 19 qui a eu un impact important sur l'activité de l'équipe en matière d'absentéisme comme d'alternance de périodes de présentiel et de télétravail. Cela a également eu des incidences sur le comportement des bénéficiaires avec un taux d'absentéisme plus fort sur les périodes de forte tension sanitaire.

Enfin, sur une équipe de petite taille, les aléas de personnels (départs, arrivées, absences) prennent des proportions critiques qui obèrent le fonctionnement au quotidien de l'équipe. La continuité d'activité a toujours été assurée grâce au dynamisme, à la réactivité, à l'implication de l'équipe et au prix de d'adaptations successives de l'organisation.

3.1. Les données d'activité

Les prises en charge

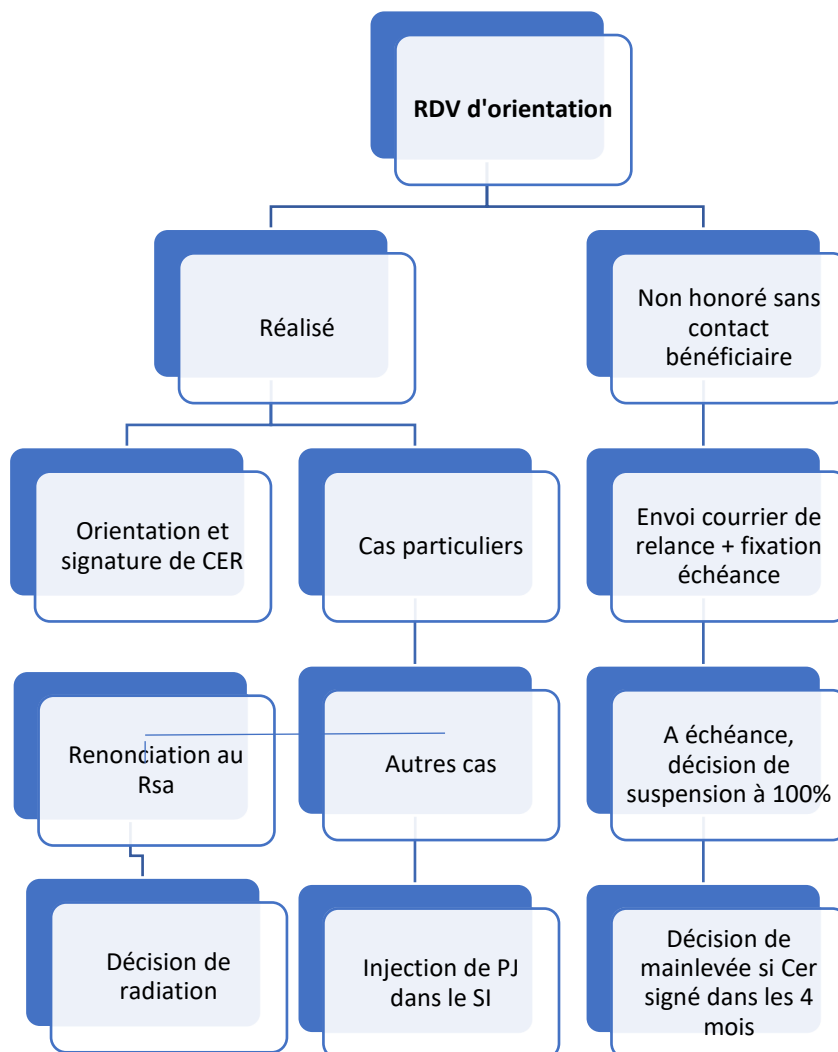
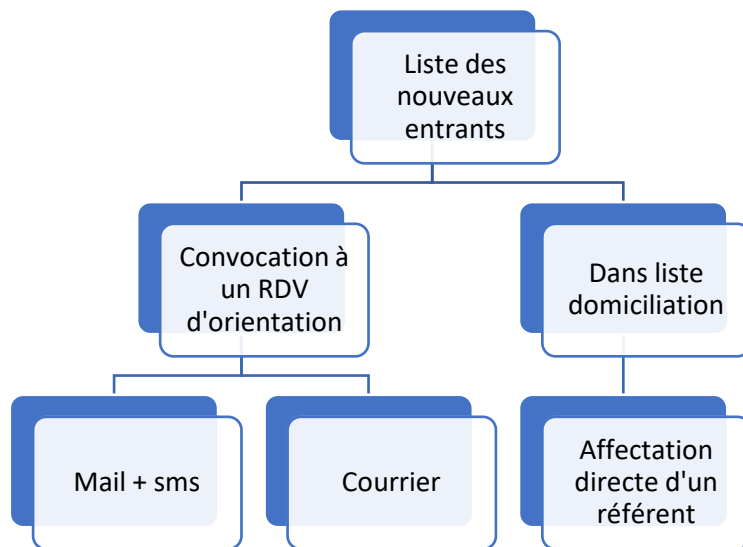
Les données d'activité présentées ci-dessous portent sur les **7 623 bénéficiaires distincts** avec lesquels la PF1 a interagi dans le cadre de sa mission d'accueil et d'orientation, soit en moyenne 636 bénéficiaires par mois.

