

Département de la Meurthe-et-Moselle

Convention d'orientation

Entre

Le Conseil général de la Meurthe-et-Moselle (CG), représenté son Président, Michel DINET

Et

L'Etat, représenté par le Préfet de Meurthe et Moselle

La Caisse d'Allocations Familiales de Meurthe-et-Moselle (CAF), représentée par

La Mutualité Sociale Agricole Lorraine (MSA), représentée par

Pôle emploi, représenté par le Directeur régional, Jean NIEL

Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie de Nancy et Longwy (CPAM), représentées par leur Président, Henri MOLON

L'Union départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS), représentée par sa Présidente, Valérie ROSSO-DEBORD

La Région Lorraine, représentée par le Président du Conseil régional

Préambule

Dans le cadre de l'article L. 262-32 du code de l'action sociale et des familles (loi n°2008-1249 du 1er décembre 2008), les parties signataires de la présente convention s'engagent à mettre en place à partir du 1er juin 2009 un dispositif opérationnel et évolutif en fonction des besoins, dans le respect des principes suivants :

- une réponse en proximité de la personne
- la réactivité du traitement de la demande
- le fort niveau d'intégration des services
- la participation des bénéficiaires à la définition, la conduite et l'évaluation des dispositifs abordés dans la présente convention
- la volonté de développer une culture commune entre les acteurs
- une qualité de service rendu identique sur le territoire départemental
- un service s'appuyant sur les ressources de chaque territoire
- l'élaboration concertée du dispositif

L'ensemble de ces principes seront intégrés aux engagements de qualité de service prévus à l'article D. 262-29 du code de l'action sociale et des familles et signés entre le Conseil général et les organismes chargés de l'instruction.

Les parties signataires déclarent leur attachement à l'élaboration concertée du dispositif sur chaque territoire et s'engagent à promouvoir cette démarche au-delà du 1^{er} juin 2009.

Article 1 : l'information du public

Les services publics qui le souhaitent peuvent apporter une information de 1^{er} niveau aux demandeurs.

A ce titre, ils veilleront notamment à :

- mettre à disposition du public les documents d'information élaborés par le Conseil général et ses partenaires
- expliquer le processus organisé dans le département pour l'ouverture des droits et l'accès à un parcours d'insertion
- aider à la réalisation du test d'éligibilité sur www.caf.fr ou www.msalorraine.fr
- orienter vers les organismes habilités à effectuer les opérations d'instruction, y compris en mettant à disposition une ligne téléphonique dédiée

Les organismes habilités à effectuer les opérations d'instruction actualiseront, dans le cadre de l'engagement de qualité de service signé avec le Conseil général, l'information, voire la formation des personnels d'accueil de ces services.

Le département rédigera la liste des structures offrant cette information de premier niveau, sur chacun des six territoires, notamment en lien avec la région pour ce qui concerne les structures d'accueil, d'information et d'orientation en Lorraine (AIO).

Article 2 : le dépôt et l'instruction de la demande

Les organismes habilités à effectuer l'ensemble des opérations correspondant à l'instruction sont :

- La CAF de Meurthe et Moselle
- La MSA Lorraine, pour l'instruction des dossiers des personnes relevant du régime agricole

Ils détiennent l'exclusivité de la mission d'ouverture des droits au RSA par délégation du Président du conseil général, conformément à l'article L 262-16 du code de l'action sociale et des familles.

Par dérogation, certaines associations peuvent être habilitées à procéder à une partie des opérations d'instruction par délégation du Président du conseil général et en lien avec la CAF, selon des modalités définies par le département.

Le dépôt de la demande se fait auprès des services de la CAF selon les modalités alternatives suivantes :

- appel téléphonique auprès d'un numéro dédié
- présentation à un guichet généraliste de la CAF

Il est opéré dans des conditions permettant :

- une 1^{ère} information sur les droits et devoirs
- un test d'éligibilité au RSA
- un enregistrement de la date de dépôt, point de départ du service de l'allocation
- une convocation écrite, par courrier postal ou mail, à un entretien d'instruction et d'orientation, à l'occasion d'une journée dédiée
- l'indication des pièces justificatives à produire lors de cet entretien pour permettre l'ouverture des droits RSA

Un appel téléphonique de confirmation sera effectué par la CAF la veille de la convocation à la journée d'insertion.

