

## 1. EDITORIAL

Depuis 2015, dans le cadre d'un cofinancement par le Conseil Départemental et le FSE, l'ARSEA intervient pour de l'accompagnement professionnel (AP) auprès des bénéficiaires du RSA de l'Eurométropole.

L'ARSEA assure également l'accompagnement social dans les agences Pôle Emploi dans le cadre du dispositif « Accompagnement global » (AGLO), en binôme avec un conseiller Pôle Emploi, sur les secteurs de l'Eurométropole et du sud du département.

## 2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

### L'ACTIVITE – NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNEES

Sur l'AP

En 2018	En 2019
280	283

Sur l'AGLO

En 2018	En 2019
567	787

Observation :

Pour rappel, l'équipe de l'Accompagnement Professionnel se compose de deux salariées à temps plein. Un ETP est financé pour accompagner 70 bénéficiaires.

La différence importante sur l'accompagnement global s'explique par un remplacement plus rapide du personnel quittant l'équipe de travailleurs sociaux en 2019 par rapport à 2018, année durant laquelle il y a eu un important turn over de salariés, et des difficultés d'embauches sur ces postes.

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### Accompagnement professionnel :

L'équipe de l'AP poursuit cette année encore, la mise en place des actions collectives en petits comités (entre 4 et 8 personnes), en fonction de la thématique de l'atelier et des besoins des bénéficiaires. Un nouvel atelier collectif a également pu être mis en œuvre : effectuer un entretien d'embauche sur mesure. L'équipe souhaite poursuivre dans cette dynamique, en construisant et/ou adaptant les ateliers en fonction des besoins des bénéficiaires accompagnés.

Par ailleurs, dans un souci d'amélioration continue du service, une analyse des profils des personnes accompagnées, ainsi que de leurs difficultés a été réalisée. Ces outils permettent aux salariées une identification plus précise du public, afin de pouvoir proposer un accompagnement adapté, et d'envisager de nouveaux projets.

### Accompagnement global :

Après 4 années de fonctionnement, le dispositif a atteint son rythme de croisière. Et dans les agences Pôle Emploi, tout comme à l'ARSEA, les équipes qui ont débuté en 2015 ne sont plus les mêmes. Pour autant, si l'accompagnement global a montré son efficacité pour le public qu'il touche, beaucoup de personnes y sont encore orientées, faute de dispositif adapté, ou dans un souci de remplir un portefeuille. Malgré certains ajustements récurrents, force est de constater que le dispositif fonctionne grâce au travail interdisciplinaire et au binôme fort Conseiller Pôle Emploi/Travailleur social ARSEA.

### 3.1. Nature des difficultés

#### Accompagnement professionnel :

L'accompagnement professionnel doit permettre de lever les derniers freins empêchant la reprise d'activité et de s'assurer de l'employabilité du bénéficiaire.

Force est de constater, que les bénéficiaires orientés peuvent rencontrer des freins sociaux plus importants. Une fois certains freins sociaux levés, une réelle recherche active d'emploi peut alors débuter.

Comme l'an passé, les portefeuilles sont certains mois plus difficiles à être « remplis », en raison d'une certaine « course » aux bénéficiaires de la part de certains opérateurs ; l'enjeu étant de répondre aux objectifs quantitatifs attendus dans les conventions.

## **Accompagnement global :**

Les difficultés sont toujours les mêmes, à savoir :

- Non homogénéisation des pratiques selon les agences, voire les conseillers Pôle Emploi
- Charge de travail importante notamment administrative lourde du fait du cofinancement FSE
- Orientation de public pas adapté au dispositif
- Pression de la part de Pôle Emploi autour du diagnostic partagé
- Difficulté d'accès à certains documents selon les sites.

## **3.2. Partenariat**

### **Accompagnement professionnel :**

Le partenariat avec la Ville de Strasbourg est un atout pour le service. Cependant, nous avons pu constater que le service accompagnement professionnel n'est toujours pas bien identifié et repéré, étant parfois « amalgamé » avec les collègues de l'accompagnement global. La participation régulière aux Informations Collectives et aux CTRSA permet ainsi aux salariées de l'équipe de continuer le travail d'identification et de repérage de leurs missions auprès des partenaires.

Un second partenariat indispensable se trouve être les Conseillers Emplois du Département, qui de par leurs relations précieuses avec les entreprises et structures du Bas-Rhin nous apportent leurs regards sur les offres du secteur. Ils ont ainsi permis aux bénéficiaires accompagnés d'accéder à des postes en Contrat Emploi Compétences (CEC) ou en contrat dit « classique ».

