



Mission "insertion des allocataires du RSA"

Annexe n°6 – orientation et parcours des BRSA

19/02/2019

modernisation.gouv.fr



5 principes directeurs pour améliorer le parcours des allocataires du RSA



1 **Respect et responsabilité : des engagements et devoirs réciproques**

- > Nourrir un CER vivant par un dialogue permanent Allocataire / Référent / Accompagnateurs, et par l'évaluation du résultat des actions
- > S'assurer tout au long du parcours du respect des droits et devoirs



2 **Une prise en charge rapide, exhaustive et totale autour de l'allocataire**

- > Conduire à la mobilisation immédiate de l'allocataire à travers une écoute active lors du 1^{er} entretien pour vérifier les droits, informer et orienter
- > Faire de l'allocataire un acteur central de son parcours



3 **Approche "activité d'abord"**

- > Définir un parcours de retour à l'emploi / activité / autres voies (ex: périodes d'immersion en entreprises) à partir des forces et appétences des allocataires en situation d'activité tout en assurant la levée des freins d'ordre social



4 **Personnalisation et fluidité du parcours**

- > Pouvoir mobiliser l'ensemble de l'offre d'accompagnement indépendamment de l'acteur porteur de l'action
- > "Dites-le nous une fois" : partager entre acteurs, historique et informations pertinentes de la situation de l'allocataire grâce à des outils/ SI permettant ces flux – avec l'accord de l'allocataire
- > Accéder à la réorientation sous un mois sous réserve de justification



5 **Garantir une coordination neutre et bienveillante tout au long du parcours**

Distinguer les fonctions :

- > de coordination de parcours (garant de la cohérence, de la qualité et de la continuité du parcours pour éviter toute rupture dans le parcours)
- > d'accompagnement quotidien (accompagnateur)

NB : Dans le cadre de cette mission, seule la question de la gestion du flux est traitée et fait l'objet de propositions (objectifs, scénarii, leviers). Des objectifs et propositions relatifs à la gestion du stock pourraient également être formulés mais nécessiteraient des travaux complémentaires

5 objectifs immédiats pour la contractualisation Etat-Département

Objectifs

Une trajectoire crédible

Indicateurs et valeurs cibles*



Sécuriser un démarrage rapide pour tous

Créer de la transparence et mieux coordonner les acteurs

1. Orienter rapidement vers un organisme accompagnateur
2. Démarrer rapidement un parcours d'accompagnement
3. Rencontrer l'intégralité des allocataires pour initier leurs parcours d'accompagnement
4. Partager entre acteurs les informations relatives à la situation initiale de l'allocataire
5. Partager entre acteurs les informations relatives à la palette de l'offre d'accompagnement (pour l'orientation / réorientation)

négociée entre le département et l'Etat pour chaque objectif / indicateur, et tenant compte de la situation actuelle du territoire.

Voir les précisions de mise en place progressive et calendrier, page suivante

- > a. 90% des demandeurs de RSA notifiés en moins de 2 semaines à compter de leur date de demande (complète) du RSA 100% dans un délai de 3 semaines*
- > b. 100% d'orientations notifiées à tous les nouveaux entrants en moins d'un mois à compter de la date de notification d'ouverture des droits au CD*
- > 100% de 1er rdv d'accompagnement fixé en moins de deux semaines à compter de la date de l'orientation*
- > 100% des personnes qui ne se présentent pas au 1er rdv d'accompagnement fixé (et n'ont pas fixé un nouveau rdv) font l'objet d'une action spécifique sous 15 jours (par ex. : relance, avertissement...) *
- > 100% de CER ou PPAE Pôle-Emploi (signés ou réactivés) sous une semaine à compter de la date du 1er rdv effectif d'accompagnement (1er contact effectif pour PE) pour tous ceux qui démarrent un parcours d'accompagnement*
- > 100% des diagnostics individuels de situation, partagés entre acteurs concernés dans un délai de 3 jours ouvrés (pas de doublons)*
- > 100% de l'offre d'accompagnement d'un territoire visible de l'ensemble des acteurs (opérateur, capacité, type, disponibilités*) et à jour*

** Voir le détail et les précisions concernant chaque indicateur et sa valeur cible dans les pages suivantes*

Mise en place de la contractualisation Etat - département : un premier socle de 5 objectifs à inclure dans une logique d'amélioration continue

La contractualisation Etat-Département aujourd'hui



Aujourd'hui, elle inclut un socle de 5 objectifs et les indicateurs associés à chacun des objectifs

La priorité est donnée à l'orientation.

- sécuriser un démarrage rapide pour tous
- mieux partager des informations clés entre acteurs concernés

1. Orienter rapidement vers un organisme accompagnateur
2. Démarrer rapidement un parcours d'accompagnement
3. Rencontrer l'intégralité des allocataires pour initier leurs parcours d'accompagnement
4. Partager entre acteurs les informations relatives à la situation initiale de l'allocataire
5. Partager entre acteurs les informations relatives à la palette de l'offre d'accompagnement (pour l'orientation / la réorientation)

Par la suite, elle pourrait embarquer d'autres objectifs et indicateurs associés, selon le niveau de maturité des acteurs et territoires



Elle embarque dès aujourd'hui la description d'une **trajectoire crédible négociée** entre le département et l'Etat pour chaque objectif / indicateur, tenant compte de la situation actuelle du territoire.

Exemple fictif

Concrètement, pour chaque indicateur est proposé :

- une **valeur de départ** correspondant à la situation actuelle (T0)
- des valeurs intermédiaires fixées conjointement à un an, deux ans ou plus comme autant de **jalons pour atteindre la valeur cible**

Cette trajectoire est ajustable lors des bilans annuels

Objectif 1 > Orienter rapidement vers un organisme accompagnateur
Indicateur > Nombre et taux d'orientation des nouveaux entrants / délai
Valeur cible = 100% d'orientations notifiées à tous les nouveaux entrants en moins d'un mois à compter de la date de notification d'ouverture des droits au CD
Primo estimation pour mon territoire : 40%
Trajectoire pour mon territoire :
60% à horizon fin 2019 / 80% à fin 2020 / 90% à fin 2021 / 100% en 2022



Points d'attention pour fixer le point de départ de la trajectoire

- Tenir compte de la disponibilité des données sous-jacentes au niveau du département et de la facilité de mise en place : données existantes > mise en place immédiate d'une trajectoire
- Prévoir un démarrage plus tardif pour des indicateurs / objectifs qui requièrent une évolution des outils existants.
- Une réunion éditeurs au niveau national pourrait faciliter la tâche des départements.

Notre perception pour la mise en place d'une trajectoire*
(T0 de la trajectoire) Dès 2019 > Objectifs 1 et 5 (début)
Début 2020 > Objectifs 2 et 3
Début 2021 > Objectifs 4 et 5 (suite)

* Cette perception est indicative car pour certains territoires, l'objectif 5 par exemple est déjà atteint à 100% actuellement.

* Ceci ne concerne pas la feuille de route d'une consolidation au niveau national des indicateurs : voir page suivante



En cas de difficulté pour savoir comment atteindre les objectifs et définir une trajectoire :

- > voir les 4 scénarios d'amélioration de l'orientation proposés dans ce référentiel
- > s'inspirer des différents leviers présentés et des pratiques des départements recensées

5 objectifs inclus au socle de contractualisation des départements, mesurables à travers des indicateurs dédiés (1/3)

→ Sécuriser un démarrage rapide pour tous

| Objectifs | Indicateur et valeur cible | Données nécessaires | Disponibilité / porteur * |
|---|--|--|---------------------------|
| 1. Instruire et orienter rapidement vers un organisme accompagnateur <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Inclus au socle de contractualisation </div> | a. [Nombre et taux de validation des demandes RSA / délai] > 90% des demandeurs de RSA notifiés en moins de 2 semaines à compter de leur date de demande (complète) du RSA* > 100% dans un délai de 3 semaines* | > Date de demande (complète) de RSA par le demandeur <i>! Distinguer les demandes initiale de RSA ou des demandes de révision (foyer)</i> > Date de décision RSA > Date de notification de leurs droits | Existantes CAF H1* |
| | b. [Nombre et taux d'orientation des nouveaux entrants / délai] > 100% d'orientations notifiées à tous les nouveaux entrants en moins d'un mois à compter de la date de notification d'ouverture des droits au CD <i>Nb : Précision possible par type d'organisme désigné</i> | > Date de validation de l'orientation par le CD > Date de notification d'orientation à l'allocataire > Date de notification = date de transfert du flux des nouveaux entrants « bénéficiaires du RSA » (CAF vers CD) > Type d'organisme désigné | Existantes CD H1* |

* Recommandation DITP : à inclure à la COG CNAF à l'aide d'un avenant

Nb : les indicateurs doivent pouvoir continuer à être affinés par tranche d'âge, sexe, situation familiale, niveau de formation, ancienneté dans le RSA et catégorie d'organisme accompagnateur
 Les données écrites en rouge ne nous semblent pas existantes à ce stade.
 Leur recueil serait à prévoir.