Certains sont entrés dans le dispositif en 2020 et leur prise en charge a débuté ou s'est poursuivie sur 2021. Les flux des entrants de fin 2021 ne sont pris en compte que si le processus de convocation a effectivement été engagé par la gestionnaire de rendez-vous.

En matière de répartition géographique, l'Eurométropole de Strasbourg représente une part de 64,7 % des prises en charge et la Ville de Strasbourg près de 47 %. Utams Nord et Utams Sud ont des parts proches de 14 %.

Territoire	Effectif	%		STRASBOURG	Effectif	%
UTAMS NORD	1045	13,71%		UT Centre Nord	1 146	32,09%
UTAMS SUD	1 082	14,19%		UT Est	760	21,28%
UTAMS OUEST	564	7,40%		UT Ouest	558	15,63%
UTAMS EMS NORD	805	10,56%		UT Sud	628	17,59%
UTAMS EMS SUD	556	7,29%		UT Sud-Ouest	479	13,41%
STRASBOURG	3 571	46,85%		Total	3 571	100,00%
Total	7 623	100,00%				

Le processus de prise en charge :



La fixation des rendez-vous

Le principe : 100% des entrants soumis aux droits et devoirs sont convoqués par mail et sms, à défaut par courrier. La liste des entrants est déterminée sur la base de deux sources :

- La requête CAF hebdomadaire fournie par la chargée d'études de la CAF qui liste les ouvertures de droit au RSA de la semaine précédente ;
- Une liste complémentaire mensuelle issue d'une extraction du système d'information Job Connexion de la Collectivité européenne d'Alsace.

A terme, il est prévu que le SI Job Connexion soit enrichi de fonctionnalités de suivi du processus de convocation, afin de devenir la source unique des flux d'entrants et de simplifier significativement la gestion administrative des rendez-vous, qui s'effectue encore – deux ans après le démarrage de l'expérimentation - sur la base de tableaux Excel et donc de nombreuses doubles saisies.

L'exception de quelques domiciliations postales

Une exception à cette règle de convocation a été fixée par la Collectivité européenne d'Alsace à compter de début 2021 : certaines domiciliations postales auprès d'une liste limitative de structures font l'objet d'un traitement spécifique.

Il s'agit de :

- ASF Saverne
- ASF Haguenau

et à Strasbourg :

- Foyer Notre Dame SPADA 2, rue Bartisch + 7 rue St Michel
- Foyer Notre Dame « Hors les Murs » 2, rue Bartisch
- Foyer Notre Dame CPH-Centre d'Insertion pour Réfugiés 88, avenue Jean Jaurès
- Foyer Notre Dame CADA les Cèdres 5, rue Jacob Mayer
- Foyer Notre Dame HUDA 2, rue Gribeauval
- Foyer Notre Dame Actions personnes régularisées 10, avenue du Neuhof
- CHRS Cité Relais 5, rue Eugène Delacroix
- CHRS Cité Relais 5, rue de Monseigneur Hoch
- ASF 67 Espace insertion 36, avenue Pierre Corneille
- ASF 67 CADA 5, allée des Comtes

Ces bénéficiaires ne sont pas convoqués mais affectés par la coordinatrice directement à un référent soit de la structure elle-même, soit répartis à Strasbourg entre France horizon, Antenne, les centres médico-sociaux et le CCAS. Cette affectation nécessite des contacts en amont avec les structures pour s'assurer qu'elles ont des places disponibles, voire des négociations avec les autres opérateurs lorsque les places se font rares. Un suivi spécifique est effectué par la coordinatrice.

Sur l'année 2021, **298 bénéficiaires** sont concernés par ce processus spécifique, dont 257 résidant à Strasbourg. La structure SPADA de la rue Bartisch au Neuhof est concernée par 134 situations.

Les rendez-vous fixés

La Plateforme convoque les bénéficiaires au 1^{er} rendez-vous prioritairement par mail + sms. Ce mode de contact permet une grande réactivité pour la Plateforme comme pour les bénéficiaires.

Ce n'est que lorsqu'elle ne dispose pas d'adresse mail et/ou de numéro de portable que la convocation est adressée par courrier. Pour tenir compte des délais postaux, le délai entre l'envoi de la convocation par courrier et la date du rendez-vous est porté à deux semaines a minima. En cas de domiciliation postale, ce délai est porté à trois semaines a minima.

En 2021, les **convocations au 1^{er} rendez-vous par mail + sms** représentent une part de **88,1 %**.

