



## Synthèse du forum 9

« **Accueil, orientation, accès aux droits : une fonction stratégique** »

### Présidence :

Françoise Tenenbaum, secrétaire générale de l'UNCCAS, vice-présidente du CCAS de Dijon

### Intervenants :

- Sylvie Desmarescaux, sénatrice du Nord
- Dominique Dran, responsable du marché clientèle spécifiques à La Banque Postale
- Freddy Grzeziczak, président de l'Union départementale des CCAS de l'Aisne
- Gilles Reydellet, directeur général de l'union des Points information médiation multiservices (PIMMS)

---

### **Problématique :**

*La fonction d'accueil, d'orientation et d'accès aux droits revêt une dimension stratégique. Face à la multiplicité des guichets et des interlocuteurs, les CCAS/CIAS sont particulièrement bien placés pour assurer cette mission fondamentale en faveur des usagers mais aussi vis-à-vis de leurs partenaires du champ social.*

### **Synthèse des présentations et échanges :**

#### **Sylvie Desmarescaux, sénatrice du Nord**

L'article 13 de la Loi relative au RSA (article L. 1111-5 du code général des collectivités territoriales) demande aux collectivités territoriales, leurs établissements publics, leurs groupements et les organismes chargés de la gestion d'un service public de veiller à ce que les règles d'attribution des aides et avantages qu'ils gèrent soient fondées de manière prioritaire sur les notions de ressources et de charges et n'entraînent aucune discrimination liée à un quelconque statut du demandeur.

Suite à cela, Sylvie Demarescaux a été missionnée par le 1<sup>er</sup> ministre afin de trouver une application concrète à ce principe : ont été publiés un rapport et une déclaration commune (disponible sur l'espace RSA du site de l'UNCCAS) signée par un ensemble d'acteurs concernés : UNCCAS, AMF, ADF, AR, CNAF, CMSA, CNAM et Pôle Emploi.

Les objectifs de la déclaration commune : que les partenaires s'engagent, dans le respect de leur libre administration, à :

- Distribuer leurs aides de manière équitable en tenant compte des ressources et des charges de l'individu

- Eviter le critère de statut
- Distribuer leurs aides de manière à ne pas désinciter les bénéficiaires à reprendre un emploi

Enfin, Mme Demarescaux a rappelé le rôle primordial des CCAS et des communes dans le premier accueil et la nécessité de souplesse dans leur réponse aux usagers du fait de leur proximité.

### **Gilles Reydellet, directeur général de l'union des Points information médiation multiservices (PIMMS)**

#### Description des PIMMS :

- 6 sociétés fondatrices des PIMMS : EDF, GDF, La Poste, Générale des Eaux, SNCF et Kéolis
- 2 objectifs majeurs :
  - o offrir aux populations des quartiers un point relais pour faciliter le contact avec les entreprises chargées de service public : accès aux droits
  - o créer de l'emploi pour faciliter l'insertion
- 4 principes :
  - o proximité : le PIMMS est un lieu convivial implanté au cœur d'un quartier
  - o médiation : le PIMMS sert d'interface entre les usagers et les entreprises
  - o partenariat : mutualisation des moyens des différents partenaires des PIMMS (entreprises, collectivités locales, associations) en un seul établissement
  - o professionnalisme : les agents des PIMMS, recrutés parmi les personnes en voie de réinsertion professionnelle, sont formés à la médiation et à l'accueil.

#### Echanges sur l'intérêt des PIMMS :

Certains CCAS ne voient pas l'intérêt d'un organisme supplémentaire sur leurs quartiers et estiment qu'il peut y avoir concurrence avec leurs missions. En outre, ils considèrent que les PIMMS ne doivent et ne peuvent pas remplacer les services publics de proximité sur les territoires : mieux vaut les maintenir, leur donner les moyens et du personnel plutôt que de créer de nouvelles structures.

A l'inverse les CCAS qui travaillent de concert avec des guichets uniques (PIMMS ou autres) estiment leurs actions complémentaires et non concurrentielles. Le PIMMS peut être un relais, il oriente les personnes vers le CCAS si besoin est. Les CCAS de Quimper et de Dijon qui ont chacun un ou plusieurs PIMMS sur leurs quartiers mettent notamment en avant le rôle d'insertion professionnelle et de médiation sortante joué par les PIMMS.

### **François Fougère, directeur du CCAS de Quimper**

Un constat : malgré la présence de services publics de proximité sur un quartier, les habitants ne s'y rendent pas, beaucoup sont en difficulté. D'où l'idée de mettre en place une action visant à associer les habitants aux démarches des travailleurs sociaux. Mise en place d'un groupe d'habitants élus par leurs pairs, échanges avec les travailleurs sociaux, formation réciproque. Le groupe va ensemble vers les habitants du quartier.

### **Dominique Dran, responsable du marché clientèles spécifiques à La Banque Postale :**

Mr Dran a rappelé l'objectif de la convention UNCCAS-LBP : organiser une synergie opérationnelle terrain entre nos réseaux respectifs grâce à un projet dénommé « CARE » (Coordonnons nos Actions pour Réduire Ensemble la fragilité). Il s'agit de favoriser les

relations entre le CCAS et les agents de LBP sur la commune grâce notamment à un système d'échange réciproque visant à détecter, orienter et surtout accompagner le public "en difficulté" commun à ces acteurs.

La fiabilité de ces travaux sera ensuite testée, sur 2010, auprès des CCAS participant à ce groupe de travail. L'idée étant, à terme, de généraliser cette coordination afin de permettre aux personnes identifiées par LBP comme étant « en situation fragile » d'être accompagnées (par le CCAS ou un autre réseau) et réciproquement.

Il a ensuite rappelé l'action de LBP dans le microcrédit : taux à 4%, assurance facultative, pas de frais de dossiers. Un partenariat avec plusieurs réseaux accompagnants dont des CCAS. LBP a l'intention de demander un agrément à la CDC pour accorder de manière dérogatoire des MCP aux personnes en surendettement.

### **Freddy Grzeziczak UDCCAS de l'Aisnes :**

Rôle de proximité du CCAS. Importance de l'accueil, d'où nécessité d'une professionnalisation des agents d'accueil : ils doivent avoir des connaissances sur les besoins et attentes des usagers, sur les dispositifs existants afin d'orienter les usagers, leur apporter la réponse adaptée ...

Il est donc essentiel d'envisager une formation des agents d'accueil en poste et des recrutements de personnes qualifiées.

### **Conclusion :**

Rôle essentiel voir primordial des CCAS et CIAS dans l'accueil, l'orientation et l'accès aux droits. Il est toutefois nécessaire de ne pas considérer les autres acteurs comme concurrentiels mais de travailler en réseau pour être complémentaires.