* Mise en place d'une trajectoire vers la cible au niveau des CD :

Horizon 1 (H1) : dès 2019

Horizon 2 (H2) : dès 2020

Horizon 3 (H3) : dès 2021

5 objectifs inclus au socle de contractualisation des départements, mesurables à travers des indicateurs dédiés (2/3)

→ Sécuriser un démarrage rapide pour tous (suite)

| Objectifs | Indicateur et valeur cible | Données nécessaires | Disponibilité / porteur* |
|---|--|--|--|
| <p>2. Démarrer rapidement un parcours d'accompagnement</p> <p>Inclus au socle de contractualisation</p> <p>* Prévoir 3 semaines de délai en moyenne en cas de première inscription nécessaire à Pôle Emploi sous réserve qu'elle soit faite au moment de la réunion d'orientation. Sinon, compter 3 semaines en moyenne à partir de la date de première inscription à Pôle Emploi avec obligation de relance par le CD pour une inscription effective à Pôle Emploi.</p> <p>Recommandation DITP : ramener progressivement Pôle Emploi à un délai maximum de 3 semaines via un avenant à la COG</p> <p>* Par exception, prévoir une dérogation possible au Rdv si l'allocataire est orienté vers Pôle Emploi et est déjà connu de Pôle Emploi, sauf si son dernier point de contact remonte à plus de 3 mois et que l'orienteur et/ou l'allocataire demande un contact.</p> | <p>[Nombre et taux de 1er rdv d'accompagnement fixé / délai]</p> <p>> 100% de 1er rdv d'accompagnement fixé en moins de deux semaines à compter de la date de l'orientation*</p> | <p>> Date de notification des droits</p> <p>> Date de validation de l'orientation</p> <p>> Date de notification de l'orientation par le CD</p> <p>> Date fixée pour le 1^{er} rdv d'accompagnement ou « sans 1^{er} Rdv »</p> <p>> Organisme accompagnateur et type</p> | <p>A recueillir CD, organismes accompagnateurs H2*</p> |
| <p>3. Rencontrer l'intégralité des allocataires pour initier leurs parcours d'accompagnement et ne pas les laisser s'installer plus de deux mois sans référent ni accompagnement (Cf. droits et devoirs)</p> <p>Inclus au socle de contractualisation</p> | <p>a. [Nombre et taux de relance des non présents au 1er rdv d'accompagnement fixé]</p> <p>> 100% des personnes qui ne se présentent pas au 1er rdv d'accompagnement fixé (et n'ont pas fixé un nouveau rdv) font l'objet d'une action spécifique sous 15 jours (par ex. : relance, avertissement...)</p> <p>b. [Nombre et taux de contrat d'engagement validés]</p> <p>> 100% de CER ou PPAE Pôle-Emploi (signés ou réactivés) sous une semaine à compter de la date du 1er rdv effectif d'accompagnement (1^{er} contact effectif pour PE) pour tous ceux qui démarrent un parcours d'accompagnement</p> | <p>> Date fixée pour le 1^{er} rdv d'accompagnement</p> <p>> Organisme accompagnateur et type</p> <p>> Absence de l'allocataire au 1^{er} Rdv fixé (et pas de nouveau rdv fixé)</p> <p>> Date d'action spécifique de relance</p> <p>> Nature de l'action de relance choisie</p> <p>> Date de signature initiale du contrat (CER / CER Pôle Emploi)</p> <p>> Dernière date de réactivation du contrat, le cas échéant</p> <p>> Date du 1^{er} rdv d'accompagnement effectif</p> | <p>A recueillir CD, organismes accompagnateurs H2*</p> <p>A recueillir pour le PPAE CD, organismes accompagnateurs H2*</p> |

* Le PPAE est validé sous 30 jours à compter de la date d'inscription à Pole

Nb : les indicateurs doivent pouvoir continuer à être affinés par tranche d'âge, sexe, situation familiale, niveau de formation, ancienneté dans le RSA et catégorie d'organisme accompagnateur

Les données écrites en rouge ne nous semblent pas existantes à ce stade. Leur recueil serait à prévoir.

* Mise en place d'une trajectoire vers la cible au niveau des CD :

Horizon 1 (H1) : dès 2019

Horizon 2 (H2) : dès 2020

Horizon 3 (H3) : dès 2021

5 objectifs inclus au socle de contractualisation des départements, mesurables à travers des indicateurs dédiés (3/3)

→ Objectif : Créer de la transparence et mieux coordonner les acteurs

| Actions concrètes | Indicateur et valeur cible | Données nécessaires | Disponibilité / porteur* |
|---|--|---|--|
| <p>4. Partager entre acteurs les informations relatives à la situation initiale de l'allocataire*</p> <p>* Voir aussi le levier « partage de données »</p> <p>Inclus au socle de contractualisation</p> | <p>[Date de mise à disposition du diagnostic]</p> <p>> 100% des diagnostics individuels de situation, partagés entre acteurs concernés dans un délai de 3 jours ouvrés (pas de doublons)</p> | <p>> Date du diagnostic</p> <p>> Date de mise à disposition</p> <p>> Organisme qui a réalisé l'entretien diagnostic approfondi</p> | <p>H3* selon les départements</p> |
| <p>5. Partager entre acteurs les informations relatives à la palette de l'offre d'accompagnement (pour l'orientation / la réorientation) *</p> <p>* Base ressources de référence informatisée</p> <p>Inclus au socle de contractualisation</p> | <p>[Fréquence de mise à jour de la palette d'offre]</p> <p>> 100% de l'offre d'accompagnement d'un territoire visible de l'ensemble des acteurs (opérateur, capacité, type, disponibilités*) et à jour</p> <p>* Nb : la seule offre "contingentée" à Pôle emploi est l'offre en « accompagnement global »</p> | <p>> Date de 1^{ère} mise à disposition</p> <p>> Date de mise à jour</p> | <p>CD et opérateurs d'accompagnement H1*</p> <p>H3* pour l'information en temps quasi réel de la disponibilité</p> |

Nb : les indicateurs doivent pouvoir continuer à être affinés par tranche d'âge, sexe, situation familiale, niveau de formation, ancienneté dans le RSA et catégorie d'organisme accompagnateur

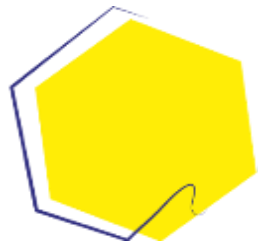
Les données écrites en rouge ne nous semblent pas existantes à ce stade. Leur recueil serait à prévoir.

* Mise en place d'une trajectoire vers la cible au niveau des CD :

Horizon 1 (H1) : dès 2019

Horizon 2 (H2) : dès 2020

Horizon 3 (H3) : dès 2021



4 scénarios proposés pour atteindre les objectifs :
"un rendez-vous 2 en 1", "un rendez-vous d'aiguillage rapide post instruction",
"un rendez-vous diagnostic approfondi" et "un rendez-vous au besoin"

Pour arriver à :

- > **Orienter en moins d'un mois** en ciblant les besoins et en désignant un organisme accompagnateur
- > **Signer un contrat d'engagement réciproque pour tous**
- > **Définir des objectifs et un plan d'accompagnement personnalisé** en moins d'un mois et demi
- > **Réduire au maximum le nombre de démarches** pour l'allocataire
- > **Faire un seul entretien diagnostic approfondi** de situation dans le cadre du parcours

Elaboration de quatre scénarios

> Intitulé des scénarios

Scénario 1

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

Scénario 2 (a ou b)

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

Scénario 3

« un rendez-vous diagnostic approfondi pour orienter »

Scénario 4

« un rendez-vous au besoin »