Exceptions :

Pour les personnes relevant du régime agricole, le dépôt de la demande se déroulera dans des conditions similaires, à l'exception des points suivants :

- Appel téléphonique auprès d'un numéro dédié MSA
- Présentation à un guichet généraliste de la MSA
- Message électronique à partir du site www.msalorraine.fr
- La convocation pourra être écrite ou téléphonique et pourra concerner un entretien d'instruction auprès d'un guichet généraliste MSA

Les CCAS et CIAS qui, en application de l'article L. 262-15 du code de l'action sociale et des familles, décideront d'assurer l'instruction administrative de la demande RSA exerceront cette mission à titre gratuit et sans aucune compensation du département. Ils devront prendre en considération les modalités de traitement de la demande pour l'ouverture de droit par la CAF et la MSA et s'engageront à assurer une qualité de service identique à celle des organismes payeurs.

Le département, en application de l'article D. 262-29 du code de l'action sociale et des familles, veillera à ce que l'engagement de qualité de service intègre notamment des exigences de fiabilité, de rapidité et d'équité de traitement entre les demandeurs.

Dans le strict cadre des modalités définies pour l'organisation territoriale des étapes préalables à l'orientation sous l'égide du département, les partenaires peuvent notamment contribuer, dans les conditions définies dans des annexes, à la réalisation de l'orientation en particulier par la mise à disposition de locaux pour les journées d'accueil et d'orientation, de personnel pour l'accueil et le secrétariat.

Le département est favorable à l'instruction de la demande de RSA par Pôle emploi pour les personnes qui sont déjà accompagnées par lui, dans les conditions définies par l'article D. 262-27 du code de l'action sociale et des familles.

L'instruction est réalisée exclusivement au moyen du logiciel @rSa mis à disposition gratuitement par la CAF pour les partenaires impliqués dans la partie amont à l'ouverture des droits.

Figurent en annexe à la présente convention :

- la description des opérations d'accueil et d'information, de gestion du 1^{er} accueil, d'instruction et d'orientation
- les lieux géographiques de l'instruction, différents selon les territoires

Article 3 : l'orientation

L'orientation, prévue à l'article L. 262-29 du code de l'action sociale et des familles, est effectuée en ayant recours à l'exploitation des données socioprofessionnelles recueillies via @rSa. Elle peut le cas échéant être complétée par un entretien individuel spécifique avec le bénéficiaire du RSA.

Cet entretien d'orientation sera mené par un agent appelé conseiller d'orientation.

Les données socioprofessionnelles auront été saisies en amont de l'entretien d'orientation et le conseiller pourra assister le technicien CAF dans cette tâche.

L'entretien d'orientation aura une durée de 30 à 45 min et sera directif. Pour des questions d'équité de traitement, un guide d'entretien sera commun pour tous les territoires et annexé à la présente convention.

L'orientation pourra être effectuée par la CAF ou la MSA, par délégation du président du conseil général, dans les cas et conditions définis par la convention conclue en application de l'article L. 262-25 du code de l'action sociale et des familles.

Dans tous les autres cas, l'orientation est effectuée par le Président du conseil général qui pourra donner délégation, par arrêté, à des professionnels chargés d'assurer les entretiens individuels qui permettent cette orientation.

Les conseillers d'orientation pourront être des agents des services départementaux, des partenaires signataires de la présente convention ou de prestataires conventionnés avec le CG.

Ils forment une équipe de conseillers d'orientation (conseiller emploi, conseiller du travail temporaire, travailleur social...) qui bénéficiera d'une supervision par des correspondants territoriaux.

L'organisation de l'orientation assurera la prise en compte de l'avis du bénéficiaire :

- Les bénéficiaires en accord avec l'orientation proposée ne seront pas reçus dans le cadre d'un entretien d'orientation
- Les bénéficiaires qui ne valident pas la proposition d'orientation, ou qui considéreront ne pas être en mesure de valider la proposition, bénéficieront d'un entretien d'orientation

Afin de développer une offre s'appuyant fortement sur les principes énoncés en préambule de la présente convention, l'organisation retenue dans le cadre de l'accueil des publics, l'instruction des dossiers et l'orientation des personnes s'articule autour de journées d'accueil et d'orientation (JAO).

Ces journées d'accueil et d'orientation seront :

- territorialisées, soit au minimum une par territoire
- paramétrées en fonction de la volumétrie estimée du nombre de bénéficiaires RSA
- constituées notamment d'agents du CG, de techniciens conseils de la CAF, le cas échéant de conseillers de la MSA, d'agents de la CPAM, et sous réserve de la convention de l'article L. 262-33, de conseillers Pôle emploi
- implantées dans un local dédié (accueil, salle de réunion et bureaux d'entretien) et équipées de moyens techniques et informatiques appropriés
- ouvertes au public selon des horaires réguliers et une fréquence adaptée aux besoins spécifiques de chaque territoire
- dotées des moyens humains nécessaires à leur bon fonctionnement

Afin de garantir la qualité du service rendu au bénéficiaire sans rupture dans la chaîne de service, la démarche d'inscription dans l'accompagnement sera engagée au cours de la journée d'accueil et d'orientation par la mise en relation avec l'organisme désigné pour l'organisation du parcours.

