

*Pour connaître  
ses droits*

*Pour être accompagné  
dans ses démarches  
d'insertion*

*Pour  
bénéficier du RSA*

*Pour être  
soutenu dans  
son projet*

*Pour faciliter  
son quotidien*

Guide  
de **l'insertion et du RSA**



# ► SOMMAIRE

- Page **3** **Édito du président**
- Page **4** **Entretien avec C. Vassas-Mejri**
- Page **5** **Insertion : objectif emploi**
- Pages **6-10** **Chapitre 1 · Le revenu de solidarité active (RSA)**  
Qu'est-ce que c'est ? Pour qui ?  
Comment savoir si on y a droit ?  
Comment et où faire sa demande ?  
Comprendre le calcul du RSA · Les montants du RSA
- Pages **11-15** **Chapitre 2 · Je suis allocataire du RSA**  
Quels sont mes droits ? Quels sont mes devoirs ?  
La déclaration trimestrielle de ressources (DTR)  
Mon allocation est suspendue, pourquoi ?  
Les recours en cas de contestation  
La prime d'activité
- Pages **16-21** **Chapitre 3 · Mon parcours d'insertion personnalisé**  
Le RSA : comment ça marche ?  
Qui est mon référent unique et quel est son rôle ?  
Le contrat d'engagements réciproques (CER)  
Comment aborder le rendez-vous avec mon référent unique ?  
Des plateformes d'orientation pour les nouveaux allocataires  
On me propose une réunion d'information collective ? J'y vais !
- Pages **22-29** **Chapitre 4 · Des actions d'insertion répondant à mes besoins**  
Des accompagnements santé  
Des accompagnements logement  
Des accompagnements pour lever les freins à l'emploi  
Des accompagnements vers l'insertion professionnelle  
L'insertion par l'activité économique et l'économie sociale et solidaire
- Pages **30-32** **Chapitre 5 · Des solutions pour faciliter le quotidien**  
Des aides financières  
Des services publics de proximité  
Des modes de transports économes  
Des lieux de rencontre et de solidarité  
Des sorties
- Page **33** **Chapitre 6 · J'agis, tu agis, il agit !**  
Les comités consultatifs  
Les commissions d'équipes pluridisciplinaires (CEP)
- Pages **34-35** **Où nous trouver ?**  
Carte : les services départementaux insertion (SDI)  
**Où trouver de l'aide ?**  
Carte : les services départementaux des solidarités (SDS)



Chacun pouvant connaître un moment de rupture dans son parcours de vie, les pouvoirs publics doivent être pleinement mobilisés dans

l'accompagnement aux personnes qui connaissent des épreuves de court ou moyen terme.

La reprise d'une activité professionnelle par l'insertion est une mission centrale du Département, en première ligne pour soulager le quotidien et soutenir les projets d'activités professionnelles adaptés à chaque situation.

Pour réussir cet objectif, le Département privilégie la proximité avec une présence de ses services dans tous les bassins de vie, et une approche individuelle prenant en compte l'ensemble des difficultés rencontrées.

C'est cet état d'esprit qui nous permet, en plus d'un soutien financier avec le Revenu de Solidarité Active (RSA), d'actionner tous les leviers nécessaires à la reprise d'activité.

D'une part en consolidant cette reprise par des aides complémentaires à la mobilité, pour la garde d'enfants, la formation professionnelle ou encore pour les frais de reprise d'activité.

D'autre part en renforçant les partenariats engagés avec les entreprises, les associations, la CAF et Pôle Emploi, pour plus d'efficacité dans les actions d'insertion que le Département finance.

Notre ligne de conduite est toujours de rechercher les meilleures solutions, en réduisant les délais d'instruction, en développant les chantiers d'insertion, en innovant dans le champ de l'économie sociale et solidaire, l'environnement, et tous les secteurs à fort potentiel d'avenir.

Être à l'écoute est une nécessité afin d'ajuster nos politiques publiques dans le seul intérêt des personnes et des familles, c'est pour cela que nous avons mis en place des comités consultatifs composés d'allocataires du RSA qui donnent leur avis et s'expriment sur les améliorations à mener. Ils ont grandement participé à la rédaction de ce guide.

Ce dernier guide est ainsi construit pour faciliter vos démarches et vous donner toutes les informations utiles, les conseils, témoignages et contacts précieux pour retrouver le chemin d'un parcours personnel et professionnel stable, garant d'une meilleure qualité de vie.

**Kléber MESQUIDA,**

Président du Département de l'Hérault



## ENTRETIEN AVEC C.VASSAS-MEJRI

**Vice-présidente déléguée  
aux politiques d'insertion et à l'économie solidaire**

### Comment ont évolué les politiques d'insertion?

Le Revenu Minimum d'Insertion a été promulgué en 1988 pour que les personnes sans ressources et sans travail suffisant puissent disposer d'un minimum vital, dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. En 2007, on a expérimenté un nouveau dispositif, le Revenu de Solidarité Active, et l'Hérault a été Département pilote. Avec cette nouvelle loi sur le RSA on a voulu mettre l'accent sur l'activité et sur les droits et devoirs des personnes. L'allocation est conditionnée à un réel engagement dans un projet d'insertion adapté à la situation de la personne.

### Comment évolue le chômage dans le département?

A l'échelle nationale on note une baisse significative du chômage mais notre département reste toujours au-dessus de la moyenne nationale et nous avons un taux de chômage de 12.5%. Il faut rappeler qu'un allocataire du RSA est souvent une personne ayant épuisé ses droits à l'allocation chômage ou une personne qui atteint l'âge de 25 ans sans aucun revenu. Or cette baisse nationale du taux de chômage n'a pour l'instant pas d'effet sur le nombre des allocataires du RSA qui représente 6,4 % de la population héraultaise. Nous sommes dans un contexte de pauvreté et de précarité importantes. Cet état des lieux est assez contrasté sur le territoire, avec des zones rurales et des quartiers prioritaires de la ville qui sont particulièrement touchés et qui cumulent les difficultés sociales et économiques.

### Quel constat peut-on faire concernant l'insertion sociale et professionnelle?

Le Département est resté très volontariste dans ses politiques d'insertion. Son engagement est soutenu et d'ailleurs le taux de contractualisation et de mise en parcours d'insertion des allocataires du RSA est de 87 %. Ce sont des personnes qui s'engagent dans des démarches d'insertion sociale et professionnelle visant la reprise d'une activité à plus ou moins long terme (emploi salarié ou formation professionnelle ou création d'activité indépendante). Ce qui constitue la finalité du dispositif.

### Comment peut-on définir la politique d'insertion menée par le Département?

C'est une politique d'insertion avec un accompagnement de proximité et personnalisé.

C'est une politique mise en œuvre avec des partenaires institutionnels et associatifs.

C'est une politique discutée et améliorée par les allocataires eux-mêmes grâce à des comités consultatifs.

C'est une politique de territoire pour être attentif à chacun. Nous disposons avec plusieurs centaines de points d'accueil dans le département, d'un véritable maillage du territoire afin de toucher toutes les personnes en difficulté.

Enfin c'est une politique évolutive, qui innove et s'adapte aux besoins. Nous menons ainsi un réel effort afin d'accroître la rapidité de l'accompagnement et de mobiliser la personne dès son entrée dans le

dispositif RSA. Nous avons d'ailleurs expérimenté pendant toute l'année 2018 une plateforme d'orientation des personnes sur le Biterrois avec la CAF de l'Hérault, qui permet simultanément l'ouverture du droit à l'allocation et leur mise en parcours d'insertion. Cette plateforme réduit le délai de mise en parcours de plus de 3 mois à 35 jours environ. Nous sommes en train de l'étendre à l'ensemble du département.

Nous sommes aussi très mobilisés sur le retour à une activité professionnelle: près de 5 700 allocataires chaque année retrouvent un emploi, partent en formation ou créent une activité. Enfin, l'insertion par l'activité économique et les clauses sociales sont deux leviers que nous investissons pleinement.

### Quelles sont les perspectives et les actions prioritaires?

Il est très important que le Département et les autres institutions continuent à investir dans ces politiques d'insertion. D'où l'importance de renforcer la coordination inter-institutionnelle pour améliorer les résultats. Nous devons aussi renforcer nos actions afin que toutes les personnes en difficulté connaissent leurs droits. Enfin, il faut continuer à lever les freins à l'emploi en persévérant dans la lutte contre la fracture numérique, la mobilité et la santé et en menant des actions en direction des femmes plus touchées par la précarité.

Pour conclure nous devons veiller à rester en phase avec le marché du travail et les possibilités de débouchés existants sur le territoire dans le cadre de l'accompagnement et des formations.

# INSERTION : OBJECTIF EMPLOI



## LE DÉPARTEMENT AGIT

Chaque année, le Département investit 17 millions d'euros dans le programme départemental d'insertion (PDI) : **plus de 200 actions d'insertion sociale et professionnelle adaptées aux besoins des allocataires du RSA sont mises en œuvre** par des organismes partenaires (essentiellement des associations et des centres communaux et intercommunaux d'action sociale). L'objectif commun à toutes ces actions d'insertion est de rendre possible une reprise d'activité professionnelle qui permettra aux personnes d'accéder à l'autonomie financière : 5 700 personnes retrouvent chaque année un emploi salarié, ou entament une formation professionnelle, ou créent une activité indépendante pérenne, grâce à ces actions d'insertion financées par le Département [\(en savoir plus pages 22 à 28\)](#).

## UN NOUVEAU MODE DE MISE EN PARCOURS

Avec la mise en place depuis 2018 des **plateformes d'orientation** sur le Piémont-Biterrois, on peut compter sur un délai moyen de **44 jours** seulement pour qu'un demandeur du RSA débute son parcours d'insertion, à partir de la demande d'allocation. Ce délai était auparavant de 140 jours !



**Charlène**, 26 ans, a été convoquée une semaine après la demande de RSA qu'elle a faite en ligne sur le site de la CAF.

Une prise en charge rapide et plus simple pour les nouveaux allocataires avec un **entretien d'orientation** dans les locaux de la CAF de Béziers : « je suis repartie avec un contrat d'orientation et un rendez-vous 15 jours après avec la structure qui va me proposer un accompagnement qui convient à mes besoins ».

**Un dispositif exemplaire qui va être étendu à tout l'Hérault et un gain de temps formidable pour Charlène** [\(en savoir plus page 21\)](#).

# LE REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA)



**Marie** a 28 ans  
et elle est sans ressources.  
Elle a entendu parler  
du RSA mais ne sait pas  
très bien ce que c'est.  
Elle voudrait savoir  
si elle y a droit ?

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le revenu de solidarité active (RSA) est une prestation sociale gérée et financée par les Conseils départementaux, qui remplace depuis 2009<sup>(1)</sup> le revenu minimum d'insertion (RMI) et l'allocation de parent isolé (API).

### ► Une allocation

Le RSA est une allocation qui garantit aux personnes sans ressources ou disposant de faibles ressources un niveau minimum de revenu, variable selon la composition du foyer. La Mutualité sociale agricole (MSA, pour les personnes relevant du régime agricole) et la Caisse d'allocations familiales (CAF, pour toutes les autres) sont chargées du calcul du montant et du versement mensuel du RSA, qui intervient en général le 5<sup>ème</sup> jour du mois, en même temps que les prestations familiales et les allocations logement.

### ► Un accompagnement

Cette allocation est versée en attendant de retrouver une autonomie financière. C'est pourquoi il est demandé à ses bénéficiaires (allocataires ET conjoints) d'accomplir des démarches d'insertion sociale et/ou professionnelle. Ils seront accompagnés tout au long de ce parcours d'insertion personnalisé :

- ✓ soit par un conseiller de Pôle emploi,
- ✓ soit par un référent unique (RU), avec qui ils élaboreront un contrat d'engagements, réciproques (CER) adapté à leurs besoins.

## POUR QUI ?

### Conditions générales

Pour les personnes de nationalité française,

- ✓ résidant en France de façon stable, effective et permanente ;
- ✓ qui ont plus de 25 ans (ou moins de 25 ans avec au moins un enfant à charge, né ou à naître) ;
- ✓ et dont les ressources sont inférieures à un montant minimum forfaitaire garanti, fixé par décret (sont prises en compte toutes les ressources perçues par l'ensemble des membres du foyer).

### Conditions particulières

**Pour les non-salariés, travailleurs indépendants** (professions libérales, artisans, commerçants, exploitants agricoles...)

Le calcul des ressources est spécifique, en fonction de la nature de l'activité et du régime d'imposition appliqué.

**Pour les ressortissants de l'Espace Economique Européen** (Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse)

Ils doivent remplir les conditions générales ET remplir les conditions du droit au séjour en France ou avoir acquis le droit au séjour permanent.

**Pour les ressortissants étrangers hors EEE**

Ils doivent remplir les conditions générales ET avoir depuis au moins 5 ans un titre de séjour permettant de travailler en France, **ou** être titulaire de la carte de résident **ou** d'un titre de séjour équivalent, **ou** avoir le statut de réfugié.



**Sandro** est italien, a-t-il le droit de retourner régulièrement dans sa famille ?

**Comme pour tous les demandeurs**, la notion de « résidence stable, effective et permanente » implique que la durée de séjour(s) hors de France ne doit pas dépasser 3 mois par année civile ou de date à date.