> Critères discriminants – cf page 32

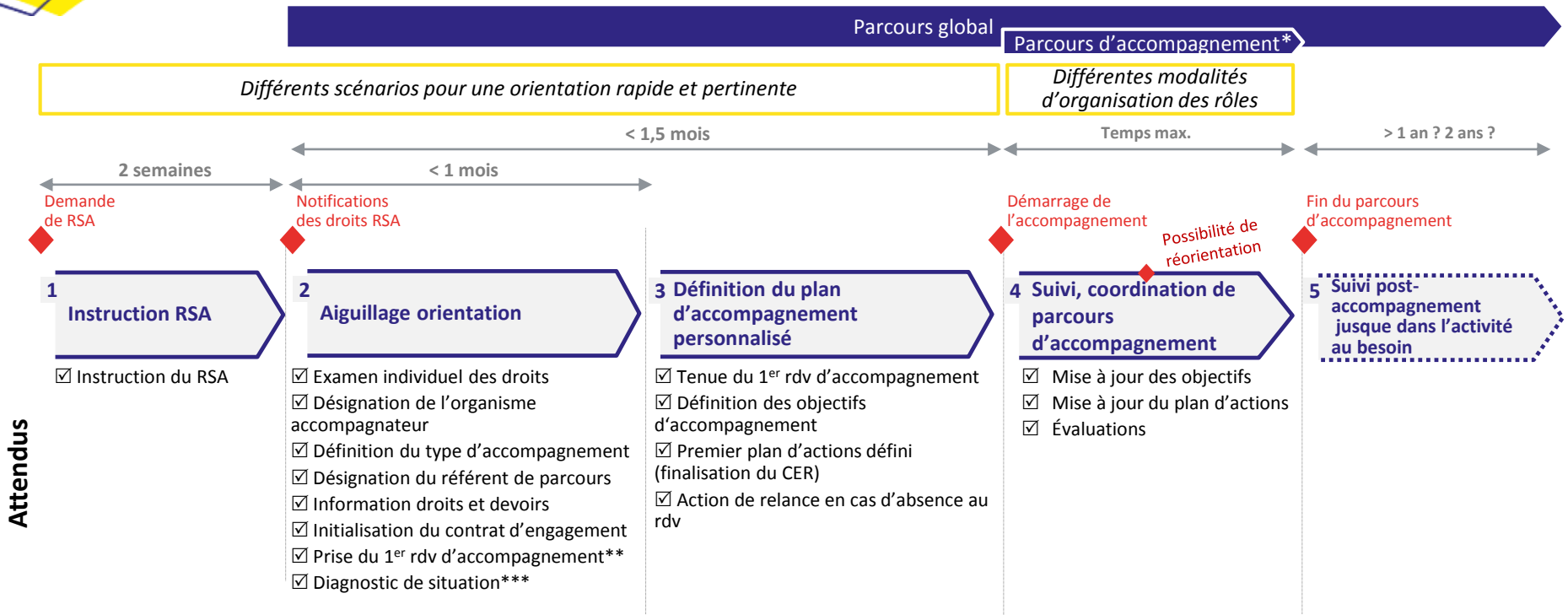
> Les éléments descriptifs pour chaque scénario

- Les caractéristiques (schéma)
- Les atouts
- Les prérequis associés
- Les leviers associés
- Les points d'attention
- Les modalités d'organisation²⁾

1) quel que soit le scénario retenu, il demande une collaboration plus étroite entre le conseil départemental, la CAF et Pôle Emploi dans l'intérêt des allocataires (principe de « dites-le nous une fois ») et de l'allègement de la charge de travail de chacun (principe de complémentarité des rôles et actions).

2) si les modalités d'organisation et les rôles sont bien décrits dans le document, l'association d'un acteur à un scénario est loin d'être évidente. Les scénarios définissent donc des rôles : aux acteurs de voir conjointement qui les tient selon les spécificités territoriales et les compétences déjà développées et capacités d'investissement des uns et des autres.

Objectif des scénarios : assurer une mise en accompagnement rapide et pertinente, dans le mois suivant la notification des droits RSA

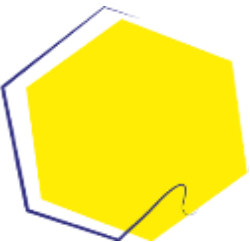


* Un **parcours d'accompagnement** est constitué de **plusieurs phases d'accompagnement** limitées dans le temps : chaque phase a des **objectifs personnalisés** et est **constituée d'actions** couvrant potentiellement plusieurs **thèmes**.

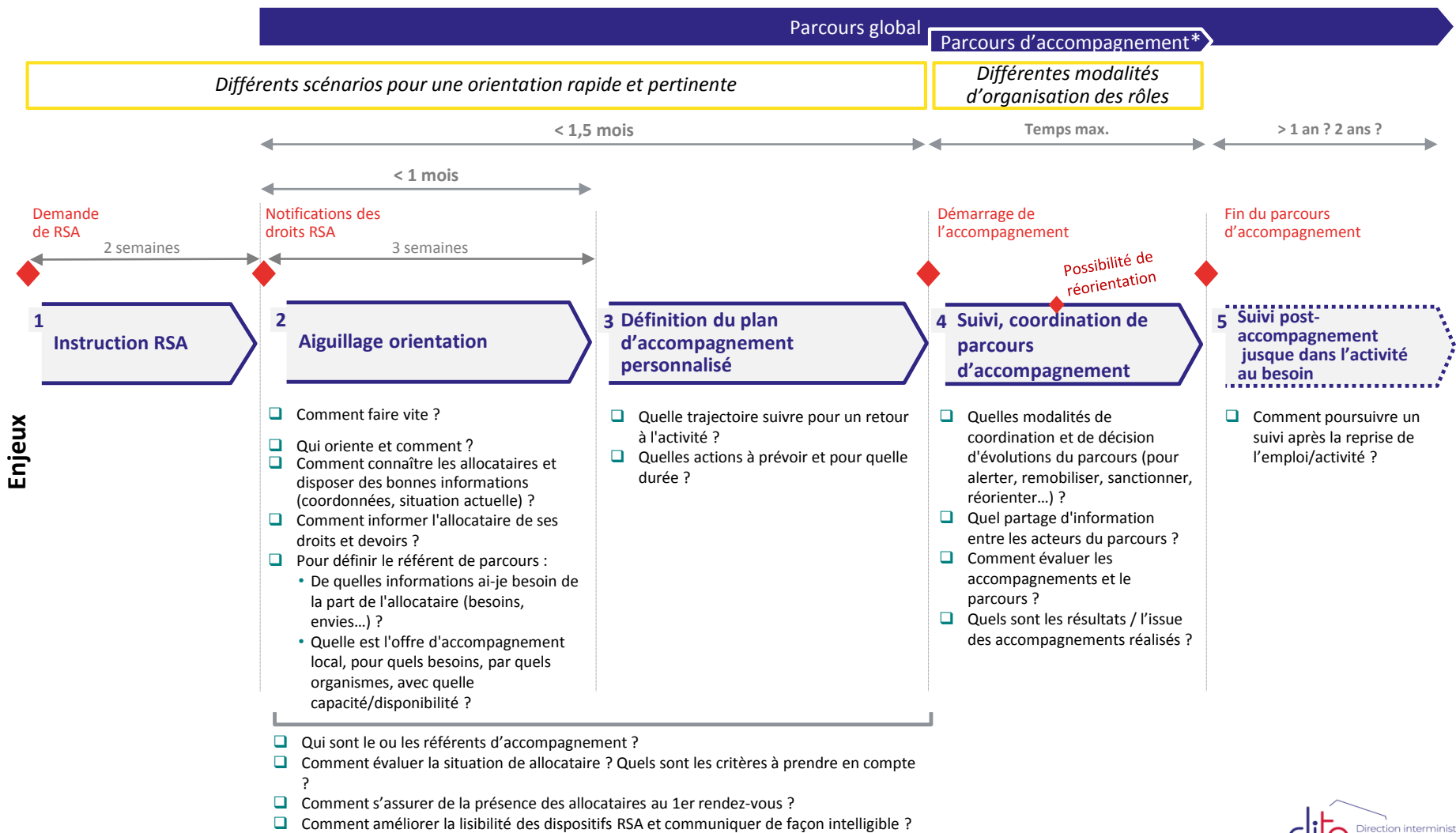
** Envisager un **couplage orientation-inscription à PE** lors du rdv d'orientation quand c'est possible

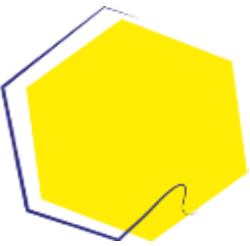
*** Le **diagnostic de situation** de l'allocataire constitue un attendu de **la phase 2 ou 3**, selon les scénarios d'orientation présentés infra

NB: le référent de parcours a pour rôle de s'assurer de la cohérence du plan d'accompagnement et de valider l'ensemble du plan d'action. Suivant le scénario, le 1er rdv avec le référent de parcours peut se faire lors de l'Orientation (diagnostic approfondi), pendant ou juste pour valider la définition du plan d'accompagnement (orientation rapide). Le 1er volet du CER n'est donc pas nécessairement signé avec le référent de parcours, mais un volet de plan d'action dédié doit être signé avec le référent de parcours en Phase 2 ou 3.