Le conseiller d'orientation prescrit l'orientation et désigne a minima un opérateur de parcours pour la personne. Un contrat d'orientation spécifique pourra être conclu à ce stade avec le bénéficiaire.

Sous réserve de garantir la réactivité de la prise en charge, la désignation du référent unique pourra n'être effectuée qu'à l'issue de l'entretien de prise en charge effectué par l'opérateur de parcours désigné par le conseiller d'orientation.

Les organismes qui participent aux journées d'accueil et d'orientation s'engagent à une gestion cohérente et intégrée de son fonctionnement, notamment au regard de la gestion des effectifs et de la coordination des activités.

Article 4 : les critères d'orientation

Les personnes inscrites à Pôle emploi depuis une durée supérieure à celle fixée dans le guide d'entretien en annexe de cette convention au moment de leur demande de RSA font l'objet d'une orientation systématique vers le parcours ❶ « placement emploi » (néanmoins leur situation et leur parcours pourront évidemment être revus dans le cadre de l'accompagnement).

Conformément à l'article L. 262-29 du code de l'action sociale et des familles, sont également orientées vers un parcours ❶ « placement emploi » les personnes :

- immédiatement disponibles pour occuper un emploi au sens des articles L. 5411-6 et L. 5411-7 du code du travail,
- en capacité d'accomplir des actes positifs et répétés de recherche d'emploi, et de participer à la définition et à l'actualisation du projet personnalisé d'accès à l'emploi,
- en capacité d'accepter les offres raisonnables d'emploi telles que définies aux articles L. 5411-6-2 et L. 5411-6-3. du code du travail.

Le parcours « placement emploi » sera notamment composé de l'offre de service de droit commun de Pôle emploi et, le cas échéant, de l'offre de service renforcée apportée sur chaque territoire par Pôle emploi dans le cadre d'une convention spécifique avec le Conseil général.

Sont orientées vers un parcours ❷ « accompagnement socioprofessionnel » les personnes rencontrant des difficultés faisant temporairement obstacle à leur engagement dans une démarche de recherche d'emploi ou de création de leur propre activité.

Lorsque le module de pré-orientation @RSA sera disponible, l'orientation sera effectuée en l'utilisant comme outil d'aide à la décision, mis à disposition gratuitement par la CAF. Dans l'intervalle, des outils d'aide à l'orientation seront mis en place et annexés à la présente convention.

Article 5 : le droit à l'accompagnement

Conformément au 2^{ème} alinéa de l'article L. 262-27 du code de l'action sociale et des familles, le bénéficiaire, lorsqu'il n'est pas tenu aux obligations définies à l'article L. 262-28, peut solliciter chaque année un rendez-vous prioritairement auprès de Pôle emploi ou d'un organisme participant au service public de l'emploi.

Conformément au 1^{er} alinéa de l'article L. 262-27 du code de l'action sociale et des familles, le bénéficiaire a droit à un accompagnement social et professionnel adapté à ses besoins et organisé par un référent unique. L'offre d'accompagnement relative à ce public figurera dans le programme départemental d'insertion. Un référentiel d'accompagnement, décliné par territoire, précisera notamment :

- l'objectif visé par l'accompagnement, la problématique motivant une telle orientation
- le contenu de l'accompagnement mis en œuvre, notamment la fréquence des entretiens de suivi, les modalités d'intervention collective et la durée de l'accompagnement
- le volume d'accompagnement annualisé, en nombre de mois de suivi et en capacité d'accompagnements individuels simultanés
- les coordonnées de l'opérateur

- les éventuelles conditions restrictives : ressort géographique limité, public ciblé (parents isolés, femmes...)

Conformément à l'article L. 262-27 du code de l'action sociale et des familles, le droit à l'accompagnement personnalisé est individuel et fonction des ressources tirées de l'exercice d'une activité professionnelle par la personne concernée.

Article 6 : la réorientation

Lorsque le bénéficiaire voit sa situation évoluer de sorte qu'un autre organisme serait mieux à même de prendre en charge son accompagnement, il peut bénéficier d'une réorientation dont les modalités sont précisées dans le règlement de l'équipe pluridisciplinaire, qui sera annexé à la présente convention.