En cas de séjour(s) à l'étranger de plus de 3 mois, le RSA (ou la prime d'activité) n'est versé que pour les seuls mois complets de présence en France.

(1) Loi n° 2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion.

## ► Les enfants à charge

Pour le RSA sont considérés comme à charge jusqu'à l'âge de 25 ans les enfants qui ouvrent droit aux prestations familiales et ceux qui sont à charge effective et permanente.

Plus généralement, une personne est à charge lorsqu'on supporte ses frais d'entretien en matière d'éducation, d'habillement, de nourriture et de logement.

Si l'enfant perçoit une rémunération, celle-ci doit être déclarée dans les ressources du foyer.

## ► Les parents isolés

Les personnes en situation d'isolement qui assument seules la charge d'un ou plusieurs enfants (nés ou à naître) ont droit à une **majoration du montant du RSA**, soit pendant un an suite à l'évènement qui engendre la situation d'isolement, soit jusqu'aux 3 ans du dernier enfant.

Est en situation d'isolement une personne célibataire, divorcé(e), séparé(e), veuf(ve) ne vivant pas en couple de manière déclarée et permanente et ne partageant pas ses ressources.

## À savoir !

✓ Il existe un RSA « jeune actif », géré par les CAF et les MSA et financé par l'État. Un jeune de 18 à 25 ans, français ou étranger, peut en bénéficier sous certaines conditions, s'il justifie de deux ans d'activité en équivalent temps plein au cours des trois années qui précèdent la demande, soit 3 214 heures d'activité.

La demande peut être faite dans les mêmes conditions que le RSA pour les 25 ans et plus (voir page 8 : "Comment et où faire sa demande ?").

**Le Conseil départemental n'est pas concerné par cette mesure.**

## N'ONT PAS DROIT AU RSA

✓ **les élèves et les étudiants** (y compris pendant leurs périodes de formation en milieu professionnel et leurs stages en entreprise) ;

✓ **les personnes en congé parental, sabbatique, sans solde ou en disponibilité ;**

✓ **les personnes en service civique.**

Ces exclusions concernent les allocataires mais pas leurs conjoints.

Les deux premiers points ne concernent pas non plus les parents isolés ouvrant droit au RSA majoré.

## COMMENT SAVOIR SI ON Y A DROIT ?

### En faisant le test d'éligibilité en ligne (5 minutes) :

✓ sur le site de la Mutualité sociale agricole (MSA) si on relève du régime agricole : <https://www.msa.fr/lfy/rsa>

✓ sur le site de la Caisse d'allocations familiales (CAF) dans tous les autres cas :

<http://www.Caf.fr/allocataires/mes-services-en-ligne/faire-une-simulation>

Il est nécessaire de réunir au préalable certaines informations (voir page 8).

- Si Marie est déjà allocataire de la CAF ou de la MSA, elle peut faire sa demande à partir de son compte personnel (en renseignant son numéro d'allocataire, sa date de naissance et son mot de passe). Le questionnaire sera pré-complété avec les informations contenues dans son dossier et elle n'aura qu'à les vérifier et les valider.

- Si Marie n'est pas allocataire, elle devra renseigner toutes les rubriques.

**À l'issue du test, Marie saura si elle peut prétendre ou non au RSA. Si oui, elle sera orientée directement vers la demande en ligne.**



**Le montant du RSA est donné à titre indicatif dans l'attente de l'étude complète du dossier.**

Marie peut s'informer plus en détail sur les conditions d'octroi du RSA sur le site de la CAF :

<http://www.Caf.fr/allocataires/droits-et-prestations/s-informer-sur-les-aides/solidarite-et-insertion/le-revenu-de-solidarite-active-rsa>

Ce test calcule également la prime d'activité, versée en complément des revenus d'activité professionnelle quand ceux-ci sont insuffisants (voir page 15).



**Vous pouvez aussi évaluer vos droits à 21 aides sociales** (allocations familiales, RSA, prime d'activité, allocations logement, allocation adulte handicapé, complémentaires santé, chèque énergie, allocation personnalisée d'autonomie, etc.).

Un questionnaire en ligne simple vous donne un montant mensuel pour chaque prestation à laquelle vous pourriez avoir droit et vous donne accès aux démarches à accomplir : <https://mes-aides.gouv.fr>

## COMMENT ET OÙ FAIRE SA DEMANDE ?



**Christophe** a 36 ans,  
il doit faire une demande de RSA.  
Comment doit-il s'y prendre ?

### ► Sur internet : aujourd'hui il est possible de faire sa demande en ligne (téléprocédure).

✓ sur le site de la Mutualité sociale agricole (MSA) si on relève du régime agricole : <https://www.msa.fr/lfy/rsa>

✓ sur le site de la Caisse d'allocations familiales (CAF) dans tous les autres cas : <https://www.caf.fr/wps/portal/caffr/aidesetservices/lesservicesenligne/faireunedemandedeprestation/demanderlersa>

La démarche peut nécessiter ½ heure et il faut au préalable réunir des informations sur chacune des personnes composant le foyer.

✓ Si **Christophe** est déjà allocataire de la CAF ou de la MSA, il peut faire sa demande à partir de son compte personnel (en renseignant son numéro d'allocataire, sa date de naissance et son mot de passe). La demande sera pré-complétée avec les informations contenues dans son dossier et il n'aura qu'à les vérifier et les valider.

✓ Si **Christophe** n'est pas allocataire, il devra répondre à l'intégralité des questions.

À la fin de la démarche, 3 messages sont possibles :

- Un montant estimé de RSA est affiché
- « Une étude complémentaire est nécessaire » et des justificatifs vous sont demandés
- « Vous n'avez pas droit au RSA ».



**Le montant du RSA est donné à titre indicatif dans l'attente de l'étude complète du dossier.**



### LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES POUR EFFECTUER LA SIMULATION ET LA DEMANDE

(en ligne ou physiquement) :

- ✓ Préparer au préalable les informations sur l'état-civil et la situation professionnelle de chacun des membres du foyer, ainsi que le dernier avis d'imposition et les coordonnées bancaires du demandeur.
- ✓ Préparer les documents permettant d'indiquer le montant de toutes les ressources (revenus d'activité, pensions, rentes...) perçues par chacun des membres du foyer durant les trois mois qui précèdent la demande.
- ✓ D'autres pièces justificatives peuvent être demandées : elles pourront être transmises une fois scannées via le compte personnel en ligne de l'allocataire, ou bien envoyées par courrier, ou bien remises aux services instructeurs (points d'accueil CAF et MSA, CCAS, CIAS et associations).

### ► Si **Christophe** n'a pas d'ordinateur ou pas d'accès à Internet, ou s'il n'est pas très à l'aise avec l'informatique, il peut se rendre...

✓ sur rendez-vous dans un des **points d'accueil physique de la CAF** de l'Hérault et de ses partenaires, à Agde, Bédarieux, Béziers, Clermont-l'Hérault, Ganges, Gignac, La Grande-Motte, Lodève, Lunel, Mèze, Montpellier, Pézenas, Saint-Pons-de-Thomières, Sérignan et Sète : <http://www.caf.fr/allocataires/caf-de-l-herault/points-d-accueil>

✓ sur rendez-vous dans un des **points d'accueil physique de la MSA** : Bédarieux, Béziers, Clermont-l'Hérault, Lunel, Montpellier, Mèze et Olonzac : <https://languedoc.msa.fr/lfy/nos-agents-sur-le-terrain>

✓ dans une des **24 communes suivantes** (à la mairie ou au centre communal d'action sociale) : Agde, Aniane, Candillargues\*, Castries, Jacou, Juvignac, La Grande-Motte, Lansargues\*, Lattes, Le Crès, Loupian, Lunel, Mauguio/Carnon, Montpellier, Mudaison\*, Prades-le-Lez, Roujan<sup>2</sup>, Saint-André de Sangonis, Saint-Aunès\*, Saint-Georges-d'Orques, Sauvian, Servian, Teyran et Valergues\*, qui sont services instructeurs de la demande d'allocation, **uniquement pour les habitants des communes concernées** (et en règle générale pour les personnes n'ayant pas d'enfant mineur à charge)

### ✓ dans une des associations suivantes à Montpellier :

- Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) AMT Arc-en-Ciel, pour les personnes accompagnées par le centre ;
- Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD) AXESS, pour les personnes accompagnées par le centre ;
- Association ISSUE, pour les personnes sans domicile ayant établi leur élection de domicile au Service d'accueil et d'orientation (SAO) CORUS de l'association. (voir page suivante)

Ces organismes sont des services instructeurs de la demande d'allocation, qui accompagneront **Christophe** tout au long de l'élaboration du dossier de demande, recueilleront les documents nécessaires et transmettront le dossier à la CAF ou à la MSA.

(2) Le CCAS de Roujan instruit également les demandes des habitants de Fos, Gabian, Montesquieu, Pouzolles, Neffiès et Vailhan.

\* Le service instructeur est le Centre intercommunal d'action sociale du Pays de l'Or.



## ► Les personnes sans domicile

Pour toute demande de prestation sociale, il est nécessaire de disposer d'une adresse. La **domiciliation** ou **élection de domicile** est un droit qui permet à toute personne sans domicile stable ou fixe de disposer d'une adresse administrative où recevoir son courrier et faire valoir certains droits et prestations.

Les organismes pouvant procéder à l'élection de domicile sont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS) ou les mairies, ainsi que les organismes agréés par le préfet de département (chaque mairie peut en fournir la liste). La demande doit être faite au moyen d'un formulaire et doit satisfaire à certaines conditions. Après accord, une attestation d'élection de domicile est délivrée, valable un an.

En savoir plus :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17317>



**Sylvain** est sans domicile

Je dois joindre cette attestation à ma demande de RSA.

## ► En cas de changement de département

L'allocataire qui déménage et change de département doit toujours déclarer sa nouvelle adresse à **la CAF ou à la MSA de son département de départ** afin que son dossier soit transféré à la CAF ou à la MSA de son département d'arrivée.



**Karim** perçoit déjà le RSA et déménage dans l'Hérault.

Si je fais ma déclaration trop tardivement, je risque de retarder le transfert de mon dossier et le versement de mes allocations.

Il est possible de déclarer un changement d'adresse simultanément auprès de plusieurs services de l'administration et de fournisseurs d'énergie sur <http://mon.service-public.fr> **page d'accueil** : **Services en ligne > Signaler son changement d'adresse en ligne**

## COMPRENDRE LE CALCUL DU RSA

- ✓ Le RSA vient compléter vos ressources afin de vous garantir un revenu minimal.
  - ✓ Ce montant forfaitaire garanti est déterminé en fonction de la composition de votre foyer. Il est réévalué périodiquement (dernière augmentation au 1<sup>er</sup> avril 2019).
  - ✓ Si votre foyer perçoit une aide au logement ou est hébergé gratuitement ou est propriétaire, un « forfait logement » est déduit.
  - ✓ L'ensemble de vos ressources et toutes celles des membres de votre foyer sont prises en compte (y compris les prestations de la CAF).
- RSA = (montant minimum forfaitaire garanti) - (ressources du foyer) - (forfait logement)**
- ✓ Le droit est ouvert à compter du mois de dépôt de la demande. Le montant du RSA est identique sur 3 mois, sauf en cas de changement de situation familiale. Il est recalculé tous les trois mois en fonction des ressources déclarées pour les trois mois précédents.
  - ✓ La demande de RSA vaut demande de prime d'activité ([voir page 15](#)).

## ! À savoir !

- ✓ **Le RSA est une prestation subsidiaire** : si la situation de **Marie** peut lui ouvrir d'autres droits (comme l'allocation chômage ou l'allocation adulte handicapé), ou bien si elle peut prétendre au versement d'une pension alimentaire, il lui sera alors demandé de faire valoir ses droits dans un délai de deux mois après l'ouverture du droit au RSA.
- ✓ **Le RSA n'est pas imposable**, il est incessible et insaisissable.

## LES MONTANTS DU RSA\*

FOYER	Pas d'enfant	1 enfant	2 enfants	3 enfants	Enfant ou personne à charge supplémentaire
<b>CAS GÉNÉRAL</b> : avec aide au logement (foyer propriétaire, hébergé par un tiers)					
Personne seule	492,57€	705,28€	841,31 €	1 065,20€	223,89€
Parent isolé ayant droit à la majoration pour isolement	651,61 € Femme isolée enceinte	824,03 €	1 031,73 €	1 271,32 €	239,59 €
Couple	705,28 €	841,31 €	1 009,23 €	1 233,12€	223,89€
<b>CAS PARTICULIER</b> : sans aide au logement, sans hébergement					
Personne seule	559,74 €	839,62 €	1 007,55 €	1 231,44 €	223,89€
Parent isolé ayant droit à la majoration pour isolement	718,78 € Femme isolée enceinte	958,37 €	1 197,97 €	1 437,56 €	239,59 €
Couple	839,62 €	1 007,55 €	1 175,47 €	1 399,36 €	223,89€



**Marc** a 45 ans, il est célibataire, sans ressources, locataire et bénéficie d'une allocation logement.

Il percevra **492,57 €** d'allocation RSA,

soit : **559,74€** (montant minimum forfaitaire garanti pour 1 personne)\*  
- **67,17 €** (forfait logement pour une personne)



**Sarah** a 27 ans, elle vient de se séparer de son mari avec 1 enfant à charge de moins de 3 ans. Elle perçoit 150 € de pension alimentaire, et est hébergée chez sa mère.