Les scénarios proposés permettront d'adresser de multiples enjeux liés au différentes phases du parcours





4 scénarios proposés pour atteindre les objectifs : "un rendez-vous 2 en 1", "un rendez-vous d'aiguillage rapide post instruction", "un rendez-vous diagnostic approfondi" et "un rendez-vous au besoin"

Pour atteindre les objectifs, et en particulier la réduction des délais d'orientation et de démarrage de l'accompagnement, il est proposé aux départements de choisir entre quatre scénarios qui portent sur le processus d'orientation de l'allocataire.

Présentation des scénarios

Pour quels départements ?

Scénario 1

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

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

> Ceux qui reçoivent encore une part importante de demandes de RSA hors téléprocédure

Scénario 2 (a ou b)

« 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

> Ceux qui souhaitent une forte territorialisation de la politique d'insertion permettant des réunions collectives à dimension « humaine »

Scénario 3

« un rendez-vous
diagnostic approfondi pour
orienter »

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

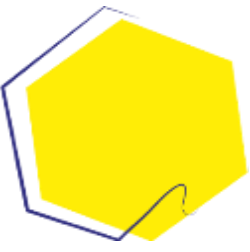
> Ceux qui sont en capacité de recevoir tous les nouveaux allocataires pour un entretien de diagnostic approfondi

Scénario 4

« un rendez-vous au
besoin »

Permettre une **orientation sans rendez-vous** pour une partie des allocataires, sur examen individuel ou exploitation d'un algorithme, pour réduire le nombre d'intervenants, accélérer l'orientation et enclencher plus rapidement l'accompagnement

> Ceux qui souhaitent capitaliser sur les récurrences observées lors de l'orientation

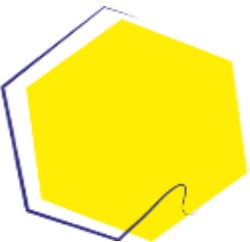


Quatre catégories de critères permettre de distinguer les scénarios : les modalités, le format et le contenu de rendez-vous d'orientation et le moment de l'entretien approfondi de diagnostic de situation

| Critères discriminants | Scénario 1 « un rendez-vous 2 en 1 : instruire et orienter » | Scénario 2 (a ou b) « un rendez-vous d'aiguillage rapide post instruction » | Scénario 3 « un rendez-vous diagnostic approfondi pour orienter » | Scénario 4 « un rendez-vous au besoin » |
|---|--|---|---|--|
| Orienter : avec ou sans rencontre physique de l'allocataire ? | Rendez-vous d'orientation pour tous les allocataires | Rendez-vous d'orientation pour tous les allocataires | Rendez-vous d'orientation pour tous les allocataires | Pour certains, orientation directe (sans rendez-vous) par examen de situation sur dossier (manuel ou algorithme) Rendez-vous pour les autres |
| Format du rendez-vous d'orientation le cas échéant | Entretien rapide individuel | Entretien rapide individuel OU réunion collective | Entretien approfondi de diagnostic de situation | Seulement pour une partie, entretien rapide individuel |
| Le rdv d'orientation combine... | | | | |
| Instruction du RSA | ✓ pour les allocataires hors téléprocédure | | | |
| Examen individuel des droits | ✓ possible si besoin | ✓ possible si besoin | ✓ possible si besoin | |
| Définition du type d'accompagnement | ✓ | ✓ par l'allocataire en mode réunion collective | ✓ | |
| Désignation de l'organisme accompagnateur | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Information droits et devoirs | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Initialisation du contrat d'engagement | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Prise du rdv d'accompagnement | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Définition des objectifs du parcours d'accompagnement | | | ✓ | |
| Moment de l'entretien approfondi de diagnostic de situation | Au 1 ^{er} rendez-vous d'accompagnement | Au 1 ^{er} rendez-vous d'accompagnement | Au rendez-vous d'orientation | Au 1 ^{er} rendez-vous d'accompagnement |

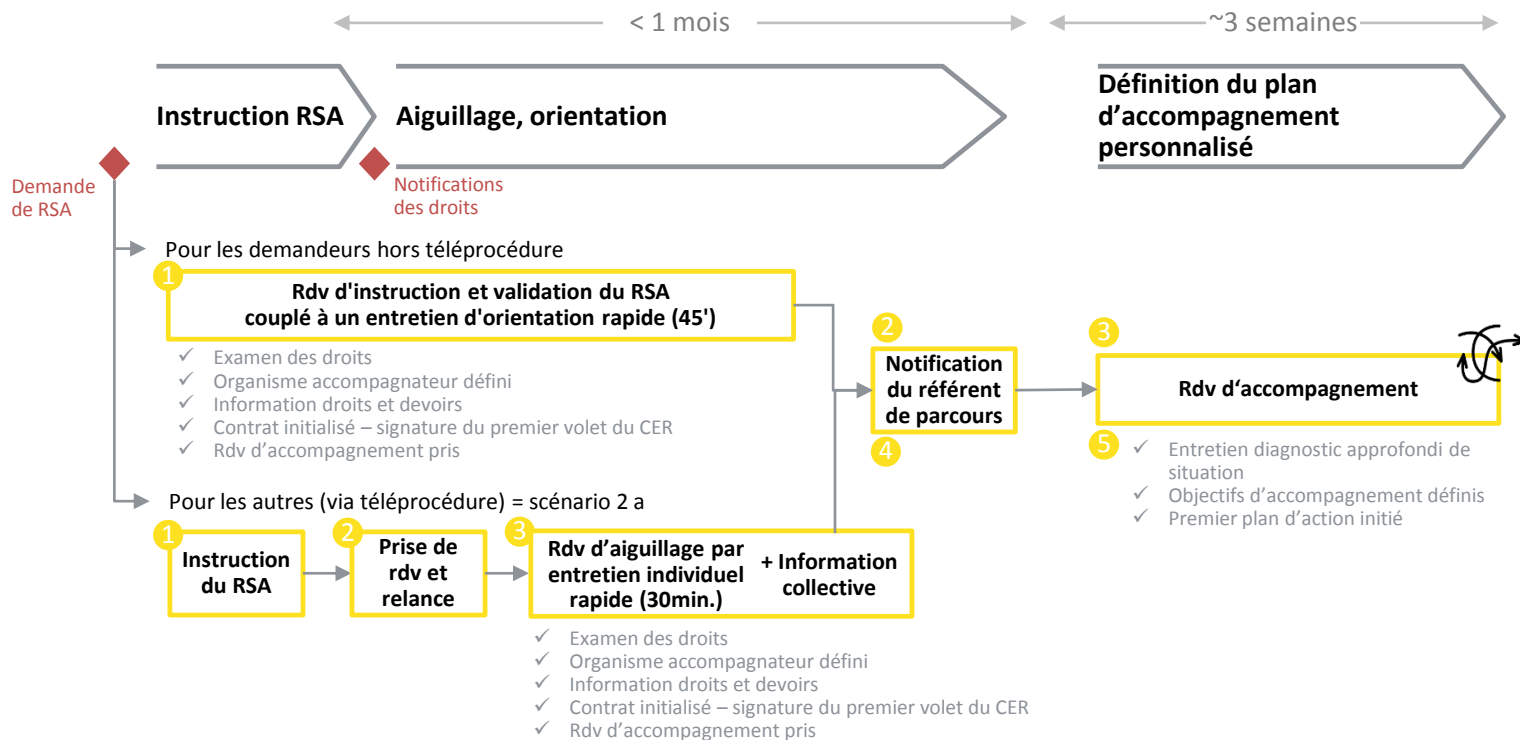
*Pour la partie des **allocataires orientés directement sans rencontre avec l'allocataire**, sont adressés à l'allocataire :*
 ✓ son type d'accompagnement prévu
 ✓ son organisme accompagnateur

*Pour la partie des **allocataires qui sont rencontrés physiquement en entretien d'orientation**, cf. scénario 2 (idem)*



4 scénarios pour orienter en moins d'un mois et définir un plan d'accompagnement en moins d'un mois et demi – **Scénario 1**

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



1 Numéro d'étape



Pour les situations complexes, privilégier un entretien en équipe pluridisciplinaire