En 2021, **8 814** rendez-vous ont été fixés dont :

- 6 612 au titre du 1er rendez-vous
- 1 102 au titre des reports du 1er rendez-vous
- 644 rendez-vous suite à lettre d'avertissement (y compris reports)
- 456 rendez-vous suite à décision de suspension (y compris reports)

La plateforme a actuellement une **capacité maximale de 145/150 rendez-vous** par semaine (absences déduites hors aléas ponctuels) soit environ 7 650 par an.

Les reports

Sur l'année 2021, **988** bénéficiaires ont obtenu un report de rendez-vous, dont pour 101 situations un second report. Un justificatif est demandé dans la plupart des situations.

Les rendez-vous d'orientation

Ces rendez-vous individuels sont assurés par les conseillers d'orientation de la Plateforme dans des points d'accueil répartis sur le Bas-Rhin. Il s'agit majoritairement de rendez-vous en présentiel (75 %). Des rendez-vous téléphoniques sont proposés pour répondre aux problématiques particulières rencontrées par les bénéficiaires, comme à celle de périodes ponctuelles de télétravail des conseillers en lien avec l'épidémie de Covid 19.

D'une durée d'une heure, ils se structurent en plusieurs étapes :

- Accueil et présentation des objectifs et du déroulé de l'entretien,
- Présentation des droits et devoirs dans un double objectif d'accès aux droits et de juste droit,
- Diagnostic de la situation socioprofessionnelle du bénéficiaire,
- Définition de la nature de l'orientation (professionnelle ou sociale) et choix de l'opérateur le plus adapté,
- Signature du Contrat d'engagements réciproques.

En 2021, **5 463 entretiens** ont pu être réalisés :

- Dont **92,4 % avec orientation et signature d'un CER,**
- Dont 0,7 % renonciation RSA,
- Dont 6,9 % de cas particuliers ne justifiant pas de la signature d'un CER.

Les rendez-vous non honorés

Lors de l'expérimentation sur 2020, le volume des rendez-vous non honorés était assez faible – de l'ordre de 25,7 % en moyenne annuelle arrêtée à début décembre 2020.

Ce phénomène a pris de l'ampleur avec la généralisation à tout le Bas-Rhin - sans négliger l'impact de la Crise Covid - et a eu un impact fort en 2021 sur l'activité de la Plateforme.

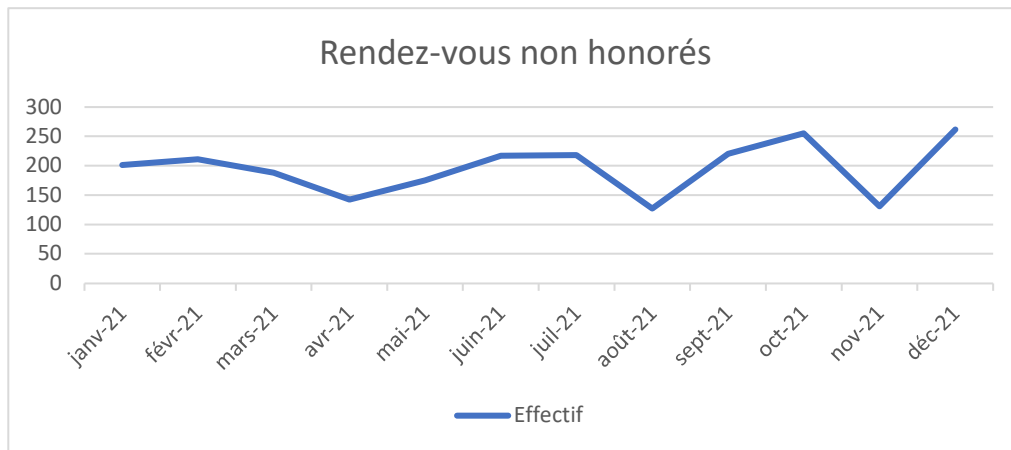
En 2021, le nombre de rendez-vous non honorés atteint 2 347, soit 195,6 en moyenne par mois. Ce taux atteint donc 30 % des rendez-vous fixés – reports déduits ; ce qui demeure toutefois largement inférieur au taux d'absentéisme de la formule de rendez-vous collectifs antérieure au démarrage de la Plateforme.

Il se répartit comme suit sur les territoires :

Territoire	RDV non honorés	%	NB prises en charge	%
UTAMS NORD	354	15,08%	1 045	13,71%
UTAMS SUD	315	13,42%	1 082	14,19%
UTAMS OUEST	238	10,14%	564	7,40%
UTAMS EMS NORD	266	11,33%	805	10,56%
UTAMS EMS SUD	184	7,84%	556	7,29%
STRASBOURG	990	42,18%	3 571	46,85%
Total	2 347	100,00%	7 623	100,00%

Le taux de rendez-vous non honorés est proportionnellement inférieur sur l'Eurométropole et la Ville de Strasbourg eu égard à leurs poids respectifs dans les entrants. Il est sur-représenté sur l'UTAMS Nord et l'UTAMS Ouest, qui regroupent les territoires les plus ruraux du Département. Pour l'UTAMS Nord, il faut noter que ce territoire est pourtant celui qui offre le plus de points d'accueil.