Le règlement de fonctionnement des équipes pluridisciplinaires et leur composition seront définis par arrêté du PCG.

Les signataires de la convention s'engagent à le respecter et à garantir son respect par ceux de leurs agents qui participeront aux équipes.

Une charte déontologique relative aux équipes pluridisciplinaires sera élaborée et signée avec l'ensemble des organismes intervenant dans ces instances : chacun des membres des équipes s'engagera formellement à la respecter.

Afin de garantir la fluidité du traitement des demandes et d'apporter un soutien technique efficace aux référents uniques comme aux équipes pluridisciplinaires, des binômes de correspondants seront mis en place dans les territoires et seront composés d'agents des services départementaux et de Pôle emploi ; leurs missions seront définies dans la convention bilatérale entre le Conseil général et Pôle emploi.

Article 7 : l'orientation en continu

En cours de droit, les organismes chargés du service de la prestation informent les services du conseil général de toute évolution de la situation des bénéficiaires au regard du périmètre des obligations défini à l'article L. 262-28 du code de l'action sociale et des familles.

7.1 Baisse des revenus pour des personnes qui n'ont pas été orientées auparavant

7.1.1 Baisse des revenus d'une personne en activité

Quand une personne en cours de droit, en activité, qui n'a jamais fait l'objet d'une orientation voit ses revenus diminuer de sorte qu'elle devient soumise aux obligations d'accompagnement, elle fait l'objet, par dérogation au dispositif général d'instruction, d'une orientation par le président du Conseil général ou son délégataire vers Pôle emploi pour être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi et bénéficier d'un accompagnement à ce titre dans le cadre du droit commun.

7.1.2 Baisse des revenus du foyer

Quand une personne en cours de droit, en activité réduite ou sans activité, qui n'a jamais fait l'objet d'une orientation voit les revenus de son foyer diminuer de sorte qu'elle devient soumise aux obligations d'accompagnement, les services du conseil général l'invitent à un entretien d'orientation qui arrête une décision d'orientation et désigne un service accompagnateur qui nommera en son sein un référent unique.

7.2 Fluctuation des revenus en cas d'orientation professionnelle préalable

Quand une personne en cours de droit qui a déjà fait l'objet d'une orientation professionnelle voit ses revenus augmenter ou diminuer de sorte qu'elle n'est plus soumise ou devient soumise aux obligations d'accompagnement, les règles de Pôle emploi s'appliquent en matière de reprise et de poursuite ou non de l'accompagnement.

7.3 Augmentation des revenus en cas d'orientation socio professionnelle

Quand une personne en cours de droit qui a déjà fait l'objet d'une orientation socio professionnelle voit ses revenus augmenter de sorte qu'elle n'est plus soumise aux obligations d'accompagnement, son accompagnement socio professionnel est suspendu. Son référent unique reste disponible en cas de difficulté particulière.

Dans le cas d'une reprise d'emploi en contrat aidé ou dans une structure d'insertion par l'activité économique, les modalités d'accompagnement propres à ces secteurs s'appliquent.

7.4 Baisse des revenus en cas d'orientation socio professionnelle préalable

Quand une personne en cours de droit qui a déjà fait l'objet d'une orientation socio professionnelle voit ses revenus diminuer de sorte qu'elle redevient soumise aux obligations d'accompagnement, les services du conseil général l'invitent à un entretien d'orientation par un conseiller qui arrête une décision d'orientation et désigne un référent unique comme prévu dans l'article 3. En cas de nouvelle orientation socio professionnelle, le référent unique désigné est le même que le précédent.

Quand une personne indemnisée par Pôle emploi ne respecte pas son PPAE qui a valeur de contrat d'insertion et fait l'objet d'une sanction inférieure ou égale à deux mois, Pôle emploi s'engage à poursuivre l'accompagnement mis en place pendant cette période.

En cas de sanction supérieure à 2 mois, il informe le PCG qui se chargera de prendre la décision.

Article 8 : l'aide personnalisée de retour à l'emploi

Conformément à l'article L. 5133-8 du code du travail, une aide personnalisée de retour à l'emploi peut être attribuée par l'organisme au sein duquel le référent unique a été désigné. Elle a pour objet de prendre en charge tout ou partie des coûts exposés par l'intéressé lorsqu'il débute ou reprend une activité professionnelle.