Elle percevra **674,03 €** d'allocation RSA majorée,

soit : **958,37 €** (montant minimum forfaitaire garanti pour 1 parent isolé avec un enfant)\*  
- **150,00€** (ressources déclarées)  
- **134,34 €** (forfait logement pour 2 personnes)



**Fatou et Enrico** ont 35 ans et 38 ans, ils vivent en couple avec 2 enfants à charge de moins de 14 ans. Les activités professionnelles du foyer leur rapportent 500 € mensuels, ils sont propriétaires de leur logement et ont fini de rembourser leur emprunt.

Ils percevront **377,68 €** d'allocation RSA,

soit : **1 175,47 €** (montant minimum forfaitaire garanti pour 1 couple et 2 enfants)\*  
- **500,00 €** (ressources déclarées)  
- **131,55 €** (allocations familiales pour 2 enfants de moins de 14 ans)  
- **166,24 €** (forfait logement pour 3 personnes ou plus)



### A savoir !

En cas de contestation d'une décision prise par la CAF, la MSA ou le Département, concernant le rejet du droit à l'allocation, ou son montant ou sa date de prise d'effet, etc., vous pouvez exercer **votre droit de recours** (voir les modalités page 15).

\*Au 1<sup>er</sup> avril 2019

# JE SUIS ALLOCATAIRE DU RSA



**Sofia** est allocataire du RSA depuis peu, elle ne connaît pas encore ses droits et ne sait pas quelles sont ses obligations en tant qu'allocataire.

## QUELS SONT MES DROITS ?

### Sofia a droit à une allocation pour :

- ✓ **s'assurer un revenu minimum** lorsqu'elle n'a aucune autre ressource,
- ✓ **compléter ses revenus** lorsqu'elle reprend une activité à temps partiel,
- ✓ l'encourager à reprendre un emploi en garantissant **l'augmentation de ses revenus**.

### Sofia a droit à un accompagnement personnalisé et adapté à ses besoins, mené par :

- ✓ **soit** un conseiller de Pôle emploi, qui la soutiendra dans ses démarches d'insertion professionnelle ;
- ✓ **soit** un référent unique (RU), avec qui elle élaborera un contrat d'engagements réciproques (CER). Ce contrat fixe des objectifs et définit les moyens pour les atteindre, dans tous les domaines de l'insertion sociale et professionnelle. Il prévoit des **actions d'insertion**.

### Sofia a des droits « connexes » à l'allocation RSA :

- ✓ Elle pourra être affiliée à la **protection universelle maladie (Puma)** si elle n'est pas couverte contre les risques maladie-maternité à un autre titre, sans avoir à payer de cotisation.
- ✓ Elle aura droit à une **protection complémentaire santé** gratuite, la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). Pour la demander, un dossier est à constituer (formulaires et justificatifs), auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) ou en ligne sur son site internet (<https://www.ameli.fr/assure/actualites/cmu-c-et-acs-demande-en-ligne-le-compte-ameli-web>). Une fois attribuée, la CMU-C est accordée pour un an. Le renouvellement est automatique depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, tant que le droit au RSA est ouvert.
- ✓ Elle n'aura plus à payer **ni la taxe d'habitation ni la contribution à l'audiovisuel public**.
- ✓ Elle pourra bénéficier d'une **réduction du tarif de son abonnement téléphonique fixe** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1337>).
- ✓ Elle pourra bénéficier du « chèque énergie », dispositif d'aide au paiement de ses dépenses d'énergie (factures d'électricité, de gaz, rénovation énergétique...) ([voir page 29](#)).
- ✓ **En cas de réduction ou de suspension de son allocation due à une sanction, Sofia a le droit** de faire connaître ses observations écrites ou à demander à être reçue, éventuellement accompagnée de la personne de son choix, par le Service départemental insertion (SDI) dont elle dépend ([voir page 14](#)).

### Dans l'Hérault, Sofia a aussi droit :

- ✓ à la **gratuité** ou à des **tarifs réduits** dans les transports en commun ([voir page 31](#)),
- ✓ à une **aide financière** en cas de reprise d'activité, **l'AFIE** ([voir page 29](#)),
- ✓ **de participer** à la conduite de la politique départementale d'insertion et à l'amélioration du fonctionnement du dispositif en devenant membre d'un **comité consultatif RSA**, d'une commission d'équipe pluridisciplinaire (CEP), d'un groupe de travail ([voir page 33](#)).

## QUELS SONT MES DEVOIRS ?

**Sofia** doit entreprendre des démarches et actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle<sup>3</sup> :

- ✓ Elle doit élaborer un contrat avec le référent unique désigné par les services du Département, le renouveler à son échéance, et en respecter les engagements (notamment les démarches et rendez-vous éventuellement fixés avec un organisme d'accompagnement).

**! Si Sofia ne peut pas se rendre aux rendez-vous ou aux convocations, ou si elle ne peut pas accomplir les démarches prévues, elle doit en avertir son référent unique et/ou le Service départemental insertion (SDI) dont elle dépend. A défaut, elle risque une réduction puis une suspension du versement de son allocation. (voir page 14)**

- ✓ Si Sofia est suivie par Pôle emploi, elle doit maintenir son inscription et respecter les démarches prévues avec son conseiller dans le cadre de son projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) qui lui tient lieu de contrat.

**! La personne avec qui Sofia vit en couple est soumise aux mêmes obligations qu'elle.**

**Sofia** doit également :

- ✓ renvoyer dans les temps sa déclaration trimestrielle de ressources (DTR) à la CAF ou à la MSA ;
- ✓ signaler sans tarder à la CAF ou à la MSA tout changement dans sa situation ;
- ✓ répondre aux demandes de vérification administrative et de contrôle du Conseil départemental et de la CAF ou de la MSA.

**À défaut, Sofia risque une suspension du versement de son allocation, pouvant aller jusqu'à la radiation, ou alors une demande de remboursement, ou encore de ne pas bénéficier de tous les droits ouverts par sa nouvelle situation.**

### Toujours prévenir en cas de changement de situation

Il est très important d'informer la CAF et la MSA de tout changement de situation, sans attendre la prochaine DTR : déménagement et changement d'adresse, grossesse, naissance, décès, mariage ou Pacs ou vie maritale, séparation, contrat de travail (démarrage ou rupture), entrée en formation (ou arrêt)...

Cela permet un nouveau calcul des droits et permet d'éviter un trop-perçu (ou indu), qui sera réclamé et qu'il faudra rembourser.

**Cela peut aussi ouvrir de nouveaux droits ou entraîner un montant d'allocation plus élevé.**

La déclaration peut se faire sur le site [Caf.fr](https://www.caf.fr) dans l'espace « Mon Compte » ou sur l'appli mobile « Caf-Mon Compte » en sélectionnant « Déclarer un changement ».



**Mathilde :** « La vie évolue constamment ! »

«Pour bénéficier des aides adaptées à ma situation, je déclare immédiatement tout changement.»

(3) Article L262-28 du Code de l'action sociale et des familles : le bénéficiaire du revenu de solidarité active est tenu, lorsqu'il est sans emploi ou ne tire de l'exercice d'une activité professionnelle que des revenus inférieurs à une limite fixée par décret [500€], de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle.



## LA DÉCLARATION TRIMESTRIELLE DE RESSOURCES (DTR)

### Qu'est-ce que c'est ?

**Le montant de l'allocation est recalculé tous les 3 mois, au vu des ressources perçues pendant les 3 mois précédents, c'est pourquoi il est impératif de les déclarer auprès de la CAF ou de la MSA.**

Tous les revenus nets liés à une activité sont à déclarer (emploi salarié, formation professionnelle, activité indépendante...) que ce soit les vôtres, ceux de votre conjoint(e), ou ceux perçus par vos enfants (en apprentissage, en stage...)

Vous devez aussi déclarer les primes, les indemnités journalières de sécurité sociale (maladie, accident du travail...), les pensions (alimentaires, d'invalidité, de retraite...) les rentes, les revenus de placements, et toutes les autres allocations perçues (chômage...).

Quelques ressources sont exclues du calcul du RSA, par exemple les bourses versées par l'Education Nationale et certaines prestations familiales spécifiques (le complément du mode de garde, l'allocation de rentrée scolaire, la prime à la naissance ou encore l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé).

### Quand ?

Tous les trois mois, la CAF vous adresse un courrier (électronique ou postal) et vous invite à remplir la déclaration trimestrielle de ressources. Même si vos revenus n'ont pas évolué, vous êtes, malgré tout, tenu de les renseigner.

### Comment faire ?

Regroupez les informations demandées et remplissez le formulaire :

- ✓ en ligne (télé-déclaration) en vous connectant au site [Caf.fr](http://Caf.fr) dans l'espace « Mon Compte » ou sur l'appli mobile « Caf-Mon Compte ». Il suffit de cliquer sur « Mes ressources » puis « Déclarer » et de choisir « Mes ressources trimestrielles ».

Les personnes relevant du régime agricole feront la même chose sur le site [msa.fr](http://msa.fr) dans « mon espace privé »

- ✓ ou la version papier envoyée par la CAF ou la MSA, à renvoyer par courrier postal ou à déposer dans un lieu d'accueil CAF ou MSA (voir liste page 8).

### Les incidences d'une mauvaise déclaration ?

Si toutes les ressources ne sont pas déclarées, la CAF ou la MSA **vous réclameront le remboursement** des sommes que vous avez perçues et auxquelles vous n'aviez pas droit, dès qu'elles auront connaissance du



**En 3 minutes  
tous les 3 mois  
je garantis tous  
mes droits !**

montant réel de vos ressources. En effet, la CAF et la MSA effectuent régulièrement des vérifications administratives, des contrôles, et comparent les déclarations des allocataires avec les informations détenues par d'autres administrations (Impôts, Pôle emploi, etc.)

**En cas de fraude avérée, le Département applique des sanctions (lettre d'admonestation ou amende administrative), ainsi que des poursuites pénales (plaintes).**

## Le recouvrement des trop-perçus (indus) et la demande de remise de dette

Les sommes versées alors que l'allocataire n'y avait pas droit sont récupérées par la CAF ou la MSA ou le Département, selon que le foyer perçoit encore ou non des prestations.

L'examen des demandes de remise de dettes se répartit entre la CAF ou la MSA et le Conseil départemental : pour les indus de RSA d'un montant inférieur à 1 679 €\*, c'est la commission de recours amiable de la CAF ou de la MSA qui statue ; pour les indus supérieurs à 1 679 €\*, c'est la commission de recours gracieux départementale.

Il est possible de

- ✓ contester le bien-fondé de l'indu ;
- ✓ **faire une demande de remise de dette**, totale ou partielle (qui vaut alors acceptation de la dette), en cas de bonne foi. Si le trop-perçu résulte d'une manœuvre frauduleuse ou d'une fausse déclaration, la demande sera rejetée.

La commission de surendettement de la Banque de France peut se prononcer pour un effacement total des dettes, y compris un indu RSA, sauf en cas de fraude.

**Voir les modalités des recours en page 15**

\*montant au 1<sup>er</sup> avril 2019

## MON ALLOCATION EST SUSPENDUE, POURQUOI ?

### ► Il peut s'agir de motifs administratifs

- ✓ vous n'avez pas rempli ou renvoyé à temps votre déclaration trimestrielle de ressources ;
- ✓ vous n'avez pas renvoyé à temps un justificatif ou fourni des informations, demandés par votre CAF ou votre MSA.

**Que faire dans ces cas ?** Effectuer la démarche demandée le plus vite possible, la situation sera régularisée en fonction des éléments fournis.

### ► Le versement du RSA est soumis à un certain nombre d'obligations (voir « Quels sont mes devoirs ? » page 12). Ne pas les respecter expose à des sanctions. Celles-ci peuvent aller d'une réduction de 50 % du montant de l'allocation jusqu'à la radiation complète et définitive, lorsque, **de votre fait et sans motif légitime** :

- ✓ vous n'avez pas élaboré de contrat d'engagements réciproques (CER), ou vous ne l'avez pas renouvelé ;
- ✓ ou, si vous êtes suivi par Pôle emploi, vous n'avez pas répondu aux convocations, ou vous n'avez pas actualisé votre situation mensuelle (démarche à faire sur le site internet ou par téléphone au 39 49, à chaque début de mois), et vous avez été radié de la liste des demandeurs d'emploi ;
- ✓ vous n'avez pas respecté les engagements prévus dans le contrat d'engagements réciproques que vous avez signé (par exemple vous êtes absent aux rendez-vous fixés avec un organisme d'accompagnement, sans explication) ;
- ✓ vous avez refusé de répondre à une demande de vérification administrative ou à un contrôle de la CAF, de la MSA ou des services du Conseil départemental.

**Que faire dans ces cas ?** Effectuer la démarche demandée le plus vite possible

- en contactant votre référent unique afin d'élaborer ou renouveler ou redéfinir votre contrat d'engagements réciproques ;
- ou en contactant votre conseiller du Pôle emploi, en actualisant votre situation mensuelle ;
- ou en vous soumettant aux vérifications et contrôles prévus par la loi.



**Vous avez le droit** de faire connaître vos observations écrites ou à demander à être reçu, éventuellement accompagné de la personne de votre choix, par le Service départemental insertion (SDI) dont vous dépendez (voir carte page 34).