Le taux de rendez-vous non honorés fluctue au fil de l'année : il est particulièrement élevé sur la période estivale et la fin d'année, ainsi que sur les congés scolaires. Les aléas climatiques influent également sur les déplacements des bénéficiaires. Les creux des mois d'avril et août sont liés au plus petit volume de rendez-vous fixés en raison de la concentration des congés des conseillers d'orientation.



Plusieurs pistes ont été expérimentées pour tenter de limiter la volumétrie mais sans réel succès :

- Convocation des couples sur 2 jours distincts
- Tentative d'appel du bénéficiaire au bout de 5 mn de retard
- Appel du bénéficiaire la veille du RDV pour rappel, en sus du sms de rappel 48h avant le RDV
- Allongement des délais de convocation par courriers pour les domiciliations postales

Une focale est consacrée à ce sujet dans la partie 3.

Les orientations

La démarche Service Public de l'Insertion souhaite mettre l'accent sur une approche « emploi d'abord », dans une logique de mise en avant de compétences transversales et transférables pouvant être mises en œuvre dans des contextes d'activité.

La collectivité européenne d'Alsace a fixé à la plateforme d'orientation un objectif d'orientations vers l'activité de l'ordre de 70 %, dont 50 % relèvent d'orientations vers Job Coaching, plateforme d'accompagnement intensif vers l'activité.

Chaque conseiller d'orientation a développé une bonne connaissance des différents opérateurs de son territoire d'intervention. Pour ce faire, un document de synthèse a été construit par territoire présentant pour chaque opérateur les publics cibles, les critères d'orientation ainsi que les coordonnées de contacts. Il est une ressource essentielle pour les opérations de renfort entre territoires.

En complément des rencontres sont organisées soit en bilatéral, soit à l'initiative des Conseillers Territoriaux d'Insertion de la Collectivité européenne d'Alsace. Ponctuellement, les Conseillers participent aux Commissions territoriales (CTRSA).

Les cas particuliers

A réception de la convocation, certains bénéficiaires contactent la gestionnaire de rendez-vous pour l'informer d'une modification de situation et interroger le caractère obligatoire du rendez-vous. Ces cas particuliers peuvent également être rencontrés lors des entretiens d'orientation.

Ces changements de statut du bénéficiaire - dont liste ci-dessous – vont avoir pour conséquence une sortie du dispositif ou à tout le moins une sortie du périmètre des droits et devoirs. Une pièce justificative est demandée au bénéficiaire et mise en ligne sur Job Connexion.

Certains bénéficiaires sont également sortis du périmètre des droits et devoirs dans l'intervalle entre la mise à disposition de la liste des entrants et leur convocation. De ce fait, ils ne sont plus soumis à une obligation de contractualisation et ne seront pas convoqués en entretien d'orientation.

La liste exhaustive des situations est la suivante :

- Reprise d'une activité salariée à temps plein
- Début d'une formation à temps plein
- Perception d'un avantage vieillesse ou de l'Allocation aux Adultes Handicapés
- Perception d'une indemnisation Pôle Emploi (ARE, ASS)
- Déménagement dans un autre département
- Non soumis aux droits et devoirs
- Cas particulier (ex : statut d'étudiant, référent déjà désigné, autre motif de sortie du dispositif, ...).

Sur l'année 2021, le nombre de cas particuliers s'établit à **1 494**.

Les avertissements

Ces courriers d'avertissement sont adressés dans les jours qui suivent un rendez-vous non honoré et si le bénéficiaire ne s'est pas manifesté par téléphone.

Sur l'année 2021, 1 804 courriers d'avertissement pour rendez-vous non honoré ont été adressés aux bénéficiaires, soit en moyenne mensuelle 151 courriers.

Ce courrier est généré dans le SI mais nécessite en amont une intervention manuelle dans chaque dossier sur le SI et la mise à jour du fichier de suivi avec calcul d'une échéance.

En matière de répartition territoriale, les bénéficiaires de Strasbourg /Eurométropole reçoivent proportionnellement plus de courriers d'avertissement.

Territoire	Effectif	%		STRASBOURG	Effectif	%
UTAMS NORD	237	13,14%		UT Centre Nord	273	30,37%
UTAMS SUD	226	12,53%		UT Est	213	23,69%
UTAMS OUEST	114	6,32%		UT Ouest	122	13,57%
UTAMS EMS NORD	192	10,64%		UT Sud	166	18,46%
UTAMS EMS SUD	136	7,54%		UT Sud-Ouest	125	13,90%
STRASBOURG	899	49,83%		Total	899	100,00%
Total	1 804	100,00%				

Une échéance est positionnée à + 15 jours pour déclencher une décision de suspension en cas de non-manifestation du bénéficiaire. Eu égard aux délais postaux, le délai de 8 jours prévu lors du début de l'expérimentation a très rapidement été réinterrogé et remis en cause.