Scénario 1 : rendez-vous 2 en 1, instruire et orienter

Modalités de mise en œuvre – 1/2



Atouts du Scénario 1

- > Respect du délai cible d'une semaine pour la fixation du rendez-vous d'orientation et du délai d'un mois pour la tenue du rendez-vous d'orientation
- > Faible taux d'absentéisme au rendez-vous d'orientation
- > Prise de rendez-vous par téléphone (vs. en physique) mieux ressenti par les allocataires (moins lourd et moins humiliant)



Prérequis

- > Capacité à **réaliser l'instruction du droit RSA et à orienter l'allocataire**
- > **Accès aux coordonnées** (téléphone, mail, adresse) à jour des allocataires



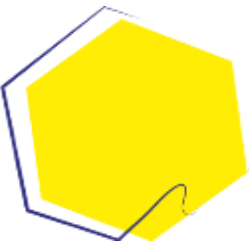
Leviers

- > Mettre en place une **convention avec la CAF** pour :
 - soit lui **déléguer l'orientation**
 - soit avoir **accès à son flux quotidien au bon format**
- > **Former les agents** à l'orientation (conduite de l'entretien, offre) et/ ou à l'instruction des droits
- > Développer **l'offre de téléprocédure guidée** pour les personnes se déplaçant en CAF, CCAS, MSA ...
- > Mettre en place une **plateforme d'appel et/ou prise de rdv intégrée** à la téléprocédure avec un dispositif de relance multicanal
- > Prise de rdv directe en fin d'étape pour l'étape suivante



Points d'attention

- > **Moyens humains significatifs** nécessaires pour assurer l'orientation dans les temps
- > **Séquencement nécessaire** : traiter des droits au RSA avant de commencer l'entretien d'orientation
- > Besoin de **relancer et confirmer les rendez-vous** pour un meilleur taux de présence à l'entretien, (via sms)
- > Besoin de **s'assurer de la bonne compréhension** de ce qui est attendu de l'allocataire et rappeler les risques de sanction en cas de non présentation
- > **Prise en charge des personnes maîtrisant mal le français** (traduction de pages, appui linguistique)



Scénario 1 : rendez-vous 2 en 1, instruire et orienter

Modalités de mise en œuvre – 2/2



Prérequis

- > Garantie de la **pertinence de l'orientation**
 - au regard de **l'offre des accompagnateurs**, et de leur disponibilité, sur le territoire
- en cas de **changement de situation**, mauvaise orientation, ou **souhait de l'allocataire** de changer d'actions et/ou référent



Leviers

- > Mettre en partage une **plateforme intégrée** regroupant l'accès :
 - à **l'ensemble de l'offre d'accompagnement**
 - aux **places disponibles**
 - aux **agendas** des différents accompagnateurs
- > Organiser des **sessions d'information trimestrielles** sur l'offre d'accompagnement pour les référents



Points d'attention

- > **Mise en "Suivi délégué Pôle Emploi" de l'allocataire** s'il était préalablement inscrit à Pôle Emploi et orienté vers autre opérateur exclusif
- > Capacité à **signaler un souhait de réorientation ou changement d'acteur** et d'être entendu sous deux mois



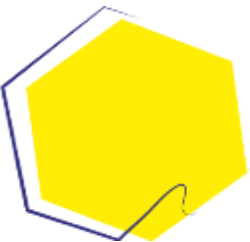
Modalités d'organisation

- > Ce scénario se caractérise par une **mutualisation de l'instruction et de l'orientation** pour les allocataires qui ne sont pas passés par la téléprocédure. Il y a donc le besoin **d'identifier un acteur** ayant la compétence pour réaliser les deux étapes

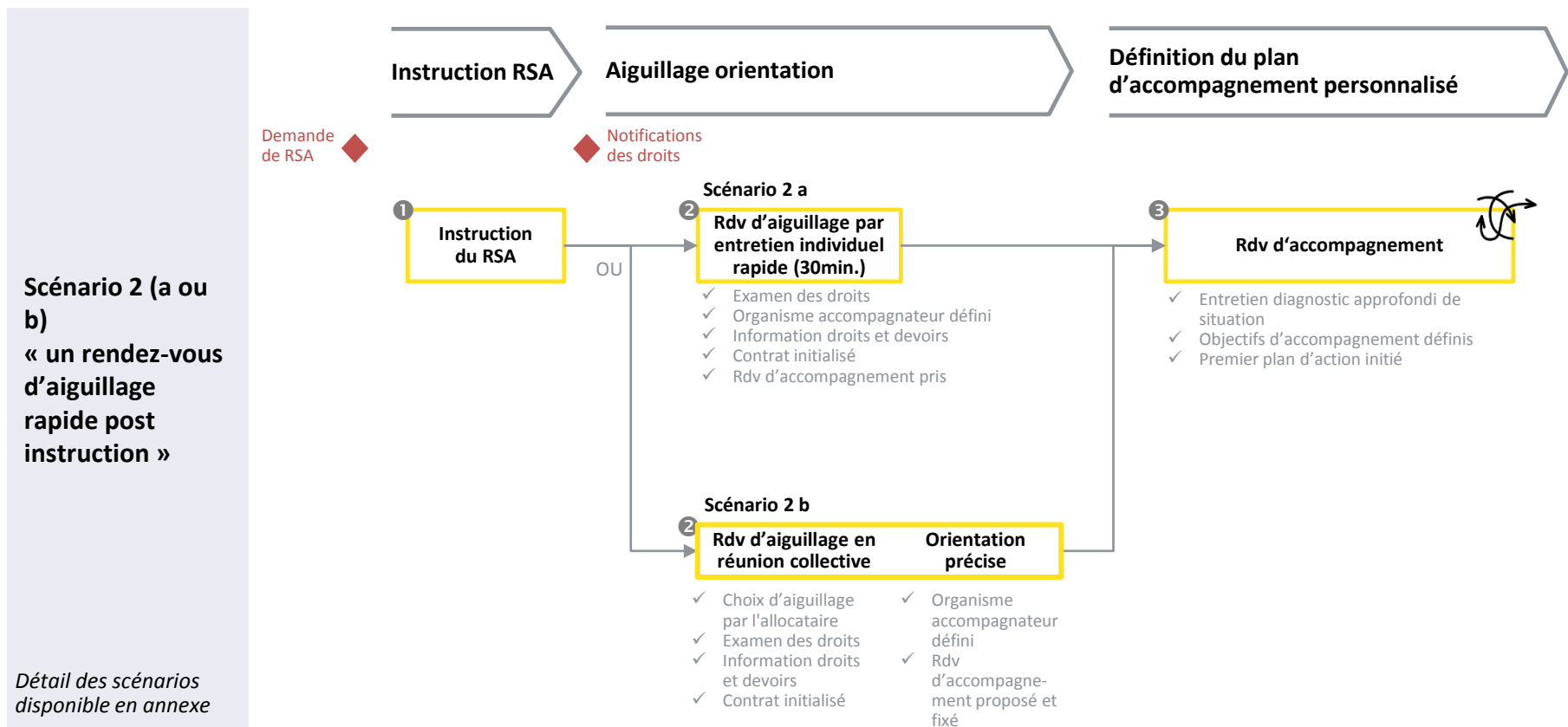


Éléments de dimensionnement [Hérault: CAF en charge de l'instruction et de l'orientation, « entretiens giratoires »]

- > 1.5 agents CAF (soit 0.7 ETP) pour ~180 entrants/ mois sur le territoire biterrois (expérimentation du dispositif du scénario 1)
- > 7 agents gérant ~12k demandes de RSA/ an (soit ~1.7k demandes/ agent)
 - Agents: techniciens de niveau 3 ou 4, soit ~40k eur/ agent par an ou ~65k eur en coût complet par agent par an



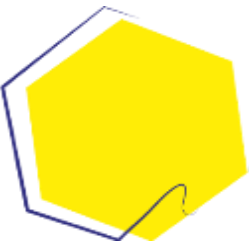
4 scénarios pour orienter en moins d'un mois et définir un plan d'accompagnement en moins d'un mois et demi – **Scénario 2**



1 Numéro d'étape



Pour les situations complexes, privilégier un entretien en équipe pluridisciplinaire



Scénario 2 : un rendez-vous d'aiguillage rapide post-instruction

Modalités de mise en œuvre – 1/3



Atouts du Scénario 2

- > Temps dédié à l'orientation
- > Dimension humaine des échanges (absence de formulaire)

Zoom sur le Scénario 2b :

- > Traitement d'un plus grand flux d'allocataires
- > Adhésion plus forte à l'accompagnement en raison du principe sous-jacent de responsabilité prise par l'allocataire sur sa propre orientation
 - Temps dédié au partage d'informations sur le parcours RSA
 - Meilleure connaissance des acteurs entre eux et regard croisé