**Vous pouvez également contester cette décision** comme expliqué dans le courrier que vous recevrez de la part du Service départemental insertion (SDI) dont vous dépendez. Voir les modalités des recours page suivante.

### Le cas particulier des personnes hospitalisées

Le montant de votre RSA est réduit de 50 % si :

- ✓ vous êtes hospitalisé dans un établissement de santé pendant plus de 60 jours,
- ✓ et que vous bénéficiez d'une prise en charge par l'assurance maladie,
- ✓ et que vous ne vivez pas en couple ou que vous n'avez personne à charge.

Si vous êtes enceinte, cette réduction ne s'applique pas. Cette réduction prend effet lors de la 2<sup>e</sup> révision trimestrielle de votre RSA suivant le début de votre hospitalisation.

### Le cas particulier des personnes incarcérées

Votre RSA est suspendu à compter de la 2<sup>e</sup> révision trimestrielle suivant le début de votre incarcération si :

- ✓ vous êtes incarcéré pour une durée supérieure à 60 jours,
- ✓ et que vous ne vivez pas en couple et que vous n'avez personne à charge.

Si vous vivez en couple ou avez une personne à charge il est procédé à examen de leur droit au titre du RSA. Vous êtes alors exclu du foyer pour le recalcul des droits.

Le versement du RSA reprend à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois au cours duquel votre incarcération prend fin. Vous n'êtes pas concerné par cette suspension si vous avez un enfant à charge.

## LES RECOURS EN CAS DE CONTESTATION

- ✓ Si vous voulez contester une décision prise par la CAF, la MSA ou par le Département, vous devez en premier lieu adresser par courrier postal **un recours administratif préalable obligatoire** dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision contestée :
  - **soit auprès du Conseil départemental**, selon la nature de la décision contestée :
    - Service des droits RSA - 1977 avenue des Moulins - 34087 Montpellier cedex 4
  - ou**
  - Service départemental insertion dont vous dépendez ([voir les adresses en page 34](#))
- soit auprès de la CAF : 139 avenue de Lodève - 34943 Montpellier cedex 9
- soit auprès de la MSA :  
TSA 54801 - 48007 Mende cedex

L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision implicite de rejet.

- ✓ Le second niveau de recours est un **recours contentieux** auprès du Tribunal administratif de Montpellier. Il a un effet suspensif concernant le recouvrement des créances. Le tribunal administratif peut être saisi dans un délai de deux mois :
  - par courrier :  
6 rue Pitot - 34063 Montpellier cedex 2
  - ou par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible sur le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr)



### ! A savoir !

**La prime d'activité** est un complément de revenu ayant pour objet d'inciter les travailleurs (salariés ou non-salariés) aux ressources modestes, à exercer ou reprendre une activité professionnelle et à soutenir leur pouvoir d'achat. Elle est cumulable intégralement avec le RSA.

La demande initiale de RSA vaut également demande de prime d'activité, ainsi que l'actualisation du montant de l'allocation par le biais de la déclaration trimestrielle de ressources : **le simple fait de déclarer des ressources issues d'une activité professionnelle dans le cadre du RSA déclenche automatiquement le droit éventuel à la prime d'activité.**

# MON PARCOURS D'INSERTION PERSONNALISÉ

## LE RSA : COMMENT ÇA MARCHE ?

Paul, Samia et Kévin ont fait une demande de RSA...



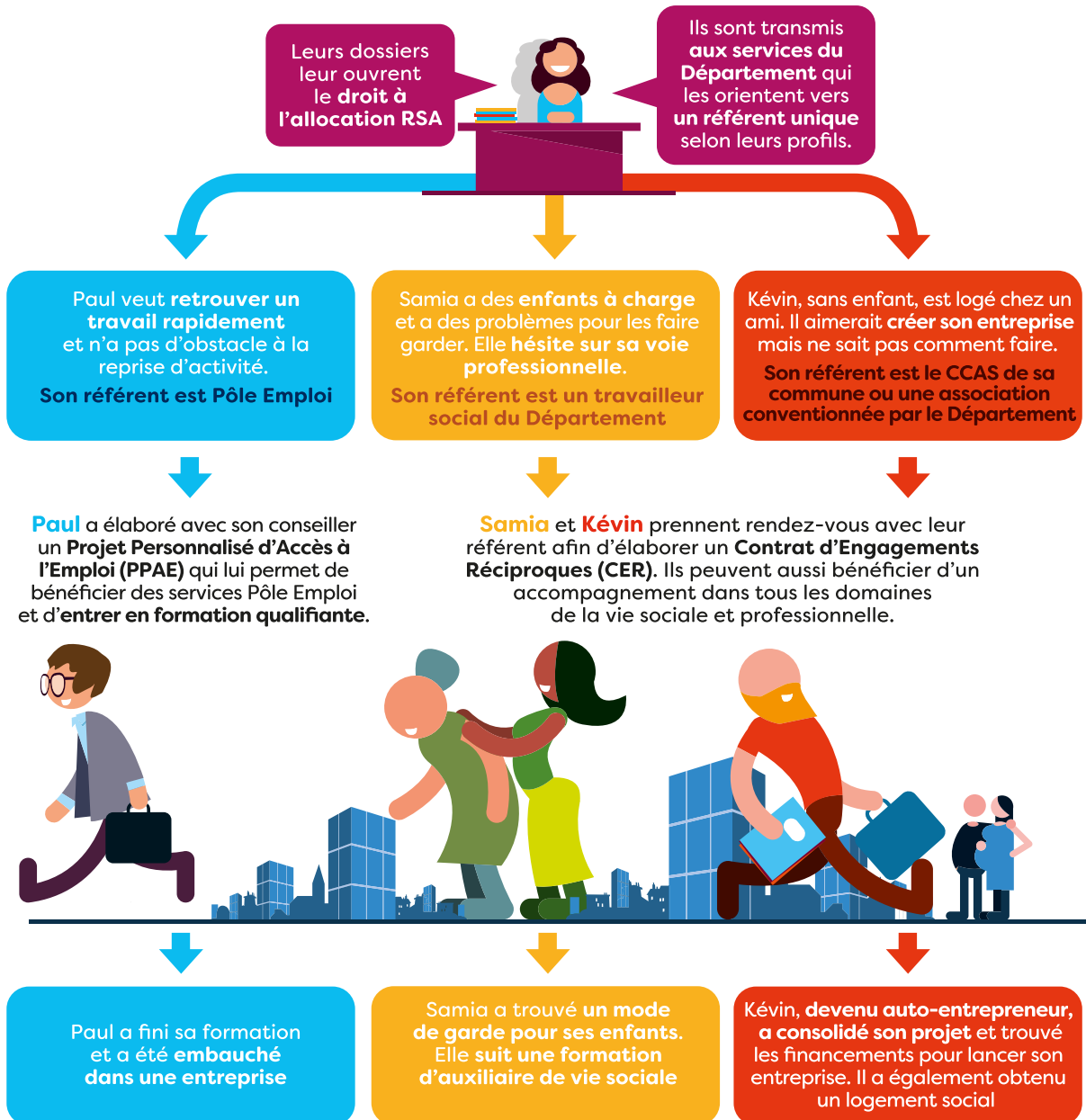
**Paul** en télé procédure sur le site internet de la CAF



**Samia** dans les locaux de la CAF



**Kévin** au Centre Communal d'Action Sociale de sa commune (CCAS)





## QUI EST MON RÉFÉRENT UNIQUE ET QUEL EST SON RÔLE ?

La CAF et la MSA informent les services du Département de toutes les nouvelles ouvertures de droit afin que ceux-ci procèdent à l'orientation des nouveaux allocataires vers une structure compétente pour exercer la mission de **référént unique**.

**Le référént unique est la plupart du temps un professionnel de l'insertion professionnelle ou de l'action sociale, qui va m'accompagner et coordonner les différentes étapes de mon parcours vers une insertion sociale et/ou professionnelle et l'autonomie financière.**

Soit

### Je suis autonome dans ma recherche d'emploi



**Emmanuel** est déjà inscrit à Pôle emploi et, quand il a fait sa demande de RSA, il a déclaré vouloir avant toute chose reprendre (ou développer) une activité professionnelle\*. **Son référént unique sera son conseiller de Pôle emploi.**

La délégation de l'accompagnement professionnel d'Emmanuel à Pôle emploi implique qu'il rencontre peu de difficultés sociales ou de problèmes de santé (il a peu de « freins à l'emploi »).

#### En quoi consiste mon accompagnement ?

Avec mon conseiller, nous définissons (ou nous avons déjà défini) mon **projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)** : il définit la nature et les caractéristiques de l'emploi que je recherche, la zone géographique privilégiée et le niveau de salaire attendu, en tenant compte de ma formation, de mes qualifications, des

**Dans l'Hérault, différents types de référénts uniques sont mobilisés, selon la situation et les besoins des personnes : en fonction des informations recueillies au moment de la demande d'allocation, et de l'inscription ou non à Pôle emploi, une première répartition est faite entre les personnes dont l'accompagnement va être délégué à Pôle emploi et les autres.**

Dans tous les cas, je recevrai un courrier de la part des services du Département m'informant des personnes à contacter et des démarches à accomplir (d'où l'importance de signaler tout changement d'adresse à la CAF ou à la MSA).

Dans le cas d'un couple, chacun des deux membres est orienté en fonction de sa situation personnelle, et chacun reçoit un courrier.

compétences acquises au cours de mes expériences professionnelles, de la situation du marché du travail local et de ma situation personnelle et familiale.

Il précise les actions que j'aurai à réaliser.

Mon PPAE sera actualisé, selon la périodicité et les modalités que je définirai avec mon conseiller, en fonction des résultats de mes recherches et de l'évolution des actions que j'aurais engagées pour faire aboutir mon projet professionnel.

Le PPAE équivaut à un Contrat d'engagements réciproques, sans limitation de durée.

En tant qu'allocataire du RSA dont le référént unique est Pôle emploi, je m'engage à être actif dans ma recherche d'emploi et je dois rester inscrit à Pôle emploi pour continuer à percevoir l'allocation RSA.

Tout manquement à mes obligations (déclaration mensuelle, recherche d'emploi, refus d'offres d'emploi...) peut avoir des conséquences sur mon allocation (suspension ou radiation).

\* On entend par « activité professionnelle » un emploi salarié ou une formation professionnelle ou une création d'activité indépendante.

## Soit

## J'ai besoin d'être accompagné dans mes démarches d'insertion

Je ne suis pas orienté vers Pôle emploi si j'ai besoin d'être soutenu dans des démarches d'insertion professionnelle, de santé ou d'insertion sociale (problèmes de logement, de mobilité, de maîtrise du français, d'accès aux droits, d'utilisation du numérique, de surendettement...), et/ou si j'éprouve des difficultés d'ordre psychologique, familial..., même si je suis concerné à moyen ou long terme par la reprise d'une activité professionnelle.

**Je suis alors orienté vers un autre type de référent unique en fonction de ma situation familiale :**

- ♥ **Si j'ai un ou des enfants mineurs à charge** (nés ou à naître), mon référent unique est un(e) assistant(e) social(e) du Conseil départemental (Services territoriaux des solidarités).



**Marlène** a 2 enfants petits, elle n'est plus inscrite à Pôle emploi, elle a des dettes de loyer. Elle habite à Montady. Elle aimerait bien créer un jour une activité de cours de cuisine à domicile... Son référent unique sera une assistante sociale du STS de Capestang.



**Philippe** est veuf, ses enfants sont majeurs, il a des problèmes de santé qui l'empêchent de travailler. Il habite à Montpellier. Son référent unique sera un travailleur social d'une des 3 associations que le Département finance pour exercer la mission de RU sur la ville.



**Aïcha** vit à Béziers avec son dernier fils de 22 ans étudiant. Ses autres enfants ont quitté le foyer, elle a besoin de trouver un logement plus petit. Son référent unique sera un travailleur social du CCAS de Béziers.

Je prends rendez-vous avec le référent unique désigné, en respectant le délai d'un mois indiqué dans le courrier reçu peu après l'ouverture de mon droit à l'allocation, sous peine de suspension. L'objectif de cet entretien est d'élaborer un contrat d'engagements réciproques (CER).

## Cas particulier



Après avoir vécu longtemps à la rue, **Nikko** est hébergé dans un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)

L'équipe éducative du CHRS met en place un accompagnement personnalisé pour l'aider à sortir de la précarité et à recouvrer ses droits.

Son référent social au centre est aussi son référent unique dans le cadre du RSA. Il peut ainsi mobiliser les actions d'insertion utiles au parcours de Nikko vers l'autonomie sociale.

MA SITUATION CHANGE,  
MON RÉFÉRENT UNIQUE AUSSI

Les personnes initialement orientées vers Pôle emploi parce qu'elles avaient peu de freins à l'emploi et qui rencontrent des difficultés sociales ou de santé peuvent être **réorientées** vers un autre type de référent unique.

La situation inverse peut aussi se rencontrer : une personne suivie par un autre type de référent unique qui acquiert suffisamment d'autonomie dans ses démarches vis-à-vis de l'emploi peut être **réorientée** vers Pôle emploi.

