



Améliorer l'orientation et le suivi des allocataires du RSA

modernisation.gouv.fr



Une approche renouvelée

Une ambition politique visant une meilleure égalité des chances pour l'allocataire à travers une orientation rapide, un parcours personnalisé, suivi, évalué

L'approche proposée met ainsi l'accent sur 4 principes fondamentaux :

- **Une prise en charge rapide et pro-active de l'allocataire, privilégiant le retour à l'activité**, même adapté, cherchant en parallèle à développer les atouts de la personne et à lever les freins d'un retour pérenne à l'emploi ;
- **Un parcours d'accompagnement personnalisé et fluide**, avec une meilleure implication de l'allocataire ;
- **Une garantie de coordination neutre et bienveillante** tout au long du parcours ;
- **Respect et responsabilité : des engagements et devoirs réciproques**, pour nourrir un dialogue vivant et suivi entre l'allocataire et son référent.

Une démarche opérationnelle qui vise à offrir souplesse et leviers aux Conseils départementaux pour s'adapter au mieux aux réalités de terrain

- **S'inspirer des meilleures pratiques des départements, pour proposer différents scénarios de parcours, modèles d'organisation et leviers éprouvés** ;
- Renforcer **la coopération entre les acteurs**, au premier rang desquels les Conseils départementaux, les CAF et Pôle Emploi, **via des actions coordonnées, des informations et données partagées** ;
- Un effort de l'État pour supporter et accélérer l'**investissement dans le cadre du contrat Etat-département**, tout en bénéficiant des **économies générées par l'accroissement du retour des allocataires vers l'emploi**.

De nouveaux objectifs intègrent la partie socle des conventions État-département

- **Instruire et orienter rapidement vers un organisme accompagnateur**
 - 90% des demandeurs de RSA notifiés en moins de 2 semaines à compter de leur date de demande (complète) du RSA / 100% sous 3 semaines
 - 100% d'orientations notifiées à tous les nouveaux entrants en moins d'1 mois à compter de la date de notification d'ouverture des droits au CD
- **Démarrer rapidement un parcours d'accompagnement**
 - 100% de 1er rdv d'accompagnement fixé en moins de 2 semaines à compter de la date de l'orientation
- **Rencontrer l'intégralité des allocataires pour initier leurs parcours d'accompagnement**
 - 100% des personnes absente au 1er rdv d'accompagnement font l'objet d'une action spécifique sous 15 jours (par ex. : relance, avertissement...)
 - 100% de CER (ou PPAE) signés sous 1 semaine à compter du 1er rdv d'accompagnement
- **Partager entre acteurs les informations relatives à la situation initiale de l'allocataire**
 - 100% des diagnostics individuels de situation, partagés entre acteurs concernés dans un délai de 3 jours ouvrés (pas de doublons)
- **Partager entre acteurs les informations relatives à l'offre d'accompagnement**
 - 100% de l'offre d'accompagnement d'un territoire visible de l'ensemble des acteurs (opérateur, capacité, type, disponibilités*) et à jour

NB : détail des indicateurs disponibles dans le référentiel complet

4 scénarios et des leviers pour s'organiser

- Convention CD/CAF pour :
- soit lui déléguer l'orientation
 - soit avoir accès à son flux quotidien au bon format

Scénario 1 :

« un rendez-vous 2 en 1 pour instruire et orienter »

Coupler le rendez-vous d'**instruction des droits** et l'**entretien d'orientation** pour orienter plus rapidement et enclencher l'accompagnement, en limitant le nombre d'intervenants pour l'allocataire

Sécuriser les rdv systématiquement via plusieurs canaux : courrier, Prise de rdv téléphonique, SMS/mail de rappel du rdv

Plateforme intégrée donnant accès :

- à l'ensemble de l'offre d'accompagnement
- À la réservation des places disponibles
- aux agendas des accompagnateurs

Systemes d'information partagés / interfacés entre acteurs de l'orientation et de l'accompagnement pour une transmission d'informations choisies (non intégrale)

Scénario 2 :

« un rendez-vous d'aiguillage rapide post instruction »

Accélérer l'orientation de l'allocataire, par un **court entretien** individuel ou à l'issue d'une **réunion collective**, en accordant **une plus grande place au choix de l'allocataire**, pour enclencher rapidement l'accompagnement

site web + vidéo explicatifs du RSA, des engagements réciproques et des différentes possibilités d'accompagnement