A réception de ce courrier, **40 % des bénéficiaires concernés ont repris contact** pour fixer un nouveau rendez-vous.

Les suspensions

Les décisions de suspension sont prises par délégation de la Collectivité européenne d'Alsace.

Sur l'année 2021, **1 061** décisions de suspensions ont été notifiées aux bénéficiaires, soit une moyenne mensuelle de 88,4.

L'Eurométropole concentre 68,5 % des décisions de suspension et la Ville de Strasbourg 50,3 %.

Territoire	Effectif	%	STRASBOURG	Effectif	%
UTAMS NORD	149	14,04%	UT Centre Nord	170	31,84%
UTAMS SUD	124	11,69%	UT Est	126	23,60%
UTAMS OUEST	61	5,75%	UT Ouest	78	14,61%
UTAMS EMS NORD	115	10,84%	UT Sud	78	14,61%
UTAMS EMS SUD	78	7,35%	UT Sud-Ouest	82	15,36%
STRASBOURG	534	50,33%	Total	534	100,00%
Total	1 061	100,00%			

Les mainlevées

Sur l'année 2021, **451** décisions de mainlevées ont été notifiées aux bénéficiaires, soit une moyenne mensuelle de 37,6.

On peut poser le constat que 4 décisions de suspension sur 10 provoquent une réaction du bénéficiaire qui va jusqu'à la signature d'un contrat d'engagement.

L'Eurométropole concentre 70,5 % des décisions de mainlevées de suspension et la Ville de Strasbourg 50,5 %.

Territoire	Effectif	%	STRASBOURG	Effectif	%
UTAMS NORD	62	13,75%	UT Centre Nord	80	35,09%
UTAMS SUD	51	11,31%	UT Est	58	25,44%
UTAMS OUEST	20	4,43%	UT Ouest	27	11,84%
UTAMS EMS NORD	57	12,64%	UT Sud	39	17,11%
UTAMS EMS SUD	33	7,32%	UT Sud-Ouest	24	10,53%
STRASBOURG	228	50,55%	Total	228	100,00%
Total	451	100,00%			

Les radiations

Au cours des entretiens d'orientation, certains bénéficiaires, bien que soumis aux droits et devoirs, refusent de s'engager dans un parcours d'insertion. Il s'agit à de rares exceptions près de bénéficiaires percevant un montant différentiel faible de RSA.

Le bénéficiaire signe une déclaration de renonciation qui est en ligne sur Job Connexion.

Dès connaissance de ce refus de contractualisation, un courrier de radiation est adressé au bénéficiaire et transmis en parallèle à la Caisse d'Allocations Familiales ou à la Caisse de Mutualité Sociale Agricole.

En 2021, **39 bénéficiaires** ont renoncé au versement du RSA, dont 13 sur Strasbourg et 10 sur l'UTAMS Ouest.

La réponse téléphonique

Elle est assurée par la gestionnaire de rendez-vous via une ligne directe (03 88 37 68 40) qui figure sur tous les supports adressés aux bénéficiaires (mails, sms, courriers et décisions).

Ouverte de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 sur la majeure partie de l'année 2021, son amplitude a été réduite au 4^e trimestre 2021 (lundi au vendredi de 9h à 12h) au vu de la volumétrie des appels qui ne permettait plus à la gestionnaire de rendez-vous d'assurer ses activités de base.

Les bénéficiaires, au-delà des demandes de report de rendez-vous ou de fixations d'un nouveau rendez-vous suite à un avertissement ou une décision de suspension, effectuent des appels de réassurance ou pour d'autres sujets qui ne relèvent pas de l'activité de la plateforme. Le fait de disposer d'une ligne directe semble les y inciter.

Le juste droit

Lors des entretiens avec les bénéficiaires, le conseiller d'orientation conduit un travail pédagogique d'explication du juste droit au Rsa et invite les bénéficiaires - le cas échéant - à régulariser auprès de la CAF ou de la MSA leur situation familiale ou professionnelle, les ressources déclarées ou leur changement d'adresse.

Concernant la situation au regard de Pôle emploi, il est amené à demander l'envoi d'une pièce justificative d'indemnisation ou de refus d'indemnisation, voire une inscription.

Ces démarches à entreprendre sont listées dans le contrat d'engagement réciproques et le Service du juste droit est notifié dans Job Connexion.

Parallèlement, certaines situations de non-déclaration (vie maritale, séjour prolongé à l'étranger, ressources non déclarées) sont signalées par mail par les conseillers. Une vérification est opérée auprès des services de la CAF pour vérifier si le bénéficiaire a réalisé la démarche attendue.

A défaut, un signalement est fait par mail à l'équipe droit et devoirs, en charge des contrôles à la Collectivité européenne d'Alsace. En 2021, **35 signalements** ont été transmis à la CeA.