Pour les personnes dont le référent unique n'est pas Pôle emploi : **l'arrivée du premier enfant** dans le foyer va entraîner un changement de référent unique (du CCAS de ma commune ou d'une association vers le Service territorial des solidarités). Et à l'inverse, **lorsque le dernier enfant atteint 18 ans**, le foyer va changer de référent unique (du Service territorial des solidarités vers le CCAS de ma commune ou une association).

**Un déménagement** dans une autre commune va également entraîner un changement de référent unique (vers un autre CCAS ou une autre association, ou vers un autre service territorial des solidarités).

# LE CONTRAT D'ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES (CER)

**La loi généralisant le RSA a introduit la notion d'engagements réciproques entre l'allocataire et la collectivité départementale. Ces engagements peuvent prendre la forme d'un projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) (voir page 17) ou d'un contrat d'engagements réciproques (CER).**

## Le CER qu'est-ce que c'est ?

- ✔ C'est un document contractuel qui définit des objectifs d'insertion sociale et professionnelle, et propose des actions pour les atteindre. Je l'élabore avec mon référent unique et je le signe.
- ✔ Il est ensuite transmis au Service départemental insertion (SDI) dont je dépends (voir page 34) afin d'être validé et signé par le président du Conseil départemental. J'en reçois alors un exemplaire.
- ✔ Il est généralement conclu pour 6 mois. Si au terme de cette période je perçois toujours du RSA, je dois le renouveler avec mon référent unique.



## Ma situation est unique et mon contrat d'engagements réciproques est donc fait sur mesure avec moi et pour moi.

Il fixe des objectifs réalistes et cohérents avec ma situation et mes projets, dans le but de retrouver une autonomie financière un jour : il peut donc prévoir une action d'insertion dans laquelle je serai accompagné pour définir mon projet professionnel ; ou pour accéder à une formation professionnelle ; ou pour rechercher un emploi salarié ou augmenter mes heures de travail si j'en ai déjà un ; ou pour créer ou consolider mon activité indépendante...

Si ma situation le nécessite, mon contrat peut prévoir une action pour m'aider à résoudre mes problèmes de santé, de mal-être, de fragilités psychosociales ; ou une action d'apprentissage des savoirs de base (langue française, calcul, informatique...) ; ou un accompagnement pour résoudre mes difficultés de logement ou financières ; ou encore m'aider dans mes problèmes de déplacement... C'est aussi dans mon contrat d'engagements réciproques que seront détaillées les démarches administratives, ou celles concernant l'amélioration de ma vie familiale ou sociale que je dois accomplir.

**Le référent unique** assure le suivi de ce contrat, étape par étape, et coordonne les différents aspects de mon parcours d'insertion. Il met lui-même en œuvre un accompagnement social individuel renforcé si j'en ai besoin (difficultés liées au logement, situation d'endettement, problèmes familiaux...)



## COMMENT ABORDER LE RENDEZ-VOUS AVEC MON RÉFÉRENT UNIQUE ?

L'objectif de cet entretien est d'élaborer un contrat d'engagements réciproques entre le Département de l'Hérault et moi.

Mon référent unique commence par une évaluation de ma situation sociale et professionnelle, et pose avec moi un diagnostic. **Je suis l'acteur principal de mon parcours d'insertion**, mon référent unique m'écoute et m'aide à faire le point sur mes atouts et mes difficultés. Il connaît les actions d'insertion qui existent près de chez moi, il m'en informe et me guide dans la construction d'un **projet cohérent et adapté à ma situation et à mes besoins**.

Aussi, il est dans mon intérêt de préparer ce premier rendez-vous. Voici quelques pistes :

- ✔ Je présente ma situation : familiale, professionnelle et financière...
- ✔ Je liste mes difficultés : logement, travail, santé, transport, vie familiale...
- ✔ Je réfléchis à mes objectifs prioritaires : trouver un emploi, créer une activité, accéder à une formation, faire des démarches concernant la santé...



## Si je ne peux pas aller à un rendez-vous, je dois prévenir mon référent unique

Sinon je risque une procédure de suspension du versement de mon allocation (voir page 14).

**Des allocataires du RSA qui participent à l'amélioration du dispositif d'insertion dans l'Hérault<sup>4</sup> ont élaboré ce petit guide :**

**Attention ne passez pas à côté**

**Le CER et moi**

En tant qu'allocataire du RSA, vous allez signer un contrat d'engagement réciproque (CER) avec le Département de l'Hérault :

Le but de ce guide est de vous informer et de vous préparer à l'entretien individuel avec votre référent unique.

**Le CER c'est quoi ?** C'est un contrat entre le Département et moi qui m'engage à devenir acteur de mon parcours d'insertion. Pour l'élaborer je rencontre mon référent unique lors d'un rendez-vous individuel.

**Le référent unique, son rôle :** il m'écoute et m'aide à faire le point sur mes atouts et les difficultés que je rencontre me soutient dans la construction d'un projet cohérent et adapté. En m'orientant vers un organisme conventionné, je suis soutenu(e) et accompagné(e) au fil de mes démarches pendant la durée du contrat.

**Je prépare mon entretien**

En fonction de ma situation actuelle :

- Mon logement
- Ma santé
- Ma vie familiale
- Mon parcours professionnel (diplômes/qualifications)
- Mes moyens de déplacement
- Ma situation financière
- Mes sources d'intérêt

Je peux ainsi mieux définir mon projet et identifier les obstacles à son avancement.

**J'avance dans mon projet**

**Vos objectifs d'insertion**

Trouver un emploi
Pérenniser ou consolider un emploi salarié
Créer une entreprise
Pérenniser, développer une entreprise
Commencer ou poursuivre une formation
Élaborer un projet professionnel ou de formation
Accéder aux savoirs de base
Améliorer la mobilité
Résoudre des difficultés liées au logement
Résoudre des difficultés liées à la situation financière
Améliorer la vie sociale ou familiale
Accomplir des démarches administratives
Accomplir des démarches liées à la santé
Participer à une action d'utilité sociale
Élaborer un projet



Le CER m'engage pour une durée déterminée, il peut être modifié, renouvelé ou arrêté en fonction de ma situation. Dans tous les cas, je me rapproche de mon référent unique.

Je retrouve les coordonnées de mon référent unique et du Service départemental insertion (SDI) dont je dépends dans le courrier joint.

Cette plaquette a été réalisée par un comité consultatif, **venez y participer !**

(4) voir page 33

## DES PLATEFORMES D'ORIENTATION POUR LES NOUVEAUX ALLOCATAIRES

Une nouvelle façon de démarrer le parcours d'insertion est progressivement mise en place dans le département. **Moins administrative et bien plus rapide, elle se base sur un entretien d'orientation individuel dès la demande d'allocation ou l'ouverture du droit.** Un « diagnostic de trajectoire » est établi, la personne est orientée et son référent unique désigné. A l'issue de l'entretien **elle signe un contrat d'orientation.**

L'entretien est centré sur la personne et ses motivations, tout en tenant compte de ses problématiques sociales, personnelles et de ses potentialités professionnelles.

**Trois types de parcours sont prévus :**

♥ La personne est jugée suffisamment autonome dans sa recherche d'emploi pour que son accompagnement soit effectué par Pôle Emploi.

♥ La personne relève d'un accompagnement dans le cadre d'une action d'insertion financée par le Département : action de mobilisation vers l'emploi, appui objectif projet, accompagnement à la création d'activité, accompagnement santé, à la mobilité, etc. Dans ce cas elle est orientée vers l'organisme qui met en œuvre cette action le plus près de chez elle, **et le 1<sup>er</sup> rendez-vous est pris pendant l'entretien d'orientation.**

Un référent unique est désigné : il prendra le relais à l'échéance du contrat d'orientation de 6 mois, afin d'en faire le bilan et de procéder au renouvellement, sous forme de contrats d'engagements réciproques (voir page 19).

♥ La personne a besoin d'une évaluation plus approfondie de sa situation, et/ou a des problèmes de santé susceptibles d'empêcher une insertion professionnelle et/ou nécessite la mise en place d'un accompagnement social : elle est alors orientée vers un référent unique pour élaborer un contrat d'engagements réciproques (voir page 19).

Dans les trois cas un courrier de confirmation est envoyé à la personne par le Service départemental insertion (SDI) compétent, rappelant le contenu de son contrat d'orientation.

## ON ME PROPOSE UNE RÉUNION D'INFORMATION COLLECTIVE ? J'Y VAIS !

Des réunions d'« INFO COLL » sont organisées dans les services départementaux insertion (SDI), dans les plateformes d'orientation, dans les agences Pôle emploi, chez les organismes chargés d'accompagner les allocataires.

C'est l'occasion de mieux comprendre le fonctionnement du dispositif RSA, l'offre d'insertion et les ressources locales que je pourrai mobiliser dans mon contrat (voir page 22).

**C'est aussi l'occasion de poser des questions aux professionnels de l'insertion présents, qui sont là pour m'écouter et me conseiller !**

Avant la généralisation, ces plateformes d'orientation concernent :

- ♥ les nouveaux allocataires du RSA du Cœur d'Hérault (77 communes) reçus à Lodève, Clermont-l'Hérault ou Gignac, après l'ouverture de leur droit à l'allocation, par des conseillères d'orientation du dispositif d'insertion départemental.
- ♥ les nouveaux allocataires du RSA de l'arrondissement de Béziers (153 communes) reçus à Béziers, Agde, Pézenas, Bédarieux, Saint-Pons-de-Thomières, et Sérignan par des agents de la CAF.

Ce mode d'entrée dans le dispositif héraultais est plus dynamique et plus efficace, parce que les nouveaux allocataires démarrent leur parcours d'insertion dès l'ouverture de leur droit à l'allocation.

**La totalité du territoire départemental comportera des plateformes d'orientation fonctionnant comme celles du Piémont-Biterrois au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2020.**

# DES ACTIONS D'INSERTION RÉPONDANT À MES BESOINS

## J'EN PARLE AVEC MON RÉFÉRENT UNIQUE !

Il connaît les actions près de chez moi, il me propose celles qui correspondent à ma situation

## DES ACCOMPAGNEMENTS SANTÉ

Toutes ces actions ont en commun une approche globale de la personne prenant en compte sa souffrance psychologique, ses problèmes de santé et leur compatibilité avec un projet d'insertion. L'accompagnement individualisé a pour objectif d'aider la personne à trouver les ressources nécessaires à sa remobilisation et de déclencher une dynamique d'autonomisation dans un parcours de soins adaptés.

- ♥ Les personnes exprimant des souffrances ou des troubles psychologiques, dus à leur situation de précarité sociale et économique, peuvent être reçues par des psychologues cliniciens dans un « **point écoute qualifiée** ».
- ♥ Les personnes souffrant d'une conduite addictive (alcool, tabac, autres drogues, jeux...), et leur entourage, peuvent bénéficier d'un suivi spécifique et adapté par une « **équipe mobile santé-addiction** ».



## ZOOM SUR DEUX ACCOMPAGNEMENTS SANTÉ ASSOCIANT INDIVIDUEL ET COLLECTIF

- ♥ **Les accompagnements menés par des infirmier(e)s** pour les personnes ayant des problèmes de santé ou des difficultés d'accès aux soins. Ces infirmier(e)s sont en lien avec les médecins généralistes ou spécialistes, avec les structures spécialisées, avec la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), etc.  
Des ateliers et des activités collectives en rapport avec l'amélioration de la santé, la prévention, le bien-être... sont proposés aux personnes accompagnées.
- ♥ **Les accompagnements de personnes présentant des fragilités psycho-sociales**, un mal-être, une souffrance. Il s'agit de rompre l'isolement, restaurer les liens familiaux et se réinscrire dans l'environnement social, associatif, culturel et économique, en encourageant la participation à des activités. Des professionnels assurent un suivi individuel et animent des ateliers collectifs ayant pour objectif d'améliorer la confiance en soi : gestion du stress, sophrologie, échanges de savoirs, découverte du monde associatif, des métiers, de l'environnement...



**Tony** a 53 ans, il a été suivi pendant un an par le centre communal d'action sociale (CCAS) de sa commune car il était dans le déni de son problème de santé et pensait pouvoir reprendre une activité professionnelle.

Une aggravation sévère de sa maladie et une hospitalisation lui ont fait prendre conscience de son handicap. Les différents intervenants (infirmière du CCAS, référent unique et médecin traitant) ont permis l'instruction d'un dossier de demande d'allocation adulte handicapé (AAH) et son obtention.



**Stéphanie**, 41 ans, célibataire et titulaire d'un CAP pâtisserie, a occupé le poste d'agent d'entretien avant de ne plus pouvoir travailler.

Après 10 ans d'inactivité, et des problèmes de santé qui s'accroissent, elle souffrait d'un manque de confiance en elle et d'une timidité invalidante. Elle a été accompagnée pendant deux ans pour l'aider à sortir de son isolement : « J'ai repris confiance en moi, je suis plus ouverte aux autres. J'accepte mon image et j'arrive maintenant à m'exprimer devant une salle de 80 personnes ! ».

## LE DÉPARTEMENT S'ENGAGE

à proposer des actions adaptées aux besoins et aux projets des allocataires du RSA dans tous les domaines de la vie sociale et professionnelle, et sur tout le territoire départemental. C'est ce qu'on appelle « l'offre d'insertion départementale », qui est financée uniquement pour les allocataires du RSA et qui est mobilisée par les référents uniques pour atteindre les objectifs fixés dans les contrats.

