

Guide "pas à pas" pour la mise en œuvre du référentiel d'amélioration de l'orientation, du suivi et de l'évaluation de l'accompagnement des allocataires du RSA

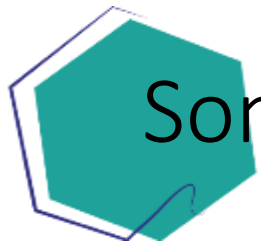
Simplifier, impliquer, connecter

à destination des services de l'État et des conseils départementaux chargés de la mise en œuvre et du suivi des conventions de lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi

Version 3.0

01/02/2019

modernisation.gouv.fr



Sommaire

Page

Pour la mise en place du nouveau dispositif décrit dans le document de Référentiel de l'amélioration du parcours RSA, sont préconisés pour les départements :

- A. Une logique d'approche en 5 étapes à adopter 3
- B. Des facteurs de succès de cette mise en place 5

Comment mettre en place le nouveau référentiel RSA ? (1/2)

A. Logique d'approche en 5 étapes à adopter



Se référer aux pages¹⁾ :

1	Principes et objectifs	<ul style="list-style-type: none">> S'approprier les éléments de cadrage des nouveaux dispositifs proposés:<ul style="list-style-type: none">– les principes pour insuffler la refonte de la politique d'insertion– les objectifs socle de contractualisation à atteindre par tous les départements	<ul style="list-style-type: none">> p. 19 du Référentiel pour les principes> p. 20 du Référentiel pour les objectifs
◆	Equipe projet	<ul style="list-style-type: none">> Constituer une équipe "RSA" au sein du Conseil départemental pour porter et mettre en œuvre la transformation> Identifier les interlocuteurs clefs avec qui collaborer à la CAF, chez Pôle Emploi et chez les autres opérateurs	
◆	Etat des lieux	<ul style="list-style-type: none">> Réaliser l'état des lieux du dispositif RSA actuel (durée estimative d'un mois): schémas de processus d'orientation des allocataires, organisation / acteurs / délais associés et en identifier les goulets d'étranglement et les forces dans votre département	
◆	Plan d'actions	<ul style="list-style-type: none">> Dans le but d'améliorer le dispositif RSA actuel de votre département, mise en place d'un calendrier d'actions (durée estimative de 6 mois)	
2	Scénario du parcours avant accompagnement	<p><i>NB: les scénarios décrits concernent le parcours avant l'accompagnement dans le but d'assurer une orientation rapide pour tous les allocataires</i></p> <ul style="list-style-type: none">> Définir votre scénario permettant d'atteindre les objectifs fixés, compte tenu de vos spécificités territoriales> Vous appuyer sur les 4 scénarios issus des pratiques inspirantes observées dans certains départements <p><u>Point d'attention:</u> ces 4 scénarios ne précisent pas les rôles assurés par chacun des acteurs. Il convient aux départements de répartir les rôles en tenant compte des réalités de votre territoire</p>	<ul style="list-style-type: none">> p. 34-48 du Référentiel pour la description des scénarios> En particulier, p. 32-33 pour vous aider à identifier le scénario le plus pertinent pour votre département

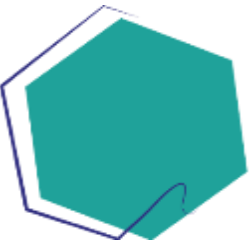
1) Nous recommandons aux départements de se référer en priorité aux pages indiquées pour la mise en place du dispositif

■ Etapes clés sur base du Référentiel

◆ Actions recommandées pour la mise en œuvre

20190201_RSA_Guide V3.0_vf.pptx

3



Comment mettre en place le nouveau référentiel RSA ? (2/2)

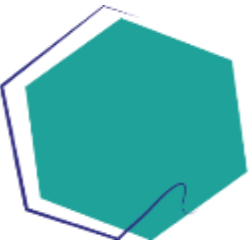
A. Logique d'approche en 5 étapes à adopter



Se référer aux pages¹⁾ :

3	Modèles d'organisation pour le suivi post-orientation	<p>NB: ces modèles proposent des organisations d'accompagnement de l'allocataire après son orientation pour garantir un référent de parcours RSA pérenne</p> <ul style="list-style-type: none"> > Définir votre modèle d'organisation permettant d'atteindre les objectifs fixés, compte tenu de vos spécificités territoriales > Vous appuyer sur les 3 modèles d'organisation issus des pratiques inspirantes observées dans certains départements 	<ul style="list-style-type: none"> > p. 50-51 du Référentiel pour la présentation et comparaison des modèles > p. 52-54 du Référentiel pour la description détaillée des modèles
◆ Dimensionnement		<ul style="list-style-type: none"> > Estimer les impacts organisationnels et les coûts de mise en œuvre du parcours amélioré (suivant le scénario et le modèle d'organisation choisis), ainsi que les gains attendus 	
4	Leviers	<p>NB: 3 types de leviers ont été identifiés: 1/ les leviers structurants, prioritaires pour l'atteinte des objectifs contractuels, 2/ les leviers facilitant la mise en œuvre du nouveau parcours, 3/ des leviers favorisant l'accompagnement (secondaires dans l'atteinte des objectifs définis)</p> <ul style="list-style-type: none"> > Intégrer au plan d'actions la mise en place des 3 leviers structurants > Identifier, parmi les leviers facilitant la mise en œuvre, les plus pertinents pour votre département 	<ul style="list-style-type: none"> > p. 56-74 du Référentiel pour les explications relatives à chacun des leviers
5	Indicateurs de résultats	<p>NB: des indicateurs de résultats assortis de valeur cible permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> > Mettre en place des indicateurs de résultats permettant de piloter la politique d'insertion du RSA et d'adapter au besoin : estimer la valeur de départ sur chaque indicateur, ainsi que des jalons pour atteindre la valeur cible > Une fois en place, piloter grâce ces indicateurs et prendre des mesures correctives dans une logique d'amélioration continue 	<ul style="list-style-type: none"> > p. 21-25 du Référentiel pour le détail des indicateurs cibles > p. 26 du Référentiel pour prévoir la trajectoire de mise en place des indicateurs dans votre département