3.2. L'atteinte des objectifs

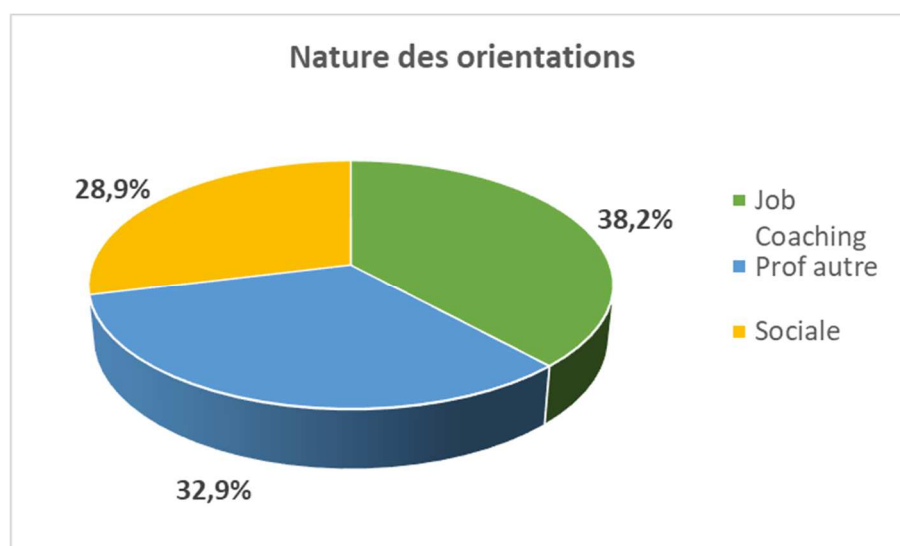
Le suivi statistique est opéré sur la base de fichiers Excel complétés manuellement. Il s'exerce de fait sur un périmètre restreint. Il était prévu dès le démarrage de l'expérimentation que le suivi statistique serait intégré courant avril 2020 dans le nouveau SI du Conseil Départemental. Début 2021, les outils statistiques ne sont toujours pas opérationnels.

Les objectifs assignés à la plateforme pour 2021 étaient :

- Une prise en charge à 100% des nouveaux entrants avec une cible de 8 000 entretiens
- Une réduction des délais de prise en charge
- Un ratio d'orientations professionnelles de 70 % - dont 50 % vers Job Coaching – versus un ratio d'orientations sociales de 30 %.

Les objectifs fixés en matière de nouveaux entrants sont atteints avec 8 264 nouveaux entrants. Au vu de l'analyse de l'activité sur une année complète, l'indicateur a évolué dans le projet de convention financière 2022 pour devenir : 8 000 prises en charge par année civile. Pour rappel, malgré les aléas de la pandémie, le nombre de prises en charge réalisée sur l'année 2021 est de 7 623.

Les objectifs fixés en matière d'orientation sont suivis régulièrement et sont atteints depuis le démarrage. Sur 2021, les **orientations professionnelles** représentent au total **71,1 %** - dont **53,8 %** vers la plateforme d'accompagnement renforcé **Job Coaching** - et les orientation sociales 28,9 %.



Les objectifs fixés en matière de délais

Le calcul des délais a été effectué annuellement sur une situation au 26.11.2021.

Indicateurs de délais PF1 en jours	01.01 au 26.11.21	
	Moyenne	Médiane
Entrée PF1 => date envoi convocation	13	9
Entrée PF1 => date 1er RDV fixé	20	16
Entrée PF1 => date diagnostic + CER (global)	30	22
dont Entrée PF1 => diagnostic (1er RDV)	20	15
dont Entrée PF1 => diagnostic (suite report)	32	28
dont Entrée PF1 => diagnostic (suite avertissement)	46	42
dont Entrée PF1 => diagnostic (suite suspension)	92	80

Il convient de signaler que les moyennes de date de 1^{er} rendez-vous fixé est tirée vers le haut par les rendez-vous fixés par courrier pour lesquels un délai minimal de 2 semaines est laissé entre l'envoi de la convocation et le rendez-vous, voire 3 semaines lorsqu'il s'agit d'une domiciliation postale.

4. Quelques focus

4.1. Les résultats à chaque étape du processus

Cette analyse porte sur les entrants sur l'année civile 2021, pour lesquels un 1^{er} rendez-vous a été fixé en 2021.

Au 1^{er} rendez-vous, 59,9 % des bénéficiaires ont soit signé un Contrat d'engagement réciproque (51,4 %) soit fourni une pièce justificative justifiant la fin de prise en charge par la PF1 (sortie du périmètre des droits et devoirs pour motif de reprise d'activité à temps plein, refus ressources, déménagement hors Bas-Rhin, etc.)

14,6 % des bénéficiaires convoqués ont sollicité un premier report voire pour 104 d'entre eux un second report de rendez-vous. 79,6 % de ces rendez-vous ont été réalisés dont 71,4 % ont permis la signature d'un CER.