NB : Les leviers sont indiqués en bleu

D'autres leviers précisés dans le référentiel détaillé

4 scénarios et des leviers pour s'organiser

Confier la réalisation de l'**entretien d'orientation et de diagnostic** :

- à **plusieurs acteurs aux expertises complémentaires en un même lieu**
- à **des profils type référents**

Scénario 3 :

« un rendez-vous diagnostic approfondi pour orienter »

Prendre le temps d'échanger avec l'allocataire au moment de l'orientation pour réaliser un **diagnostic approfondi** de situation, bien cadrer l'accompagnement et concentrer le premier rdv d'accompagnement uniquement sur la définition du plan d'action

Sécuriser les rdv systématiquement via plusieurs canaux : courrier, Prise de rdv téléphonique, SMS/mail de rappel du rdv

Plateforme intégrée donnant accès :

- à **l'ensemble de l'offre d'accompagnement**
- à **la réservation des places disponibles**
- aux **agendas** des accompagnateurs
- prise de rdv directe en fin d'étape pour l'étape suivante

Systemes d'information partagés / interfacés entre acteurs de l'orientation et de l'accompagnement pour une transmission d'informations choisies (non intégrale)

Scénario 4 :

« un rendez-vous au besoin »

Pour ceux qui souhaitent capitaliser sur les récurrences observées lors de l'orientation, permettre l'**orientation des profils les plus récurrents sans rendez-vous**, sur examen individuel ou algorithmique, pour mieux concentrer l'orientation en face à face sur les profils spécifiques et ainsi accélérer l'orientation et enclencher plus rapidement l'accompagnement

Questionnaire de données sociales professionnelles (DSP) de l'allocataire progressivement enrichit et

site web + vidéo explicatifs du RSA, des engagements réciproques et des différentes possibilités d'accompagnement

Rendre **obligatoire** une **réunion d'information collective** du CD, au moins pour les primo-demandeurs

Prévoir un **rdv physique d'orientation pour certains publics** :

- **obligatoire** : primo-demandeurs du RSA, allocataires en grande fragilité (santé, logement, violences conjugales ...)
- Les allocataires qui en font la demande

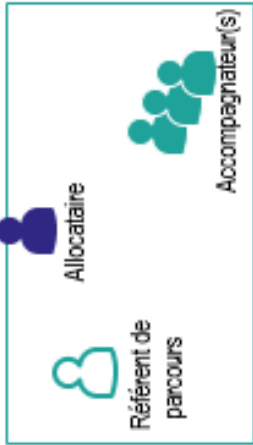

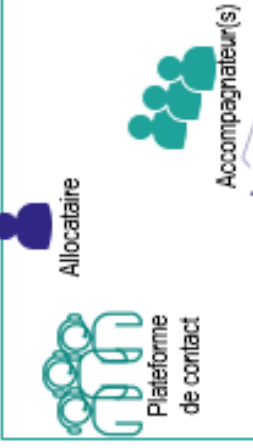
NB : Les leviers sont indiqués en bleu

D'autres leviers précisés dans le référentiel détaillé



3 modèles de suivi de l'allocataire pour un parcours sans rupture

3 modèles d'organisation pour garantir un parcours cohérent, fluide et ajustable

	MODELE 1 : un référent distinct du ou des accompagnateurs	MODELE 2 : un binôme d'accompagnateurs-référents	MODELE 3 : une équipe dédiée complémentaire des accompagnateurs
Garant coordination du parcours au long-cours	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une personne distincte de ceux qui assurent l'accompagnement sur les aspects plus organisationnels et administratifs 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Au moins un des deux référents n'est pas un référent « temporaire » 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une équipe dédiée de contact
Demande d'aménagement, réorientation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auprès du référent coordonnateur du parcours, sous une forme administrative simple et réactive 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auprès de l'un des deux référents au choix d'allocataire avec décision conjointe des deux référents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auprès de la plate forme facilement accessible et très disponible
Responsable de la contractualisation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le référent coordonnateur du parcours 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'un des deux référents, a priori le plus « pérenne ». Pour le suivi, les deux référents conjointement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'organisme accompagnateur directement et par délégation dans un souci de simplification administrative
Evaluation (quoi par qui)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actions et parcours évalués par le référent coordonnateur du parcours 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actions et parcours évalués conjointement par les deux référents 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actions évaluées par l'accompagnateur ✓ Parcours évalué par la plateforme
Avantage	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plus grande complémentarité, approche globale de la personne, meilleure veille sur la qualité et la cohérence du parcours ; économies liées à l'absence de redondances 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Approche globale de la personne sous réserve d'un vrai fonctionnement en binôme et non en parallèle ; économies liées à une vision cohérente du parcours pertinent 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Souplesse et réactivité en cas de désaccord de l'allocataire avec son accompagnateur ; économies liées à la mutualisation d'un service spécifique par une plateforme à la non persistance dans un parcours inadapté 