## DES ACCOMPAGNEMENTS LOGEMENT

Le Département et la métropole de Montpellier<sup>(4)</sup> (dans le cadre des Fonds de solidarité pour le logement) mènent une politique du logement qui soutient les publics les plus démunis dans leur démarche pour accéder à un logement décent, s'y maintenir ou pour réaliser des travaux de rénovation. Ces actions peuvent être mobilisées dans le cadre des contrats d'engagements réciproques des allocataires du RSA.

### ✔ Les actions de médiation entre bailleurs et locataires

Ces actions visent à lutter contre la non-décence, l'indignité et l'inconfort de certains logements, à améliorer les conditions d'habitat, favoriser des rapports locatifs équilibrés et tendre vers le maintien dans le logement.

### ✔ Les actions de rénovation

Ces actions visent à aider les ménages à se maintenir dans leur logement tout en améliorant leurs conditions d'habitat par la réalisation de travaux et en favorisant les économies d'eau et d'énergie.

### ✔ Les ateliers de recherche de logement

Il s'agit d'information collective sur l'accès au logement visant l'obtention d'un logement dans le cadre d'un bail de droit commun.

### ✔ Les logements temporaires

Afin de faciliter le parcours résidentiel départemental des personnes en difficulté jusqu'à l'accès à un logement autonome, le Conseil départemental de l'Hérault finance des associations qui gèrent des logements temporaires tels que les appartements relais, la sous-location et les hôtels sociaux.



(4) Montpellier Méditerranée Métropole exerçant sa compétence sur les 31 communes de son territoire et le Département de l'Hérault sur le reste du département.

### ✔ Les mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL)

Il existe 5 mesures d'accompagnement social lié au logement :

#### 1. Mesure ASLL «recherche de logement»

L'objectif de cette mesure est de permettre à un ménage d'accéder à un logement autonome et adapté dans le parc privé.

#### 2. Mesure ASLL «installation dans le logement»

L'objectif est de faciliter l'installation du locataire : appropriation du logement, intégration dans le nouvel environnement.

#### 3. Mesure ASLL «maintien dans le logement»

L'objectif est d'assainir durablement la situation financière par la résorption des impayés de loyer ou de charges liées au logement (factures).

#### 4. Mesure ASLL «accédant à la propriété ou propriétaire occupant»

L'objectif est d'évaluer la viabilité du projet immobilier :

- des accédants à la propriété, en situation d'impayés de remboursement de prêt(s) ou dont le taux d'effort est manifestement disproportionné à leur capacité contributive,
- des propriétaires occupants, résidant sur une Zone Urbaine Sensible, en difficulté pour assumer les charges liées à la (co)propriété.

#### 5. Mesure ASLL «prévention des expulsions locatives»

pour déterminer les orientations à mobiliser avant la résiliation du bail de location et mettre en œuvre les solutions retenues en tenant compte des conclusions du juge.

## DES ACCOMPAGNEMENTS POUR LEVER LES FREINS À L'EMPLOI, FAIRE DES PROJETS, RENOUER DU LIEN SOCIAL, SE DÉPLACER, UTILISER L'INFORMATIQUE...

### Les actions « appui objectif projet » (AOP)

- ✓ **Pour qui :** les personnes n'ayant pas de projet d'insertion défini et rencontrant des difficultés liées à l'isolement, à l'estime de soi, à la mobilité, à la garde d'enfants..., qui freinent leur parcours.
- ✓ **Quoi :** les aider à définir et structurer un projet d'insertion sociale et professionnelle cohérent et dynamique, vers plus d'autonomie.
- ✓ **Comment :** des entretiens individuels et des ateliers collectifs (savoirs de base, bien-être, culture, budget, administration, citoyenneté, découverte de l'environnement, des métiers...)

#### Et si c'était vous ?



**Carole**, 54 ans, était en reconversion professionnelle suite à une reconnaissance de travailleur handicapé. Elle a d'abord suivi une formation de sténo-dactylo puis a été orientée vers une AOP à Sète.

« Mes problèmes de santé, mon âge aussi, m'éloignent de l'emploi. J'ai voulu perfectionner ma formation avec une expérience en traitement de texte et en PAO ».

Carole a suivi les ateliers bureautique et multimédia, l'atelier d'écriture, et a participé à un atelier : Parcourir le Bassin de Thau.

« Ce fut une expérience magnifique. Même si je connais bien la région, j'ai découvert des endroits que j'ignorais totalement. On n'a pas toujours l'occasion de se rendre compte de la beauté de ce paysage, de sa fragilité. J'ai pu aussi participer à la réalisation de la vidéo avec des professionnels et avec les autres participants ».

### Une action de prévention et d'accès aux droits en matière de surendettement

- ✓ **Pour qui :** les personnes désirant maîtriser la gestion de leurs charges, ou faisant face à des difficultés budgétaires régulières, et celles qui risquent ou qui sont déjà en situation d'endettement ou de surendettement.
- ✓ **Quoi :** un accompagnement individualisé
  - **préventif :** aide à la gestion de budget ;
  - **curatif :** démarches administratives et juridiques, traitement des litiges dus au surendettement, d'abord à l'amiable, pour renégocier les dettes ; en cas d'échec, aide au montage du dossier de saisine de la commission de surendettement de la Banque de France.
- ✓ **Comment :** des juristes expérimentés examinent les dossiers des personnes, après entretien, et adaptent leurs interventions aux différentes situations.

Des informations collectives de prévention sur 2 demi-journées sont organisées auprès des allocataires du RSA.



## Les actions d'encouragement à la mobilité

Différents types d'actions ont pour objectif de lever les freins à la mobilité en prenant en compte leurs différents aspects (matériels, sociaux et psychologiques) qui entravent l'insertion sociale et professionnelle des personnes. Elles permettent aussi de développer des comportements routiers sûrs et citoyens et de promouvoir de nouvelles pratiques responsables et respectueuses de l'environnement.

### ✓ Obtenir le permis de conduire

Pour les personnes qui ne sont pas assez autonomes pour suivre la formation classique en auto-école, augmenter leurs chances de réussite aux examens et prévenir le découragement et l'abandon :

- des actions préparatoires au permis B (Cœur d'Hérault et dans l'est du département) ;
- un accompagnement renforcé avec **Clés de Route**, école de conduite associative, à Montpellier et à Béziers.

### ✓ Devenir autonome dans ses déplacements

Pour les personnes qui ont besoin de conseils, d'informations et d'un accompagnement personnalisé : se repérer dans un itinéraire, utiliser les transports en commun existants ou les possibilités de covoiturage et d'auto-partage et leurs applications dédiées, connaître les tarifs et les abonnements, financer et passer son permis, budgétiser un achat de voiture, réparer sa voiture ou son vélo... 3 **plateformes mobilité**, sur Montpellier, Cœur d'Hérault et l'est du département mènent des entretiens individuels, organisent des ateliers collectifs et mobilisent les solutions concrètes appropriées.

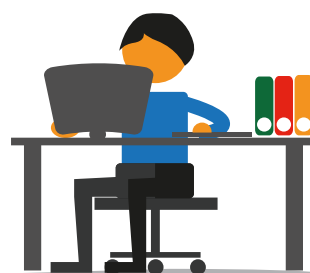
### ✓ Louer une voiture, un scooter ou un vélo

Pour les personnes qui ont besoin de se rendre à leur travail ou à une formation professionnelle et ne peuvent pas utiliser les transports en commun : un **relais mobilité** offre un service de location de véhicules à coût modéré.



## ! A savoir !

- **L'aide financière individuelle pour l'emploi (AFIE)** peut m'aider à prendre en charge mes frais de déplacements lorsque je reprends une activité professionnelle ([voir page 29](#)).



## La lutte contre la fracture numérique

26 **Lieux d'Accès Multimédia (LAM)** et 10 permanences numériques sont accessibles gratuitement au public, dans 32 communes de l'Hérault et 6 quartiers de Montpellier. **Ils permettent d'utiliser du matériel informatique et à d'avoir accès à Internet.** Un accompagnement est proposé si on en a besoin :

- ✓ pour créer et exploiter un document numérique (CV, lettre de motivation...) et les outils bureautiques ;
- ✓ pour accéder aux services de l'administration en ligne (créer et utiliser son compte personnel sur les sites Internet de Pôle Emploi, de la CAF ou de la MSA, de l'assurance maladie...);
- ✓ pour communiquer et échanger sur Internet (créer son adresse électronique, envoyer et recevoir des mails...);
- ✓ pour les usages de la vie quotidienne (prendre un billet de train, acheter/vendre, chercher une adresse...);
- ✓ pour connaître les droits et règles d'usage d'internet.

**Pour trouver un LAM près de chez moi voir la liste :**  
<http://www.herault.fr/les-lieux-daccès-multimedia-lam>

## DES ACCOMPAGNEMENTS VERS L'INSERTION PROFESSIONNELLE

**C'est la priorité du Département :** favoriser le retour à l'activité professionnelle des allocataires du RSA, qu'il s'agisse d'emploi salarié, de formation qualifiante ou d'activité indépendante. Toutes ces actions ont en commun de s'adresser à des personnes prêtes à s'engager dans cette démarche.

### Les actions de mobilisation vers l'emploi (AME)

C'est l'action-phare du Programme départemental d'insertion, avec plus d'une centaine de lieux d'accueil sur l'Hérault, qui concerne plus de 8 000 personnes par an.

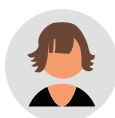
- ✓ **Pour qui :** les personnes exprimant la volonté d'accéder à un emploi salarié ou une formation qualifiante.
- ✓ **Pour quoi :**
  - définir et structurer un projet professionnel réaliste, cohérent et réalisable, en adéquation avec les compétences et l'expérience professionnelle de la personne, d'une part, et le marché du travail local, d'autre part ;
  - apprendre à utiliser le site de Pôle Emploi, répondre à une offre d'emploi, apprendre à rédiger un CV et une lettre de motivation, se préparer à un entretien d'embauche, etc. ;
  - s'informer sur le marché de l'emploi, repérer les employeurs potentiels, acquérir une meilleure connaissance du fonctionnement de l'entreprise, en faciliter l'accès pour des immersions professionnelles permettant de tester « en vrai » le projet ;
  - favoriser le maintien dans l'emploi.
- ✓ **Comment :** par des entretiens individuels réguliers avec des conseillers en insertion professionnelle et des ateliers collectifs dont le contenu varie d'une structure à l'autre : acquisition des techniques de recherche d'emploi (TRE), préparation de manifestations institutionnelles (salons TAF, Bonus pour l'emploi, etc.), rencontres/découvertes de métiers avec des employeurs, groupes de parole pour la prise de confiance en soi, ateliers théâtre, de relooking ou de remise en forme...

### Des actions d'accompagnement à l'emploi spécifiques

En complément des actions de mobilisation vers l'emploi, une dizaine d'actions poursuivent les mêmes objectifs mais dans un domaine d'activité spécifique ou bien en s'adressant à un public spécifique :

- ✓ un accompagnement professionnel des créateurs artistiques et culturels (musiciens, plasticiens, vidéastes, créateurs d'événements...);
- ✓ des bilans de compétences et un accompagnement spécifiques pour des personnes présentant des freins psychosociaux ;
- ✓ des parcours vers l'emploi spécifiques pour des femmes parents isolés et des femmes victimes de violences ;
- ✓ des ateliers vidéo pour apprendre à se présenter et maîtriser son image ;
- ✓ des placements en emploi et des immersions dans les entreprises des secteurs de l'artisanat, du commerce et des professions libérales ;
- ✓ des opérations de parrainage pour favoriser l'accès à l'entreprise, des rencontres et des manifestations pour découvrir les secteurs et métiers porteurs d'emplois...

#### Et si c'était vous ?



**Leïla, 33 ans, est arrivée à l'association découragée après plusieurs rendez-vous d'embauche infructueux. Après de nombreux entretiens avec sa conseillère, elle a peu à peu repris confiance en elle, jusqu'à se sentir prête à se lancer dans une formation pour devenir assistante de vie. Ses efforts lui ont permis d'obtenir le Diplôme d'État d'Assistante de vie dépendance.**

Elle a trouvé un emploi et s'apprête maintenant à tenter le concours d'aide-soignante, son désir le plus cher. « J'étais déterminée, alors l'association m'a aidée à demander une aide financière pour la garde de mon jeune enfant et la location d'une voiture dans un premier temps, puis à monter un dossier de micro-crédit pour acheter ma voiture. »

## Les actions d'accompagnement à la création d'activité

Une douzaine de structures proposent un accompagnement de type généraliste (dans les secteurs du commerce, de l'artisanat, des services aux entreprises ou à la personne...) ou spécialisé (domaine artistique, créatif et culturel ; du sport, de l'animation et des loisirs ; secteur agricole).

- ✓ **Pour qui :** les porteurs de projet de création d'activité, de développement ou de pérennisation d'entreprise.
- ✓ **Pour quoi :** assurer la pérennité et la viabilité de l'entreprise, et atteindre l'autonomie financière.

### ✓ Comment :

- Phase de pré-crédation : accueil, information, mise en place d'un parcours personnalisé (diagnostic, structuration et création effective) ;
- Mobilisation des outils financiers existants pour faciliter le démarrage de l'activité (différents crédits, financements solidaires, prêts...) ;
- Phase de post-crédation : mesures correctives et plan de développement de l'entreprise.