GESTION DES RENDEZ-VOUS 2021

1er rdv fixés en 2021

Rdv réalisé avec signature CER	51,4%
Prise en charge ou Rdv réalisé sans signature CER	8,5%
Rdv reporté	15,3%
Rdv non honoré	24,7%

Rdvs report 1er et 2e

Rdv réalisé avec signature CER	71,4%
Rdv réalisé sans signature CER	8,2%
Rdv non honoré	20,2%
En cours	0,2%

Dans près de 25 % des premiers rendez-vous fixés, les bénéficiaires ne se présentent pas et ne prennent pas contact avec la plateforme ni en amont ni en aval.

En cas de report de rendez-vous demandé par le bénéficiaire, le taux de rendez-vous non honorés demeure de l'ordre de 20 %, alors que date et heure ont été convenues avec lui.

Dans les deux situations ci-dessus, un courrier de relance – ou d'avertissement – est adressé au bénéficiaire lui enjoignant de prendre contact par téléphone avec la plateforme. Une échéance à 15 jours est positionnée dans le fichier de suivi pour tenir compte des délais d'acheminement du courrier et des domiciliations postales.

A réception de ces courriers, 603 bénéficiaires ont repris contact et ont obtenu un nouveau rendez-vous. 82 % de ces rendez-vous ont été réalisés dont 75 % avec signature d'un contrat et 7 % de cas particuliers. Près de 5 % des rendez-vous sont fixés sur le début de l'année 2022.

Dans 13 % des cas, le bénéficiaire ne s'est pas présenté. Une décision de suspension a été prise à son encontre par la plateforme sur délégation de la CeA.

RDV suite avertissement

Rdv réalisé avec signature CER	75,0%
Rdv réalisé sans signature CER	7,0%
Rdv non honoré	13,3%
En cours	4,8%

RDV suite suspension

Rdv réalisé avec signature CER	90,2%
Rdv réalisé sans signature CER	0,8%
Rdv non honoré	9,0%

Suite à réception d'une décision de suspension, 388 bénéficiaires ont repris contact pour un rendez-vous de levée de suspension.

Ce rendez-vous a été honoré par le bénéficiaire dans 91 % des situations, avec une mainlevée de suspension dans plus de 90 % des cas. 35 bénéficiaires ne se sont pas présentés et la suspension est restée en place.

Au total

Rdv réalisé avec signature CER	75,2%
Prise en charge ou Rdv réalisé sans signature CER	10,5%
	85,6%

Au final, sur la population des entrants sur l'année civile 2021, pour lesquels un 1^{er} rendez-vous a été fixé en 2021, **85,6 % d'entre eux** ont soit signé un contrat d'engagement réciproque (75,2 %), soit justifié d'une situation les faisant sortir du périmètre droits et devoirs (10,5%).

4.2. Les rendez-vous non honorés : la typologie des bénéficiaires

L'analyse comparative entre profils des 1^{er} rendez-vous non honorés et profils des entrants pose les constats suivants :

- Les 1^{ers} RDV non honorés sont sur représentés sur le territoire de Strasbourg : + 4,9 %, tout particulièrement sur les unités territoriales de Centre Nord, Est et Sud-Ouest.

- En termes de composition familiale, ils sont sur représentés chez les couples avec enfants (+ 2 %) et les couples sans enfants (+ 0,5 %).
- La distribution par tranche d'âge montre une sur représentation des moins de 25 ans (+ 2,3 %) et de manière plus faible des 40-44 ans (+ 0,6 %).

Cette analyse n'a porté que sur les bénéficiaires relevant de la CAF.

4.3. Les décisions de suspension des droits

Le processus de convocation prévoit que, sans manifestation de l'allocataire à réception de la lettre d'avertissement, une décision de suspension à 100 % est prise par la plateforme avec une date d'effet au 1^{er} jour du mois civil qui suit.

Cette décision est transmise directement à la Caisse d'Allocations Familiales ou à la Mutualité Sociale agricole, selon le régime dont relève le bénéficiaire. Elle stipule qu'à l'échéance de 4 mois sans paiement, la demande de Rsa doit être radiée.

En 2021, pour les 1 061 décisions de suspension prises par la plateforme les délais sont les suivants :