### **Accompagnement global :**

Sur tous les territoires le partenariat est satisfaisant, le travailleur social de l'ARSEA étant pleinement repéré et reconnu dans ses missions. Les différents acteurs sont convaincus de l'intérêt du dispositif.

Les partenaires sont ceux classiques de tout accompagnement social, à savoir les CMS, les Utams, les CCAS, les bailleurs sociaux, la CAF, la CPAM, les services d'aide sociale communale. Toutes les associations caritatives également. De façon plus élargie, le partenariat a aussi pu se tisser au cours de rencontres multipartenaires dans le cadre des visites des A.C.I. de l'U.R.S.I.E.A. (Les Jardins de la Montagne Verte et le restaurant « L'île aux épis » de l'association A.R.S.E.A.) L'objectif de ces rencontres était de pouvoir s'appuyer sur des partenaires ressources au regard de la prise en compte globale de la situation de la personne accompagnée.

Ainsi le partenariat est effectif et bien développé. Un axe d'amélioration serait d'élargir la collaboration avec les services de santé qui sont encore pour certains difficiles d'accès.

## **3.3. Travail avec les bénéficiaires**

### **Problématiques rencontrées Accompagnement professionnel :**

Le profil du public n'est pas toujours « proche » de l'emploi ; les bénéficiaires orientés vers notre service peuvent effectivement rencontrer des difficultés d'ordre social (santé, passé judiciaire, garde d'enfants, mobilité, difficulté avec la langue, etc...), ainsi que des difficultés d'ordre professionnel (connaissance du monde du travail, manière de candidater, etc...).

Ces problématiques peuvent se cumuler entre elles, pouvant entraîner ainsi une diminution de leur estime de soi, et de leur capacité à définir un projet professionnel. L'équipe continue dans la volonté d'apporter un accompagnement professionnel personnalisé, mettant au cœur le bénéficiaire, en valorisant ses compétences et ses potentialités. Ce travail favorise un accès à l'emploi adapté à leurs situations et leurs compétences.

En outre, l'équipe a pu mettre en lumière grâce aux outils d'analyse, qu'un des principaux freins sociaux rencontrés par les bénéficiaires concerne la santé ; que ce soit une problématique d'ordre physique ou psychique. Un accompagnement professionnel spécifique serait alors nécessaire, afin de pouvoir lier la reprise d'une activité professionnelle adaptée à leur situation de santé parfois toujours « fragile ». Aucun dispositif actuel ne permet un accompagnement adapté aux besoins de ces bénéficiaires. En effet, au sein de l'accompagnement social « RSA Santé », la priorité n'est pas l'emploi, autant que la santé n'est pas l'axe prioritaire retenu dans le cadre de l'accompagnement professionnel. L'ARSEA réfléchit à la possibilité d'offrir un accompagnement adapté pour ces personnes.

### **Problématiques rencontrées Accompagnement global :**

Lors des différents primo-entretiens de diagnostic social, il en ressort par ordre d'importance que la première problématique est celle de l'accès au logement. Différentes situations complexes ont pu être repérées : hébergement précaire en un seul ou multiples endroits (tiers familiaux, amicaux, hôtels à bas coûts, auberges de jeunesse, hébergements de type « AirBnB », parfois notion de surpopulation avec pour conséquences de tangibles tensions relationnelles, difficultés sanitaires ; vit à la rue, au mieux dans le véhicule personnel ; demande de changement de logement depuis un délai anormalement long fixé par arrêté préfectoral non satisfait, etc.

Puis, en deuxième position d'importance viennent les actes de régularisations administratives. Il s'agit de démarches en vue de permettre soit des vérifications d'ouvertures de droits et lorsqu'elles ne le sont pas, les acter, assurer des liens partenariaux en externe comme en interne lors d'échanges techniques. La C.A.F. du Bas-Rhin a été à ce titre, la plus sollicitée.

Les difficultés budgétaires ont été aussi prises en compte. Ainsi, des diagnostics ont pu être posés en amont d'éventuelles aides financières – orientations vers des partenaires dédiés (« Restaurants du Cœur », service de l'Aide Sociale Communale de la Ville de Strasbourg par exemple).

Un autre frein social au retour à l'emploi a été décelé, celui de l'absence de moyen de garde d'enfants. Les familles monoparentales sont les plus fragilisées quant à la possibilité de concilier vie de famille et vie professionnelle.

L'offre de place en structure collective est restreinte. La sollicitation d'un(e) assistant(e) maternel(le) agréé se révèle compliquée faute d'accueil possible. Le coût du moyen de garde est aussi un paramètre à prendre en compte pour les familles qui parfois ne peuvent envisager une telle solution rencontrant déjà une situation budgétaire dégradée.