## D'AUTRES ACTIONS PEUVENT ÊTRE MOBILISÉES DANS LES CONTRATS :

Il s'agit des accompagnements spécifiques menés par des partenaires, comme par exemple :

- ✓ **Cap Emploi**, organisme de placement spécialisé exerçant une mission de service public en informant, conseillant et accompagnant les travailleurs handicapés, en vue d'une insertion durable en milieu ordinaire de travail. 3 sites à Montpellier, Sète et Béziers : [www.capemploi.com](http://www.capemploi.com)
- ✓ **Les Missions locales** pour l'insertion des jeunes exercent une mission de service public de proximité afin de permettre à tous les jeunes de 16 à 25 ans de surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion professionnelle et sociale. Elles proposent aux jeunes un accompagnement global : emploi, formation, orientation, mobilité, logement, santé, accès à la culture et aux loisirs. Elles sont généralement portées par les communes ou les intercommunalités. 25 sites dans l'Hérault : <https://armloccitanie.org/annuaire-des-missions-locales-doccitanie/>
- ✓ **L'APEC**, l'association pour l'emploi des cadres, est une association paritaire qui accompagne et conseille les cadres tout au long de leur parcours professionnel. A Montpellier et sur <https://www.apec.fr/>

**UN DISPOSITIF  
SOUTENU PAR LE  
DÉPARTEMENT :**  
**L'INSERTION  
PAR L'ACTIVITE  
ÉCONOMIQUE  
(IAE)**



L'IAE regroupe différents types de structures, entreprises ou associations, qui relèvent de l'économie sociale et solidaire. Conventionnées par l'Etat, elles cherchent à concilier performance économique et projet social en proposant des contrats à des personnes éloignées de l'emploi.

Elles sont aujourd'hui plus de 3 800 en France à mettre leur développement au service de la lutte contre le chômage et les exclusions : ateliers et chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, associations intermédiaires, entreprises de travail temporaire d'insertion, ou encore groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification. Une embauche dans une structure de l'IAE associe mise en situation de travail rémunéré (en contrat à durée déterminée d'insertion la plupart du temps), formation technique et accompagnement socioprofessionnel (évaluation, ateliers de recherche d'emploi, bilan de compétences...) pendant le temps de travail.

**Marc** a 50 ans, il est jardinier depuis quelques mois dans un chantier d'insertion maraîchage qui produit des légumes et des fruits pour les Restos du Cœur.

« Les cassures de la vie, ça arrive à tout le monde. Cette expérience me permet de remettre un pied à l'étrier, et de montrer à mes futurs employeurs que je suis sérieux et impliqué ».

**L'ÉCONOMIE  
SOCIALE ET  
SOLIDAIRE (ESS) :**  
**UNE ÉCONOMIE  
D'AVENIR**

L'ESS correspond à « un mode d'entreprendre » particulier, différent de ceux de l'économie privée « classique » et de l'économie publique, dont les entreprises répondent aux principes suivants :

- un but poursuivi autre que le seul partage des bénéfices,
- une gouvernance démocratique (une personne = une voix),
- une lucrativité limitée : les bénéfices sont en tout ou partie réinvestis dans le projet.

L'ESS rassemble les associations, les coopératives, les fondations, les mutuelles et des sociétés commerciales respectant les principes ci-dessus, ce qui représente dans l'Hérault :  
♥ 4 550 établissements employeurs, soit 10,6 % du total et 11,2 % des établissements privés,  
♥ 39 000 salariés, soit 11,1 % du total de l'emploi et 15,7 % de l'emploi privé.

Le Département de l'Hérault soutient le développement de l'ESS dans la viticulture, l'agro-alimentaire, les services à la personne, l'environnement, les activités de recyclage et le tourisme.



**Pauline** et son exploitation viticole coopérative.

Pauline habite à Fabrègues. C'est ici qu'elle a décidé de créer la première exploitation viticole d'insertion sociale et professionnelle en France, avec le soutien du Département. Installée sur le Domaine Mirabeau, Pauline est partie d'un constat : la difficulté pour les professionnels de la viticulture à recruter localement : « Il y a ici des personnes qui ne trouvent pas d'emploi et qui cherchent un métier qui a du sens et de l'autre côté des professionnels qui peinent à trouver des employés. C'est comme ça que j'ai eu l'idée de la société coopérative d'intérêt collectif ».

**Grâce à cette initiative, deux personnes ont déjà trouvé un emploi.**

# DES SOLUTIONS POUR FACILITER MON QUOTIDIEN



## DES AIDES FINANCIÈRES

### UNE AIDE FINANCIÈRE POUR L'INSERTION ET L'EMPLOI, L'AFIE

Lorsqu'on retrouve du travail, avant de rapporter de l'argent, ça en coûte !

Il faut assurer la voiture, mettre de l'essence... ou prendre le bus, ou le train... Il faut inscrire les enfants à la cantine, au centre aéré, alors qu'on les gardait à la maison... Il faut s'habiller de façon adéquate... Lorsqu'on a créé son activité, il faut se faire connaître... Pour suivre une formation dans une autre ville que la sienne il faut se loger...

L'AFIE a été mise en place par le Département de l'Hérault pour **financer tout ou partie des dépenses engagées** par un allocataire du RSA lorsqu'il démarre une activité professionnelle (emploi salarié, formation professionnelle, période d'immersion en entreprise, création d'activité indépendante).

#### QUELLES DÉPENSES ?

Celles liées :

- ✓ aux déplacements : frais de transport (en commun, en véhicule personnel...), location de véhicule, une partie des frais d'assurance et du permis de conduire (cours de conduite)...
- ✓ à la garde d'enfants : frais de cantine, de crèche, halte-garderie, centre-aéré, assistante maternelle...
- ✓ à la formation : frais d'inscription, cofinancement des frais pédagogiques, frais d'hébergement...

- ✓ à l'achat de vêtements de travail, d'équipement professionnel ou informatique, de conception des supports promotionnels et d'inscription aux chambres consulaires (pour les travailleurs indépendants)...

#### QUAND ?

Dès la reprise de l'activité ou au plus tard dans les 3 mois (dans les 6 mois pour les demandes d'aide à la formation des personnes en CDDI ou en PEC).

L'AFIE couvre les dépenses **postérieures à la date de la demande**, avec une exception pour les frais liés à la mobilité et à la garde d'enfants, où les dépenses peuvent être prises en compte si elles ont été réalisées dans les 30 jours qui précèdent la demande, si la dépense était imprévisible et qu'elle contribuait directement à faciliter la reprise d'activité.

#### COMMENT FAIRE LA DEMANDE ?

En s'adressant à un des prescripteurs de l'AFIE :

- ✓ les référents uniques et les organismes d'accompagnement pour les allocataires ayant signé un contrat d'engagements réciproques (CER),
- ✓ les agents de Pôle emploi pour les allocataires suivis par Pôle emploi.

#### Et si c'était vous ?



**Ahmed, 46 ans**

« J'avais réussi une formation dans la sécurité mais tous les postes que je trouvais nécessitaient d'avoir le permis de conduire pour se rendre sur les lieux de travail, souvent tard le soir. Avec l'AFIE, j'ai pu financer mes cours de conduite, obtenir le permis, et depuis j'ai trouvé un emploi dans mon domaine d'activité. »



### ZOOM SUR LE CHÈQUE ÉNERGIE

Le chèque énergie est **une aide pour payer les dépenses d'énergie de mon logement**. Il est attribué en fonction du montant des ressources déclarées au service des impôts et de la composition du foyer.

Il est envoyé **nominativement** une fois par an à votre domicile : il n'y a aucune démarche à accomplir pour le recevoir, il suffit d'avoir fait sa déclaration de revenus l'année précédente.

Le chèque énergie permet de payer des factures pour tout type d'énergie : électricité, gaz mais aussi fioul ou bois... et certains travaux de rénovation énergétique.

Avec le chèque énergie, vous bénéficiez également de droits et de réductions auprès de votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel : pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [www.chequenergie.gouv.fr](http://www.chequenergie.gouv.fr)

Chèque Énergie

*llle*

## LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

### QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le FSL a pour objectif de faciliter l'accès à un logement ou d'aider à conserver celui que l'on occupe. Il s'adresse aux personnes disposant de faibles ressources.

### COMMENT FAIRE ?

Le FSL est sollicité à partir d'un dossier instruit par un travailleur social du Conseil départemental ou d'un organisme habilité par le FSL.

Le dossier est examiné par la commission du FSL métropolitain pour les demandeurs résidant sur le territoire de Montpellier Méditerranée Métropole et par la commission du FSL départemental pour l'ensemble des habitants de l'Hérault en dehors du territoire métropolitain.

Les décisions individuelles sont notifiées aux personnes dans le cas d'un accord ou d'un rejet.

### QUELLES AIDES ?

Il s'agit d'aides financières directes : des prêts et des subventions pour aider à payer le dépôt de garantie, les frais d'agence, le premier mois de loyer ou encore l'assurance habitation, en fonction des ressources du foyer et des conditions fixées par le règlement intérieur départemental.

Le FSL peut aussi être sollicité pour aider à payer les factures de gaz, d'électricité et d'eau (que l'on soit locataire, propriétaire occupant ou accédant à la propriété) et un impayé de loyer.

Le versement des aides est assuré par la Caisse d'Allocations Familiales de l'Hérault.

(Le FSL comporte également un volet d'aides indirectes, sous forme d'actions décrites en page 23, pouvant faire l'objet de tout ou partie d'un contrat d'engagements réciproques).

## DES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

### LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX DES SOLIDARITÉS

À tous les moments de nos vies, petite enfance, adolescence, maternité, 3<sup>e</sup> âge, lors d'épreuves personnelles, de difficultés de logement, de situations familiales compliquées, ou de handicap, nous sommes tous susceptibles d'avoir besoin d'une aide pour trouver des solutions, et bénéficier de nos droits sociaux. **Grâce à une réorganisation de ses services, le Département offre un service de proximité sur tout le territoire.**

J'appelle le service départemental des solidarités proche de chez moi pour prendre un rendez-vous : voir la carte page 35

### LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. **En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne.**

De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. Il y en a 26 dans l'Hérault.

Je trouve la MSAP la plus proche de chez moi : <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>



# DES MODES DE TRANSPORTS ÉCONOMES

Des réseaux de transports en commun publics offrent la gratuité ou des tarifs réduits aux allocataires du RSA (sous condition de résidence dans les territoires concernés)

## Les TER (trains express régionaux) de la région Occitanie (SNCF/TER)

**Solidario'** : 20 trajets gratuits tous les 6 mois valables sur les trains et cars TER, et les cars régionaux pour voyager en Occitanie Pyrénées-Méditerranée et jusqu'à Brive, Agen et Avignon  
Voir les conditions : <https://www.ter.sncf.com/occitanie/offres/tarifs-occitanie/solidario>

## Les bus du département de l'Hérault (liO Hérault Transport)

**Abonnement Solidarité** : gratuité pendant 7 mois sur toutes les lignes régulières départementales et sur le réseau intercommunal du Pays de Lunel (+ droit à une correspondance aller-retour sur le réseau TaM de Montpellier Méditerranée Métropole)

Voir les conditions : <https://www.herault-transport.fr/lignes-regulieres/tarifs>

ou tél : 04 34 888 999

## Les tramways et les bus de Montpellier Méditerranée Métropole (TaM)

**Abonnement mensuel demandeur d'emploi** : 3,40€ (tarif au 4/10/2019) pour bénéficier du libre accès au réseau TaM sur le territoire de la métropole de Montpellier, aux parkings P+Tram et aux véloparcs.

Voir les conditions : <http://commercial.tam-voyages.com/abonnement-mensuel-demandeur-d-emploi.html>

ou tél : 04 67 22 87 87

## Les bus de l'agglomération de Béziers Méditerranée (beeMob)

**Abonnement mensuel solidaire** : 2€ (tarif au 4/10/2019) pour voyager sur les lignes beeMob (existe aussi en carnet de 10 voyages solidaire à 2.30€)

Voir les conditions : <https://beemob.fr/fr/kzk-Tarifs.html>

ou tél : 0 800 80 80 80

## Les bus de l'agglomération d'Agde, Hérault Méditerranée (Cap'bus)

**Abonnement social Cap'Sol** : gratuité pendant un an pour bénéficier de la libre circulation sur les lignes du réseau Cap'bus

Voir les conditions : <https://www.capbus.fr/Pratique/Tarifs/Selon-votre-frequence-d-utilisation/Titres-specifiques>

ou tél : 04 67 01 22 24

## Les bus de l'agglomération de Sète (Sète Agglopolé Mobilité)

**Carte Mistral mensuelle** : gratuité pendant un mois pour voyager sur les lignes du réseau SAM

Voir les conditions : <https://www.mobilite.agglopoie.fr/Pratique/Tarifs/Demandeurs-d-emplois-contrats-aides-beneficiaires-d-aides-sociales/Abonnements>

ou tél : 04 67 53 01 01

## Les bus du réseau de transport de la communauté de communes du Pays de Lunel

Voir les bus du département de l'Hérault

## Pôle emploi accorde des aides à la mobilité

Entretien d'embauche, immersion en entreprise, participation à un concours public, reprise d'emploi ou inscription à une formation éloignée de mon domicile : je peux bénéficier d'une aide à la mobilité (prise en charge sous certaines conditions de tout ou partie des frais de déplacement, de repas, d'hébergement).