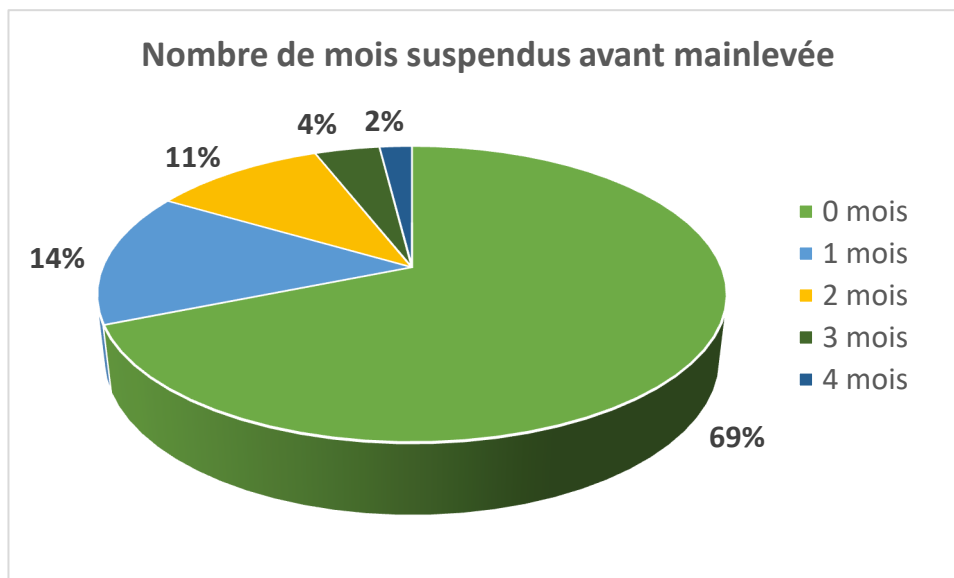
- **Jour d'arrivée en PF1 ⇔ date de décision de suspension : une moyenne de 62 jours et une médiane de 57 jours.**
- **Soit mois d'arrivée en PF1 ⇔ mois de début de suspension par la Caf : 3 mois.**

Lorsque le bénéficiaire se manifeste suite à la suspension, un nouveau rendez-vous lui est fixé. Si au cours de ce rendez-vous, un CER est signé, la plateforme a délégation pour effectuer une mainlevée de suspension qui a pour date d'effet le 1^{er} jour du mois civil de signature du CER.

Tout est mis en œuvre pour lui fixer un rendez-vous le plus rapidement possible afin de limiter la durée de la suspension effective du Rsa.

Le graphique ci-dessous illustre le nombre de mois de suspension de Rsa entre la date d'effet de la suspension et la date d'effet de la mainlevée.

Dans près de 70 % des cas, le bénéficiaire se manifeste rapidement et la mainlevée a la même date d'effet que la suspension. Il ne perd ainsi aucune mensualité de Rsa.



L'analyse comparative des profils des bénéficiaires suspendus et des profils des entrants permet de poser les constats suivants :

- Les décisions de suspension sont proportionnellement plus nombreuses sur Strasbourg (+ 3,3 %) - Unités Territoriales Centre Nord, Est et Sud-Ouest – ainsi que sur les UTAMS Eurométropole Sud (+ 3,1 %) et UTAMS Nord (+ 2 %).
- Les personnes isolées sont sur représentées (+ 3,9 %) et dans une moindre mesure les couples sans enfants (+ 0,3 %).
- Enfin, en termes de tranches d'âge, il en est de même des jeunes : + 2 % pour les moins de 25 ans et + 1,4 % pour les 25-29 ans.

5. Les perspectives 2022

5.1. La pérennisation de l'activité

Par courrier du 23 novembre 2021, le président de la Collectivité européenne d'Alsace nous a fait part de la reconduction de l'expérimentation jusqu'au 31 décembre 2022, mais surtout de sa volonté d'une pérennisation de cette activité s'inscrivant dans l'extension du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi à l'ensemble du territoire alsacien.

5.2. La création d'un groupement de coopération sociale

Dans cet objectif d'inscription dans la durée, il est nécessaire de construire un cadre juridique qui permette de consolider le fonctionnement de la plateforme d'orientation et de pérenniser les emplois créés.

C'est la structure juridique du Groupement de coopération sociale qui a été retenue par les parties prenantes, car elle offre de nombreuses possibilités telles que l'embauche directe de salariés, la mutualisation de moyens humains et matériels ainsi que la mise en commun de services.

La Collectivité européenne d'Alsace sera membre de ce groupement dès sa création.

La convention constitutive du groupement est en cours de finalisation et sera présentée aux instances délibératives de CeA courant février/ mars 2022.

Dès signature par les parties prenantes, elle sera transmise à la Préfecture pour agrément et publication dans le Recueil des actes administratifs. Dès lors le groupement disposera d'une personnalité juridique.

Une assemblée générale sera organisée fin mai-début juin pour adopter le règlement intérieur, voter le budget et désigner l'administrateur du groupement. Elle sera présidée par l'élue de la CeA en charge des solidarités.

Le groupement pourra procéder à l'embauche directe d'agents pour le 1^{er} juillet 2022.

5.3. L'extension haut-rhinoise

La réunion de lancement du large Consortium SPIE alsacien s'est tenue le 14 janvier 2022.

Dès l'automne 2021, la plateforme a commencé à collaborer avec les collègues haut-rhinois de la CeA qui ont été accueillis au siège de la Caisse d'Allocations Familiales pour une réunion de présentation des missions et de l'activité de la plateforme d'orientation.

Ce très riche échange a permis une première comparaison des contextes et expérimentations mises en œuvre. Ce travail s'est poursuivi sur la fin 21 et début 2022.