La répartition des crédits, réalisée par le Préfet de département entre les organismes mandatés pour l'accompagnement dans le cadre du RSA, est effectuée en vertu des principes suivants :

- Pour garantir une répartition optimale, elle se fait sur la base d'une proposition présentée par le département, chef de file de l'organisation des parcours
- Un ratio de répartition objectif est retenu la 1^{ère} année. Il tient compte du nombre de bénéficiaires accompagnés par chacune des structures et s'appuie pour cela sur le nombre d'équivalents temps plein (ETP) dédiés à l'accompagnement par ces dernières

Les modalités d'attribution de cette aide seront définies conformément aux dispositions de la circulaire interministérielle à paraître, en veillant à assurer notamment la réactivité de prise en compte par le référent unique et de règlement des demandes effectuées par les bénéficiaires.

Elles seront précisées dans un règlement départemental de l'APRE signé par l'Etat, Pôle emploi et le Conseil général, annexé à la présente convention.

Article 9 : le réexamen des situations des bénéficiaires du RSA anciennement bénéficiaires du RMI et de l'API

Les modalités d'orientation des bénéficiaires du RMI et de l'API qui intègrent le dispositif RSA de plein droit au 1^{er} juin 2009 seront définies sur chacun des territoires à partir de l'organisation existant dans le cadre du RMI. L'orientation sera définie en fonction de l'évaluation de l'accompagnateur RMI et de la personne elle-même, sur la base notamment du contenu du contrat d'insertion en cours. Le cas échéant, le dispositif d'orientation mis en place au 1^{er} juin 2009 sur chaque territoire pourra être sollicité.

L'orientation de ce public devra être assurée au plus tard le 31 mars 2010.

Article 10 : les conditions de modification des annexes et de la convention

La présente convention a pour objet de définir les engagements des parties et les éléments de cadrage des procédures à mettre en œuvre.

Afin de permettre une certaine souplesse et d'éviter les avenants à chaque changement (de procédure, de lieu...), il est prévu de renvoyer à des annexes techniques et opérationnelles. Elles feront l'objet d'une déclinaison par territoire. Elles seront considérées comme validées dès lors que l'une des conditions suivantes aura été réalisée :

- le projet a été soumis au comité de pilotage prévu à l'article 11 et a recueilli son accord
- le projet a été validé par échange de courrier concordant entre les parties concernées

La convention pourra être modifiée dans les mêmes conditions que celles de sa signature initiale : des avenants pourront être conclus entre les parties, représentées par leur assemblée délibérante ou par les personnes auxquelles elles auront donné délégation.

Par dérogation, les annexes à la convention pourront être modifiées ou supprimées par simple échange de courriers concordants entre les parties concernées.

L'ensemble des annexes prévues par la convention devront être rédigées et portées à la connaissance des parties avant le 31 août 2009.

Article 11 : le pilotage et le suivi des indicateurs de la convention

Le dispositif de gouvernance mis en place de façon informelle par le président du conseil général en vue de la mise en place du RSA au 1^{er} juin est maintenu après cette date.

Un comité de pilotage composé d'un représentant de chacune des parties prenantes à la convention et présidé par le Président du conseil général est réuni régulièrement.

Il a pour objet d'assurer le suivi de la mise en œuvre, de valider les annexes à la convention, de prendre les décisions sur l'évolution du dispositif si cela s'avère nécessaire.

Sont placés auprès de lui une instance de coordination technique départementale et six groupes opérationnels territoriaux.

Une évaluation permanente sera effectuée afin de garantir le meilleur service aux bénéficiaires, qui devront y être associés.

Les indicateurs de réussite porteront sur :

- des indicateurs de moyens : mesurer le respect des budgets alloués / le taux d'utilisation des ressources
- des indicateurs de processus : contrôler la fiabilité du processus et son efficacité en terme de réactivité
- des indicateurs de résultats : mesurer l'atteinte des objectifs
- des indicateurs de satisfaction : connaître l'avis du bénéficiaire final du service

Ces indicateurs, en partie territorialisés, seront définis en annexe.

Article 12 : liste des annexes

- 1) Description des opérations d'accueil et d'information, de gestion du 1^{er} accueil, d'instruction et d'orientation et cartographie des lieux géographiques de l'instruction selon les territoires
- 2) Engagements de qualité de service des instructeurs
- 3) Outil d'aide à l'orientation
- 4) Guide d'entretien d'orientation
- 5) Règlement de fonctionnement des équipes pluridisciplinaires
- 6) Charte déontologique relative aux équipes pluridisciplinaires
- 7) Référentiels territoriaux d'accompagnement
- 8) Règlement départemental de l'APRE
- 9) Indicateurs d'évaluation