Prérequis

- > **Qualification de l'agent**
 - pour un aiguillage rapide
 - **[2b]** pour l'animation des réunions collectives
- > **Sécurisation de la bonne compréhension** par l'allocataire de l'information dispensée lors de la réunion collective pour éclairer véritablement le choix d'orientation de l'allocataire et lui permettre d'être pleinement acteur de son parcours
- > **[2b]** Compréhension par tous des **offres et acteurs** lors des réunions collectives



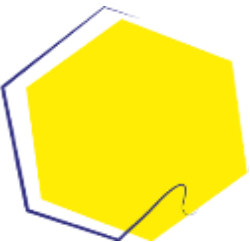
Leviers

- > **Former** les agents à l'orientation rapide (30') et **[2b]** à l'animation des réunions collectives
- > Créer un **site web explicatif** du parcours RSA
- > Créer une **vidéo** pour présenter les différents parcours d'accompagnement
- > Remettre un **document explicatif territorialisé sur les droits possibles** lors de l'instruction partagé entre tous les partenaires et mis à disposition par tous
- > Prévoir un **temps suffisant de partage d'informations en réunion collective**
- > Prévoir la possibilité **d'échanges individuels**
- > **Assurer la collaboration** et l'implication de tous les partenaires: CAF, PE, CD, CPAM, ...



Points d'attention

- > **Juste milieu à trouver entre trop d'informations et trop peu** pour s'assurer de la bonne compréhension par l'allocataire sans le perdre dans les détails



Scénario 2 : un rendez-vous d'aiguillage rapide post-instruction

Modalités de mise en œuvre – 2/3



Prérequis

- > Mise en place de dispositifs pour **réduire l'absentéisme** lors des rdv d'orientation et d'accompagnement



Leviers

- > **Sécuriser les rdv systématiquement via plusieurs canaux: courrier, appel** téléphonique pour confirmer la venue ou plateforme téléphonique pour la prise de rdv, **SMS** de rappel du rdv
- > **[2b]** Initier un travail sur le **sens donné** à la réunion collective et sur sa **communication** auprès des allocataires pour favoriser leur venue
- > **Prise de rdv directe en fin d'étape** pour l'étape suivante, par exemple grâce à des agendas partagés (avec des SI mutualisables)



Points d'attention

- > Nécessité d'assurer la **collecte des mails et numéros de téléphone** dès l'instruction
- > Partage d'agenda compliqué avec **PE**
- > **Controverse sur le libre-choix de l'orientation par l'allocataire:** risque de choix biaisé (choix PE pour avoir moins de contraintes), risque de stigmatisation suivant le parcours choisi (ex: social)
- > **[2b] Dimensionnement des réunions collectives difficile:** nombre d'allocataires et nombre de professionnels nécessaires difficiles à estimer
- > **[2b] Fréquence des réunions collectives** pour assurer des délais courts entre instruction et orientation
- > **[2b] Enchaînement de la réunion collective avec un rdv d'orientation** compliqué pour certains publics (temps d'absorption de l'information)



Scénario 2 : un rendez-vous d'aiguillage rapide post-instruction

Modalités de mise en œuvre – 3/3



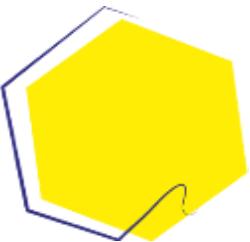
Modalités d'organisation

- > L'entretien rapide (ou la réunion collective) d'orientation nécessite un certain nombre de compétences : connaissance de l'offre d'accompagnement du territoire, des organismes d'accompagnement et du bassin d'emploi, capacité de conseil vers l'activité et l'emploi, sens de la relation et de l'écoute. Cette étape peut être prise en charge soit par des **agents du département formés à cette approche**, soit par un **opérateur externe dans le cadre d'un appel à projet par exemple**. Dans le second cas, la personne qui oriente n'est pas le référent de parcours
- > Lors de la **réunion collective**, l'allocataire peut **demandeur un échange individuel**. Avant la fin de la réunion, il doit inscrire son souhait d'orientation sur un carton qui comporte son nom

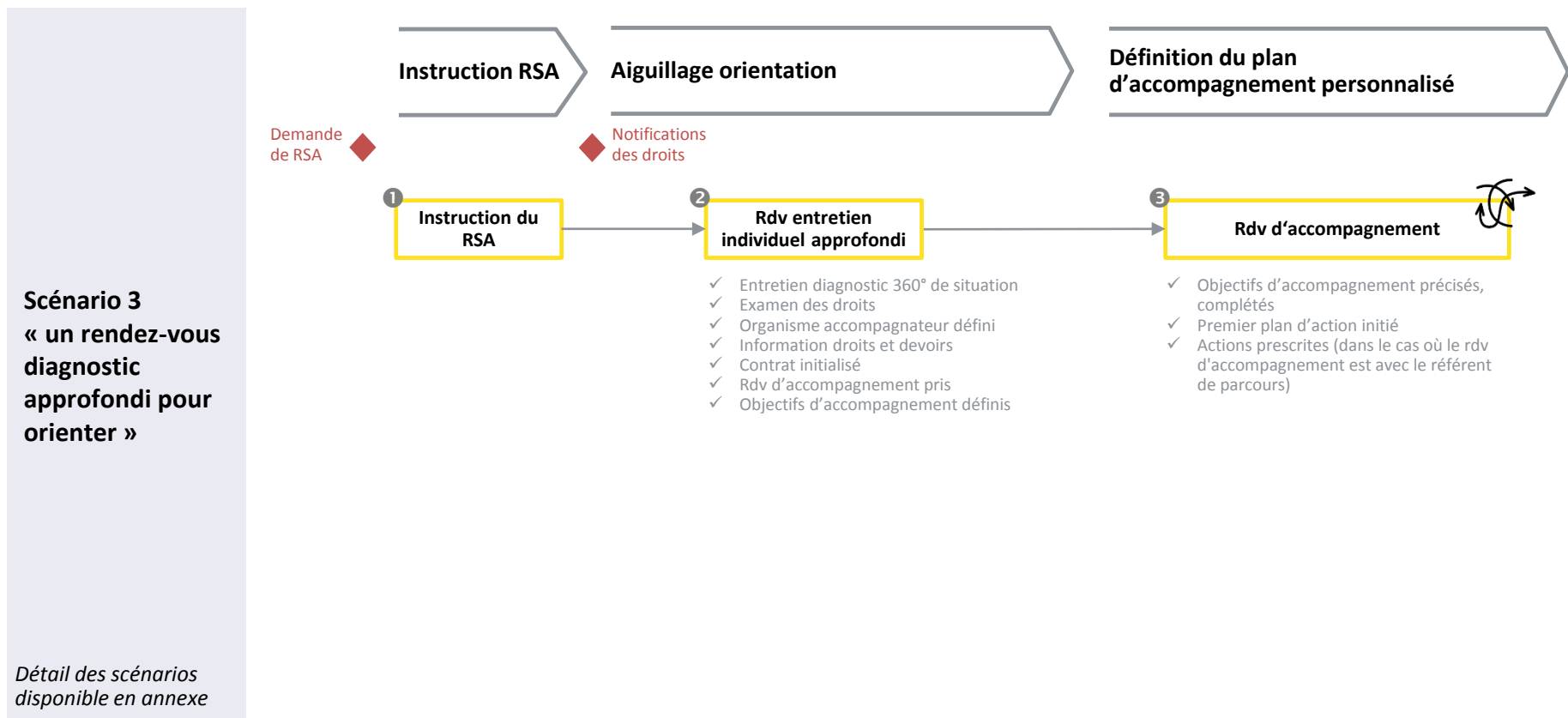


Éléments de dimensionnement

- > **[2b]** Pour gérer la file active, il est préférable qu'il y ait un rapport de 1 à 2 (ou 3) entre le nombre de conseillers présents et le nombre d'allocataires. On peut avoir par exemple 10 allocataires invités pour 3 conseillers. Ces réunions sont territorialisées
- > **[Vosges]** 10 plateformes territoriales prenant place 1 à 2 fois par mois pour accueillir ~400 nouveaux entrants, avec pour chaque plateforme 3-4 agents CD: 1 délégué d'insertion responsable de la plateforme, 1 secrétaire administrative, 1 ou 2 travailleurs sociaux
- > **[Nord]** 8 plateformes territoriales, avec 28 chargés d'orientation (cadres A grade d'Attaché Territorial, 54k eur/an) pour accueillir 4 000 nouveaux entrants/ mois