1) Nous recommandons aux départements de se référer en priorité aux pages indiquées pour la mise en place du dispositif



Des facteurs de succès pour une mise en œuvre optimale par les départements du parcours RSA amélioré (1/2)

B. Facteurs de succès de la mise en œuvre



Capitaliser sur l'existant

- > **S'appuyer sur les dispositifs qui fonctionnent bien dans votre département** pour élaborer le nouveau parcours du RSA et ne pas réinventer la roue

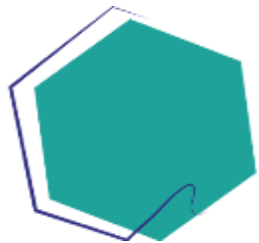
- > Capitaliser sur les **pratiques inspirantes existantes** – outils, dispositifs, organisation – **élaborées par les départements** sur base des difficultés locales rencontrées → liste de ces pratiques inspirantes en p. **89-94** du Référentiel

- > Après avoir choisi scénario, modèle d'organisation et leviers, mais avant leur mise en œuvre, **quantifier le coût et le retour sur investissement** (économies liées à plus de sorties du RSA) des dispositifs sur base des dimensionnements présents dans le Référentiel → cf en particulier p. **77** du Référentiel, mais aussi tout au long du Référentiel

Collaborer avec tous les acteurs impliqués dans le parcours

- > Assurer la **coordination de tous les acteurs impliqués** (CAF et Pôle Emploi en priorité) de près ou de loin dans l'accompagnement et l'insertion des allocataires du RSA, et ce dès le stade précoce de réflexion autour de l'amélioration du parcours RSA
 - Objectif 1: embarquer tous les acteurs dans le changement
 - Objectif 2: s'assurer de la prise en compte des contraintes et possibilités de chacun avant d'imposer ou de construire un parcours cible adapté à votre département

- > Recenser les **besoins et contraintes des différents acteurs** impliqués dans le parcours RSA
 - Pour le **développement de nouveaux outils** comme la plateforme téléphonique ou la plateforme emploi
 - Pour les **modifications** portant sur les outils déjà existants, comme le CER→ cf liste des leviers en p. **56** du Référentiel (et détail en p. **57-74**)



Des facteurs de succès pour une mise en œuvre optimale par les départements du parcours RSA amélioré (2/2)



B. Facteurs de succès de la mise en œuvre

Conduire le changement au niveau du département

- > Mettre en place une **équipe projet "RSA" avec du temps dédié et des personnes identifiées** au sein du Conseil départemental
 - Pour ajuster la politique d'insertion en fonction des changements opérés au niveau du parcours du RSA
 - Pour suivre le déploiement du nouveau dispositif au niveau local (recrutements, outils, acteurs, ...) et en ajuster les modalités le cas échéant

- > **Conduire le changement** (formations, learning expeditions, ...) au sein des **équipes d'insertion du département** pour faire évoluer les postures (ex passage d'une logique de levée des freins à une logique de valorisation des atouts de l'allocataire) visant à garantir la mise en œuvre effective des 5 principes détaillés en p. 19 du Référentiel

- > **Anticiper l'évolution des métiers** sur des profils particuliers propres au nouveau dispositif que vous déploierez, afin d'avoir le temps d'établir précisément les fiches de postes, et recruter au besoin. En particulier, définir les besoins sur base des compétences requises et non sur base du statut administratif de la personne
 - Exemple 1: agents d'accueil des plateformes téléphoniques (cf p. 66 du Référentiel) requérant des capacités d'écoute
 - Exemple 2: coachs professionnels pour le coaching vers et dans l'emploi (cf p. 74 du Référentiel) requérant de savoir identifier les atouts d'une personne et de lui redonner confiance, tout en ayant une bonne connaissance de l'entreprise

Communiquer sur les changements auprès des allocataires

- > **Prévoir une communication multicanale auprès des allocataires à propos des nouveaux dispositifs**
 - Auprès des nouveaux entrants: afin de leur expliquer le nouveau parcours RSA du département (objectifs, étapes, acteurs et rôles, outils) et lever toutes les barrières (numériques, de mobilité, linguistiques)
 - Auprès des allocataires existants: afin de leur donner tous les outils pour passer du parcours précédent au nouveau parcours du département (en cas de changement)