Se renseigner auprès de votre conseiller Pôle emploi ou sur le site internet de Pôle emploi :

<https://clara.pole-emploi.fr/aides/type/aide-a-la-mobilite>

## Auto-stop sécurisé avec Rezo Pouce

Le Département de l'Hérault a signé une convention de partenariat avec **Rezo Pouce**, application gratuite à télécharger sur son téléphone portable qui met en relation des auto-stoppeurs et des conducteurs, **pour des trajets du quotidien** entre voisins. Il suffit de s'inscrire en présentant une pièce d'identité

♥ Se renseigner sur [www.rezopouce.fr](http://www.rezopouce.fr)

**Avec le RSA, se déplacer sans trop dépenser : c'est possible, c'est facile !**

**Le comité consultatif de l'Étang de Thau a élaboré un livret présentant toutes les options de transport dans le Bassin de Thau.**



## DES LIEUX DE RENCONTRE & DE SOLIDARITÉ

### LES LIEUX-RESSOURCES

En accès libre, **ces espaces d'écoute, d'information, de convivialité et d'entraide sociale** accueillent toutes les personnes en situation de précarité. Elles y trouvent soutien et moyens logistiques pour leurs démarches d'emploi et de vie quotidienne, ainsi que des opportunités d'échanges et de partage de réflexions sur leur situation et l'environnement social et économique.

De nombreuses activités sont proposées et organisées collectivement afin de rompre son isolement et participer à la vie citoyenne : jardins familiaux, chorale, atelier théâtre, de relooking, d'initiation au numérique et à Internet..., sorties culturelles, balades, organisation de conférences, participation à des événements locaux, etc.

♥ Agde : 1<sup>er</sup> étage de l'Espace Mirabel 04 67 94 60 60

♥ Pézenas : Impasse des Machous 04 67 98 02 60

### LA MAISON DES CHÔMEURS DE MONTPELLIER

C'est un lieu d'accueil inconditionnel et d'exercice de la citoyenneté, destiné à rompre l'isolement et à défendre les droits des chômeurs et des salariés précaires, à favoriser leur organisation par l'entraide et la solidarité.

Des permanences de défense et d'accès aux droits, d'aide administrative, de recherche d'emploi et de formation sont proposées, ainsi qu'une salle informatique-Internet.

Des activités conviviales (repas...) et des ateliers sont organisés collectivement (cuisine, théâtre, contes, écriture, culture...)

♥ Montpellier : 4 rue Levat - 04 67 92 74 98

### Pour accéder à la culture, des tarifs préférentiels existent :

se renseigner directement auprès des musées, théâtres, cinéma...

## DES SORTIES...

### « UNE SAISON POUR VOUS »

Destiné aux personnes bénéficiant de l'accompagnement d'une structure sociale (service départemental des solidarités, centre communal d'action sociale, association...), ce programme permet de bénéficier gratuitement ou à tarif réduit d'un parcours découverte au sein de 4 théâtres : le théâtre Molière (Scène nationale de Sète et du Bassin de Thau), Sortie Ouest à Béziers, Le Sillon à Clermont-L'Hérault, le Sonambule à Gignac et le théâtre des 13 Vents et le Domaine d'Ô à Montpellier.

En fonction des théâtres, il est possible de profiter de l'accès aux spectacles et à des ateliers de pratique et de rencontres avec les artistes avant et après les représentations.

### CULTURE ET SPORT SOLIDAIRES 34

L'action de Culture et Sport Solidaires 34 s'adresse aux familles et aux personnes isolées en situation de rupture sociale et s'appuie sur la conviction que la culture et le sport constituent d'extraordinaires leviers d'insertion, aidant à l'apprentissage de la citoyenneté et à la reprise d'autonomie.

Culture et Sport Solidaires 34 sollicite les entreprises culturelles et sportives **qui mettent à disposition des invitations** à l'attention de publics exclus de la culture et du sport.

Théâtres, festivals, musées, salles de concert et de danse, cinémas, cirque, stades enrichissent sa base de solidarité et s'engagent dans la lutte contre l'exclusion sociale tout en accueillant un nouveau public.

Le choix et l'organisation des sorties sont autant de moments d'échanges et de convivialité partagés. Des rencontres avec des artistes sont organisées, ainsi que des débats et des ateliers d'écriture pour témoigner des spectacles vus ou des expositions visitées.



Pour rejoindre « Une saison pour vous » ou bénéficier des sorties avec Culture et sports solidaires 34, j'en parle à mon référent unique, à l'organisme qui m'accompagne dans le cadre de mon contrat d'engagements réciproques ou je m'adresse au Service départemental des solidarités proche de chez moi (voir la carte page 35).



# J'AGIS, TU AGIS, IL AGIT !

## LES COMITES CONSULTATIFS

### ✔ Qu'est-ce que c'est ?

C'est un groupe de personnes, allocataires RSA, qui est écouté et consulté par le Département pour faire évoluer le dispositif d'insertion.

5 comités consultatifs RSA existent dans le département de l'Hérault, répartis sur tout le territoire : Sète, Béziers, Clermont l'Hérault, Montpellier et Lunel.

Pour en devenir membre, il suffit de téléphoner au 04 67 67 58 41.

### ✔ Que font-ils ?

Animés par des agents du Département, ces comités formulent des propositions visant à ajuster la politique départementale d'insertion aux besoins et réalités du terrain. Ces comités ont par exemple conçu des plaquettes d'informations diffusées à l'ensemble des allocataires RSA, émis des propositions visant à améliorer la vie quotidienne des usagers (mobilité, garde d'enfants, offre culturelle...)

### ✔ Comment sont-ils organisés ?

Ils sont composés chacun d'une douzaine de personnes, qui se réunissent régulièrement.

D'avril 2010 à juin 2018 dans l'Hérault, 452 personnes ont été impliquées, 175 propositions ont été émises, 143 propositions ont été validées, et 62 % des propositions validées ont fait l'objet d'une réalisation concrète.



**Christine** est membre d'un comité consultatif.

« C'est une activité sociale, un acte de citoyenneté, cela permet de comprendre le dispositif et de contribuer à son amélioration. »

## LES COMMISSIONS D'ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES (CEP)

### ✔ Qu'est-ce que c'est ?

Au nombre de 5 répartis sur le territoire départemental, ce sont des instances composées d'élus et d'agents du Département, de représentants des référents uniques et des associations spécialisées du domaine de l'insertion sociale et professionnelle, de représentants de Pôle emploi, de la CAF, de la MSA, et de 2 allocataires du RSA membres des comités consultatifs.

### ✔ Que font-elles ?

Les CEP se réunissent 2 fois par mois. Elles examinent et donnent un avis sur des dossiers individuels d'allocataires du RSA présentés anonymement, correspondant à des situations complexes, notamment tous les cas de suspension du versement de l'allocation pour non-respect des démarches d'insertion.

C'est pourquoi la présence de représentants des allocataires apporte un point de vue complémentaire et spécifique, renforçant la légitimité des avis émis.



**Sacha** est membre titulaire de la Commission d'équipe pluridisciplinaire (CEP) Cœur d'Hérault/Pic Saint-Loup.

« Siéger en commission m'a permis de mieux comprendre le fonctionnement d'une institution comme le Département, et de changer d'avis sur les travailleurs sociaux. Je les ai vus présenter différentes problématiques sociales et professionnelles avec bienveillance, se soucier de l'équité de leurs arbitrages... »

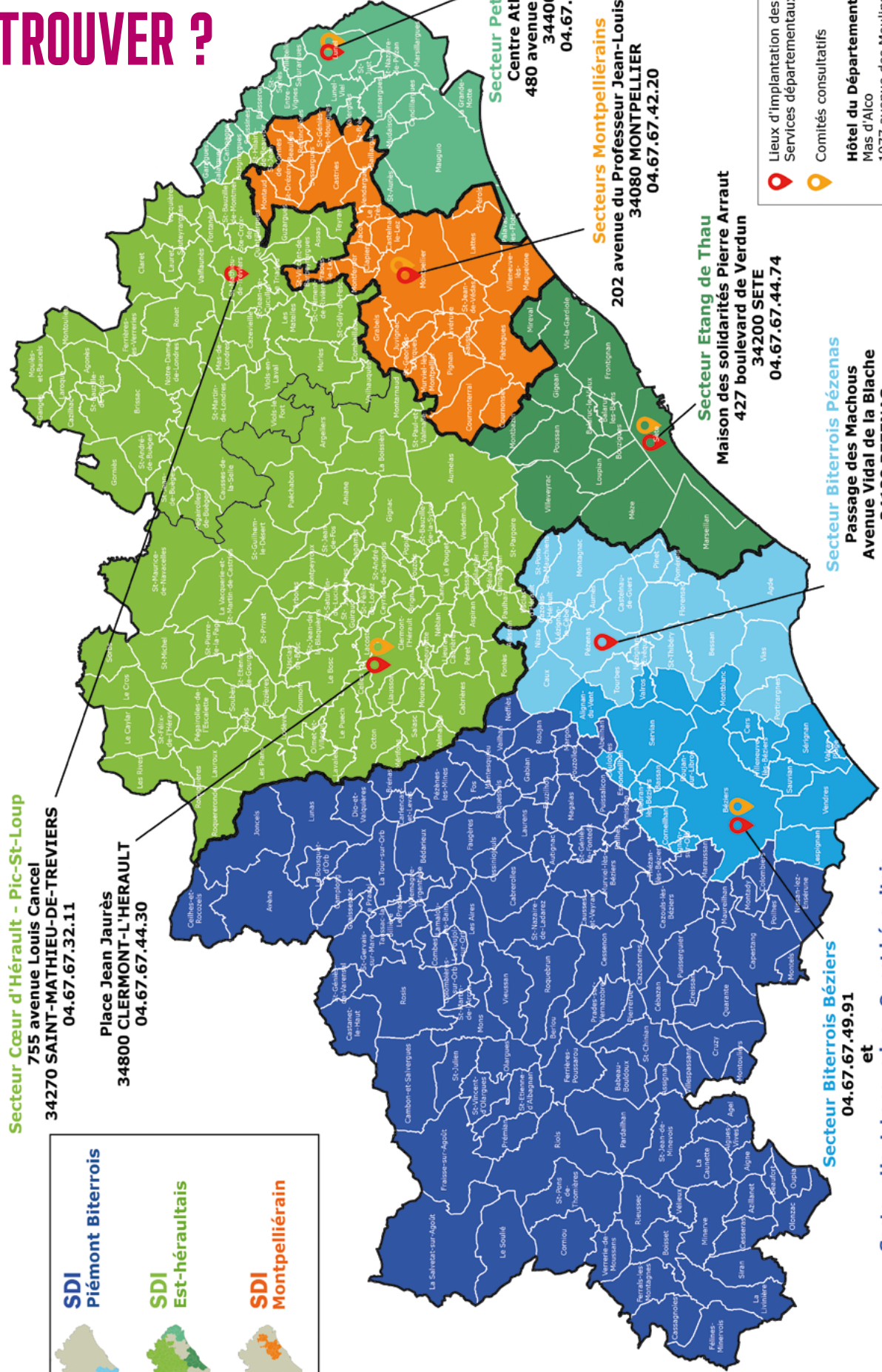


### ZOOM SUR CLERMONT L'HÉRAULT :

Sacha, Joris, Pierrette, José, Patrick et Johnny font partie du comité consultatif. Ils réfléchissent à la mise en place d'un Pass'Culture RSA, pour accroître l'offre culturelle accessible à tous sur le Clermontois.

Les membres se réunissent aussi régulièrement dans un « Comité Bis », pour confronter leurs expériences, prolonger leurs réflexions et tisser des liens.

# OUÙ NOUS TROUVER ?



Lieux d'implantation des Services départementaux insertion

Comités consultatifs

**Hôtel du Département**  
Mas d'Alco  
1977 avenue des Moulins  
34087 MONTPELLIER Cedex 4  
04.67.67.67.67

**ORGANISATION TERRITORIALE DES SOLIDARITÉS AUX PERSONNES DANS L'HÉRAULT**  
 6 Maisons départementales des solidarités (MDS)  
 regroupant 33 services départementaux des solidarités (SDS)



**OU TROUVER  
DE L'AIDE ?**



Sources : CD34 DGA SD - 2019

# Découvrez

## nos autres guides gratuits

Edition 2018/2019 - Guides à télécharger sur [herault.fr](http://herault.fr)



### Guide parents

Infos et aides pour préparer un avenir serein à nos enfants (scolarité, santé, activités extra scolaires...)  
[herault-enfants.fr](http://herault-enfants.fr)



### Guide Séniors

Droits, aides et services pour bien vieillir en Hérault.



### Guide handicap

Droits, aides et services pour une vie plus facile.



[facebook.com/departementdelherault](https://facebook.com/departementdelherault)

[twitter.com/heraultinfos](https://twitter.com/heraultinfos)

[youtube.com/Mon Hérault](https://youtube.com/Mon%20H%C3%A9rault)

[instagram.com/Mon Hérault](https://instagram.com/Mon%20H%C3%A9rault)



LE DÉPARTEMENT

1977 avenue des Moulins - 34084 Montpellier cedex 4 - Tél. 04 67 67 67 67

[herault.fr](http://herault.fr)