4 scénarios pour orienter en moins d'un mois et définir un plan d'accompagnement en moins d'un mois et demi – **Scénario 3**



Scénario 3 : un rendez-vous diagnostic approfondi pour orienter

Modalités de mise en œuvre – 1/3



Atouts du Scénario 3

- > 100% des allocataires reçus en entretien
- > Rapidité du parcours : « 2 en 1 » orientation et diagnostic (mutualisation des étapes)
- > Niveau approfondi de diagnostic, garant de la qualité de l'orientation : "prendre le temps pour bien orienter "
- > Positionnement du diagnostic de situation en amont de l'orientation, avant que l'allocataire ne soit accompagné par une structure (parfois spécialisée)



Prérequis

- > Garantie d'un **rdv d'orientation physique sous 3 semaines**
- > Création des conditions de la **confiance dès le premier rdv**
- > **Durée suffisante de l'entretien d'orientation** (~1h) pour permettre d'échanger, d'écouter et de comprendre
- > Association **d'autres acteurs du parcours, en complément du CD**, pour la réalisation des entretiens d'orientation (charge)
- > **Compétence et polyvalence de l'acteur** en charge du rdv d'orientation



Leviers

- > **Mettre en place la prise de rdv multicanal** (prioritairement téléphonique) OU en ligne par l'allocataire à la **fin de la téléprocédure**
- > **Confirmer les rdv systématiquement** via plusieurs canaux : SMS, mail, courrier
- > **Communiquer de manière intelligible** envers les allocataires (éviter les abréviations, le jargon)
- > Garantir des **modalités d'accueil favorables** (le 1^{er} accueil est primordial : « s'il est raté c'est fini »)
- > Confier la réalisation de **l'entretien d'orientation et de diagnostic**
 - à **plusieurs acteurs aux expertises complémentaires** (regards croisés, libération de la parole de l'allocataire, reflet de la diversité des parcours existants...) : une plateforme associant divers professionnels OU un binôme social/emploi, avec un des deux membres pouvant devenir le référent de parcours
 - à **des profils type « référents insertion »** plutôt qu'à des profils administratifs



Points d'attention

- > Difficulté de **rendre effectif le caractère obligatoire de l'entretien** (sanctionner dès cette étape provoque des indus non souhaitables)
- > **Variabilité de la nécessité d'un entretien physique d'orientation approfondi**, qui peut constituer une perte de temps dans certains cas (=> *prévoir flexibilité du cadre ou voir scénario 4*)
- > **Précocité du diagnostic**, positionné dès l'orientation alors que l'allocataire n'est pas toujours prêt à se confier à ce stade (besoin de temps pour construire la confiance)
- > **Responsabilité du diagnostic reposant sur les acteurs de l'orientation** (entretien deux fois plus long qu'un entretien flash), mais dont les marges de manœuvre sont limitées (surtout les territoires avec une volumétrie importante d'entrants)



Scénario 3 : un rendez-vous diagnostic approfondi pour orienter

Modalités de mise en œuvre – 2/3



Prérequis

- > **Visibilité et partage de l'offre d'accompagnement des différents acteurs** au profit des professionnels en charge de l'orientation
- > **Globalité et multi-dimensionnalité du diagnostic** (emploi, santé, logement, formation...)
- > **Transmissions dématérialisées** et sélection des éléments de diagnostic à transmettre à l'accompagnateur
- > **Approfondissement du diagnostic sur les volets pertinents** par les accompagnateurs lors du premier entretien d'accompagnement
- > **Possibilités de réorientation rapide et facile** le cas échéant (moins lourde que via les EP)



Leviers

- > Outiller le partenariat et le **partage d'informations entre acteurs** (notamment social – professionnel) à travers des **systèmes d'information, de la documentation et de la formation partagés**
- > Baser l'entretien sur la **transparence, l'écoute et la compréhension** : échanger sur la base d'un questionnaire ouvert (en fonction des DSP) rempli avec l'allocataire (pas par lui en autonomie) et complété par des échanges permettant de prendre en compte des **envies, besoins, objectifs et priorités**
- > **Déployer des systèmes d'information partagés / interfacés entre les acteurs de l'orientation et de l'accompagnement** permettant une transmission d'informations choisies (non intégrale)



Points d'attention

- > **Difficulté** pour les professionnels en charge du diagnostic et de l'orientation de disposer d'une **vue exhaustive de l'offre existante**
- > Risque de biais dans le diagnostic : à ce stade, l'allocataire peut avoir **tendance à dire ce qu'il pense être attendu et donc minimiser/exagérer les freins**
- > Risque de se focaliser sur les **freins** au retour à l'emploi lors du diagnostic et **moins sur les atouts**
- > **Limitation du niveau de détail des besoins d'accompagnement** définis au stade du diagnostic
- > Risques associés au **changement d'interlocuteur entre le diagnostic et le plan d'accompagnement** (perte d'informations, doublon de diagnostic, perte du lien de confiance...)
- > **Difficulté d'identification des informations nécessaires** au diagnostic et à l'accompagnement
- > **Confidentialité** des informations fournies lors du diagnostic global



Scénario 3 : un rendez-vous diagnostic approfondi pour orienter

Modalités de mise en œuvre – 3/3



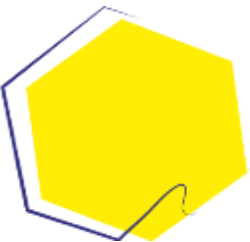
Modalités d'organisation

- > L'entretien approfondi de diagnostic de situation pour orienter requiert une palette de compétences : connaissance fine du bassin d'emploi du territoire, des organismes et des acteurs de l'accompagnement, des modes d'accompagnement qui peuvent être combinés, maîtrise de la conduite de ce type d'entretien avec une approche globale et humaine de l'allocataire. Cette étape peut être prise en charge soit par des **agents du département formés à cette approche et partiellement dédiés**, soit par des **binômes Pôle emploi / Conseil départemental** (conseillers emploi /conseillers insertion), soit par un **opérateur externe sous réserve d'une forte spécialisation et d'un suivi rigoureux**.
- > Dans les deux premiers cas, il n'est pas impossible que la personne qui oriente soit ensuite le référent de parcours
- > Les personnes en charge de ce diagnostic approfondi auront pour obligation de le transmettre à l'accompagnateur pour éviter à l'allocataire les redites