NB : le détail des modèles et leviers précisés dans le référentiel complet



Des objectifs communs et un retour sur investissement

1- Des objectifs communs inscrits dans la contractualisation Etat-Département

- **Sécuriser un démarrage rapide pour tous**
 - > Orienter en moins d'un mois vers un organisme accompagnateur
 - > Premier rendez-vous d'accompagnement dans les 2 semaines suivant l'orientation
 - > Rencontrer l'intégralité des allocataires pour initier leurs parcours d'accompagnement et établir leur Contrat d'Engagement Réciproque
- **Créer de la transparence et mieux coordonner les acteurs**
 - > 100% des diagnostics individuels de situation, partagés entre acteurs concernés dans un délai de 3 jours ouvrés
 - > 100% de l'offre d'accompagnement d'un territoire visible de l'ensemble des acteurs

2- D'autres objectifs pour un accompagnement sans rupture

- **Un nouveau référent de parcours RSA**
 - > 1 parcours d'accompagnement = 1 contrat = 1 référent de parcours RSA «pérenne»
 - > 1 référent de parcours RSA pour coordonner et s'assurer de la qualité du suivi
- **Un nouveau contrat vivant articulant au sein du CER**
 - > la validation des droits et devoirs
 - > un carnet de bord, reprenant les actions d'accompagnement, les évaluations des actions, de ce fait, ajustées autant que de besoin

3- Un accompagnement et des moyens, quel impact ?

Piloter suppose de pouvoir comparer les résultats obtenus par les différents acteurs en fonction des solutions mises en place. Pour faciliter ce pilotage, nous vous suggérons :

- > d'adopter une définition commune aux différents acteurs des types de sorties du RSA ;
- > de suivre le nombre sorties et le taux de sortie vers l'emploi, par type d'accompagnement et par acteur, afin de mesurer l'efficacité des accompagnements ;
- > de suivre le nombre et le taux de personnes ayant touchées le RSA en continu sur les 12 derniers mois, afin de mesurer l'impact de vos actions sur la durée du RSA.

4- Un intérêt direct à investir

- **Un effort de l'Etat pour supporter et accélérer la mise en œuvre de la refonte des process des départements**
 - > Un investissement total de 135 M€ en 2019 et supérieur à 200 M€ à partir de 2022
 - > Concernant l'orientation et le parcours, un soutien de 15 M€ en 2019 et 15 M€ en 2020
- **Des scénarios qui s'appuient sur l'observation d'exemples réels permettant d'améliorer le parcours des allocataires du RSA**
 - > Un retour vers l'emploi accru et une insertion améliorée : augmentation des sorties des allocataires du RSA (> à + 10 points) et réduction de la durée des parcours vers l'emploi (-2 à -4 mois)

NB : détails disponibles dans le référentiel complet



Des propositions résultant d'un travail de terrain, croisant les regards

L'élaboration du référentiel est le résultat d'un travail de terrain, croisant les regards d'allocataires, d'élus et de professionnels des Conseils départementaux, du réseau des CAF et de Pôle Emploi

1- 46 départements impliqués dans la démarche

- **Certains départements consultés** lors de la Commission sociale de l'Assemblée des Départements de France (ADF) du 8 janvier 2019
- **Une 50aines de professionnels de terrain interviewés** dans d'autres départements par la DITP et la DGCS (dont 8 non présents le 8 janvier à la Commission sociale de l'ADF)

2- La diversité d'une dizaine de départements représentée

- **Lors d'un atelier participatif** animé par la DITP en janvier 2019
- **Croisant les regards d'allocataires et de professionnels de terrain**

**Pour aller plus loin et
consulter le référentiel détaillé**

[[aller sur le site modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr)]



acceleration.ditp@modernisation.gouv.fr

modernisation.gouv.fr