Cependant, dans le cadre du partenariat avec le Pôle Emploi, la conseillère peut utiliser le levier des crèches ayant ouvert des places à Vocation d'Insertion Professionnelle (A.V.I.P.) ce qui propose une réponse partielle aux besoins des familles.

A la marge, des problématiques en termes de mobilité ou des démarches d'orientation vers des associations diverses telles que Centres Socio-Culturels, associations spécialisées pour les demandeurs d'emplois, etc ont été traitées.

Sur des territoires plus ruraux, les problématiques de santé et de mobilité sont encore plus importantes qu'en ville, les travailleurs sociaux constatent que les personnes accompagnées sont beaucoup moins autonomes pour prendre leur situation sociale en main, car elles méconnaissent généralement leurs droits. Elles ne sont pas facilement mobilisables, elles se réveillent ordinairement lorsqu'elles perdent des droits.

#### 4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

##### Accompagnement professionnel et global:

Au cours de l'année 2019, les salariées de l'accompagnement professionnel ont été formées à la Plateforme numérique innovante du Département du Bas-Rhin : Job Connexion. Ce nouvel outil assure un « matching » entre les entreprises du secteur et les bénéficiaires du RSA, une fois le profil et le CV complétés. Ce nouveau mode de candidatures amène l'équipe à adapter son accompagnement. Certains bénéficiaires pouvant effectivement être mis en difficulté face à l'utilisation de l'outil numérique.

En outre, dans le souci d'un accompagnement professionnel de qualité, l'URSIEA organise régulièrement des visites des SIAE du secteur. Les Jardins de la Montagne Verte (JMV), ALEMPLOI, ainsi que le Chantier d'insertion « Rénov'Action » ont pu être visités cette année. Cela permet aux salariées de connaître notamment l'environnement de travail, les postes proposés et les modes de recrutement de chaque structure. Des actions similaires sont proposées pour les salariés de l'accompagnement global, plus dans un souci de connaissance du champ de l'insertion que dans l'acquisition d'outils supplémentaires

Tous les salariés, continuent d'être formés au sein de la structure, en participant à des actions de formation, ou des rendez-vous thématiques. Ces rendez-vous ponctuels permettent un ajustement des connaissances et un développement du partenariat. Les professionnels sont ainsi dans une démarche continue d'apprentissage et de développement des compétences. Ils bénéficient également de temps d'analyse des pratiques mensuels.

#### 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2019

Contrats	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services Généraux
CDI	6,12	0,12		6			
CDD	1,10		0,10	1			

##### Participation aux RDV thématiques :

- Addictions
- Logement
- Nouveaux formulaires administratifs et médicaux de la M.D.P.H. 67
- Complémentaire Santé Solidaire

## **6. CONCLUSION ET PERSPECTIVES**

### **Accompagnement professionnel :**

Le bilan de l'accompagnement professionnel demeure positif cette année. Pour rappel, il est demandé par les financeurs qu'un ETP assure la mise à l'emploi de 50 bénéficiaires à l'année. Au total, 105 personnes ont été mises à l'emploi, représentant 111 signatures de contrats de travail. Par ailleurs, 26 personnes ont pu bénéficier d'une formation.

Afin d'offrir un accompagnement professionnel de qualité, de nouvelles idées émergent. Un projet en collaboration étroite avec les collègues du service « RSA santé » se construit.

Dans cette perspective, un accompagnement professionnel spécifique aux bénéficiaires du RSA rencontrant des difficultés de santé pourraient permettre un suivi adapté au plus près des besoins des bénéficiaires, favoriser une remise à l'emploi, ainsi que d'assurer des passerelles entre les services de l'ARSEA.

### **Accompagnement global :**

Courant fin d'année, à l'initiative de professionnels, ces derniers ont proposé d'enrichir leur pratique d'accompagnement global presque qu'individuelle, en l'ouvrant, à la marge, à une approche collective.

Il s'agirait (puisque la démarche est à l'heure actuelle en construction) en fin de parcours d'accompagnement global de tendre voire consolider l'autonomie acquise par les personnes accompagnées en sachant vers quelles institutions / associations s'orienter en fonction de la difficulté qui se présentera éventuellement à l'avenir. Même si la dimension collective n'est pas à la base un attendu de la mission, elle est envisagée comme un outil supplémentaire de mobilisation et est une piste de travail envisagée pour 2020.

A noter que l'année 2020 sera également celle du renouvellement de la convention FSE portant sur 2020 et 2021. A la demande du département, les 2 dossiers fusionneront afin d'envisager une enveloppe financière globale dédiée à ces 2 actions.