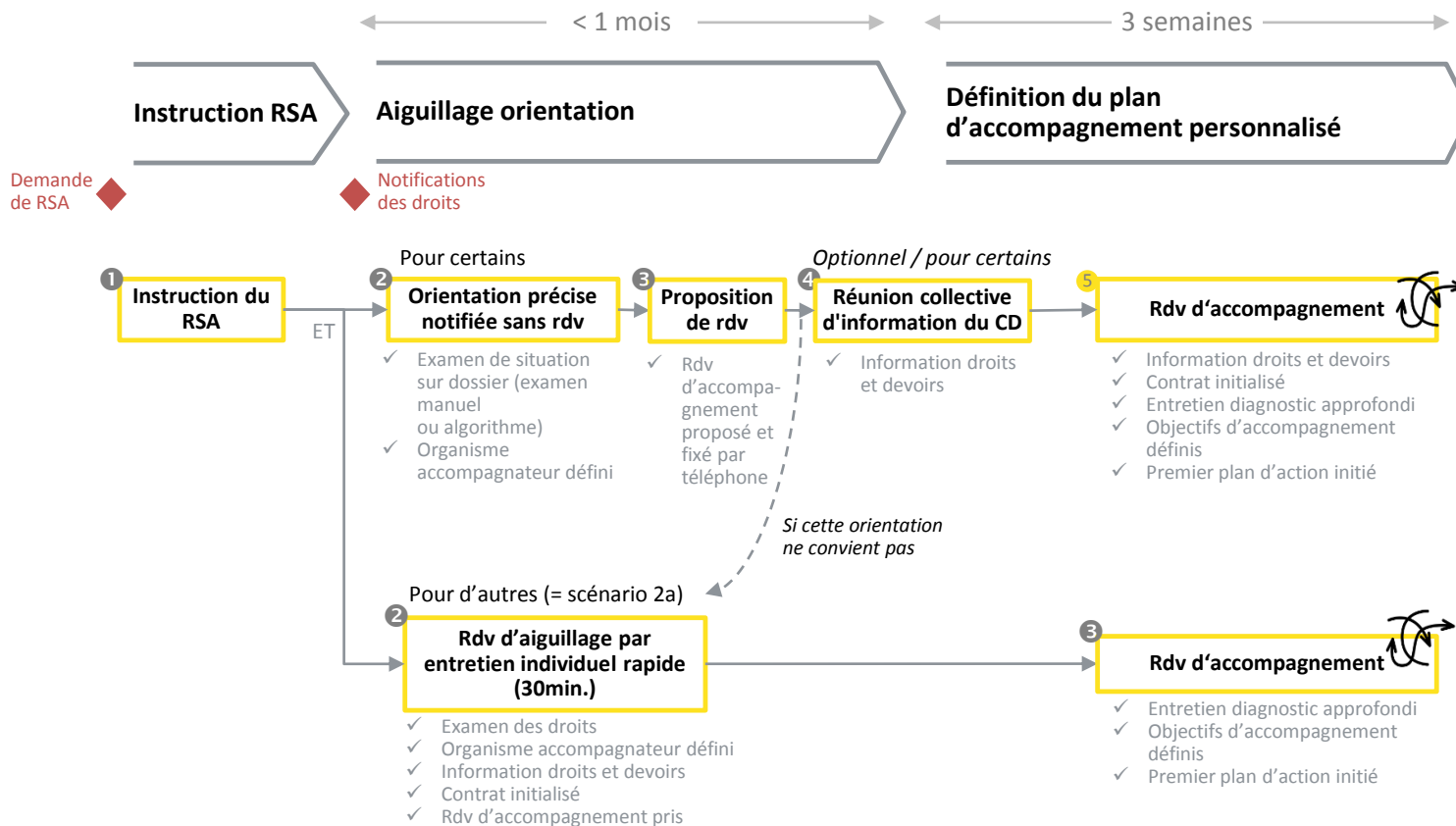


Éléments de dimensionnement

- > [Bas-Rhin] 4 plateformes d'orientation et de vérification des droits, animées par 10 conseillers territoriaux d'insertion professionnelle, permettant d'assurer 8 000 rdv/an



4 scénarios pour orienter en moins d'un mois et définir un plan d'accompagnement en moins d'un mois et demi – **Scénario 4**



1 Numéro d'étape



Pour les situations complexes, privilégier un entretien en équipe pluridisciplinaire



Scénario 4 : un rendez-vous au besoin

Modalités de mise en œuvre – 1/3



Atouts

- > Réduction du délai d'obtention du rdv d'accompagnement
- > Maintien d'un rdv physique d'orientation pour certains publics



Prérequis

- > **Fiabilisation et enrichissement des données collectées** relative à la situation de l'allocataire



Leviers

- > **Rendre obligatoire la réponse aux questions utiles** à l'orientation du formulaire de demande du RSA (DSP)
- > Y intégrer des **questions utiles à l'accompagnement** permettant une première évaluation des besoins
- > **Croiser les données** reçues des CAF avec les données issues de Pôle Emploi (DUDE) et autres données accessibles au Conseil départemental

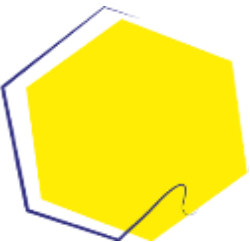


Points d'attention

- > Garantie de **l'exhaustivité et la qualité** de collecte de données pour alimenter l'algorithme
- > Risque de **déshumaniser les premières étapes** du parcours pour l'allocataire

- > **Maintien** d'un processus de **rdv physique** d'orientation

- > Rendre **obligatoire** une **réunion d'information collective** du CD, au moins pour les primo-demandeurs, pour les informer sur les droits et devoirs, introduire une dimension humaine et collective
- > Prévoir un **rdv physique obligatoire d'orientation pour certains publics** : par exemple, primo-demandeurs du RSA, allocataires en grande fragilité (santé, logement, violences conjugales ...)
- > Permettre un rdv individuel (sur demande)



Scénario 4 : un rendez-vous au besoin

Modalités de mise en œuvre – 2/3



Prérequis

- > **Mise en place d'un algorithme** d'orientation paramétrable suffisamment élaboré et revu en fonction des résultats constatés
- > **Sensibilisation des agents** à la bonne exploitation d'un algorithme : outil d'aide à la décision, préconisation à valider en rdv d'accompagnement

- > Capacité à proposer un **rdv d'accompagnement pertinent dans le mois et demi après orientation**



Leviers

- > **Proposer des paramètres permettant de s'adapter** à la population, à la situation du territoire et au choix du département
- > **Disposer des données de sorties** du parcours d'accompagnement (même typologie des sorties chez Pôle emploi, la CAF et le CD) **et de l'historique** de l'allocataire
- > **Ajuster régulièrement l'algorithme** au regard des résultats obtenus
- > **Former les agents** en charge de l'orientation à l'utilisation des algorithmes

- > **Proposer un 1^{er} rdv d'accompagnement** avec les différents créneaux horaires pour la réunion d'information collective du CD dans le **courrier d'orientation**
- > Mettre en place une **plateforme téléphonique** pour fixer le **premier rdv** d'accompagnement et proposer une **autre orientation** en cas de besoin
- > Déployer une **plateforme intégrée partagée** regroupant l'accès :
 - à **l'offre d'accompagnement**
 - aux **places disponibles**
 - aux **agendas** des différents accompagnateurs



Points d'attention

- > Garantie de la **bonne utilisation des algorithmes**
- > **Qualité de l'orientation** dépendante aussi du résultat obtenu en sortie d'accompagnement
- > **Ajustement nécessaire de la proportion de personnes orientées directement sans entretien** en fonction de la population et la situation du territoire
- > **Risque de déperdition d'allocataires** (absence de prise de rdv d'accompagnement, absentéisme au rdv d'accompagnement)
- > **Lisibilité du courrier d'orientation**



Scénario 4 : un rendez-vous au besoin

Modalités de mise en œuvre – 3/3



Modalités d'organisation

- > **L'orientation directe** sur examen de dossier pour certains allocataires, si elle peut se faire dans un premier temps manuellement, gagnerait à être **automatisée** en profitant de toute l'expérience acquise par les agents pendant la période de traitement manuel. Cela permettrait de libérer davantage de **ressources** pour les **concentrer sur les allocataires pour lesquels un entretien en face à face est essentiel**
- > Il est capital que les personnes qui reçoivent leur orientation sans entretien aient la possibilité de faire part facilement de leur souhait d'une autre orientation
- > Cette étape d'orientation sans entretien pour certains allocataires requiert un **algorithme** intégrant des **données de Pôle emploi, de la CAF et du Conseil départemental** suffisamment élaboré et revu en fonction des résultats constatés : cet algorithme peut être **mis à disposition des départements par un organisme national ou développé par le département**
- > **Les données sont capitales dans ce cas** : il est donc nécessaire que le recueil de données socio-professionnelles soit le plus pertinent et utile possible dans une perspective d'orientation (cf. travaux de la DGCS pour l'évolution du DSP en lien avec les différents acteurs)
- > Pour les nouveaux allocataires RSA orientés directement vers Pôle Emploi, et non encore inscrits chez Pôle Emploi, la notification d'orientation devra comprendre un lien vers le module d'inscription en ligne de Pôle Emploi et un contact au CD. Pour éviter un « oubli » d'allocataire entre l'orientation et le futur référent Pôle Emploi, **il est préconisé que le CD puisse savoir rapidement si l'allocataire s'est bien inscrit à Pôle Emploi et le relance rapidement en cas contraire**. La mise en place d'une API par Pôle Emploi permettrait au CD de connaître en temps réel le statut d'inscription d'un allocataire ou d'une liste d'allocataires.
- > Pour les nouveaux allocataires RSA, déjà inscrits et accompagnés par Pôle Emploi et orientés directement vers Pôle Emploi, la notification d'orientation doit permettre à l'allocataire d'exprimer son besoin d'un entretien spécifique avec Pôle Emploi (par exemple lors du DSP ?).



Éléments de dimensionnement [Seine-et-Marne]

- > 80% d'orientation directe des nouveaux allocataires via l'algorithme, 20% vus en entretien (cible 2019)
- > Répartition des orientations sur ~20 opérateurs d'accompagnement distincts (50% Pôle Emploi, 42% MDS, 5% spécifique jeunes MASP indépendants pour les allocataires orientés)
- > 1.2 mois de délai à compter de la date d'ouverture des droits (du fait des délais de réception des flux mensuels PE et CAF et du délai important de connaissance par PE des nouveaux allocataires)
- > 1.5 ETPs d'agents (précédemment contrôleurs RSA) pour ~400 allocataires afin d'assurer diagnostic et orientation
- > Amélioration du taux d'orientation: de ~65% à ~90%