

## I - Améliorer et renforcer le suivi de l'allocataire par l'identification d'un référent généraliste de parcours

### Contexte

Le Département est désormais le seul garant de l'égalité de traitement des allocataires. Or, la fréquence et la qualité du suivi sont différentes d'une structure à l'autre, d'un territoire à l'autre.

Par ailleurs, il persiste des imprécisions sur le rôle du référent auprès de l'allocataire et le constat est fait d'une multiplicité des intervenants sur le parcours.

### Enjeux

Cette disposition met en lumière, pour le Département et ses partenaires, l'enjeu fort de l'identification d'un référent qui veillera à la cohérence et à la lisibilité du parcours à travers le contrat d'insertion.

Si tous les allocataires n'ont pas besoin d'un accompagnement social, chacun d'entre eux doit pouvoir être soutenu par un référent pour la construction de son parcours d'insertion.

### Modalités de mise en œuvre

**Redéfinir le rôle du référent généraliste de parcours, co-pilote du parcours d'insertion**

- il est le garant du parcours d'insertion,
- il s'appuie sur un réseau de partenaires spécialisés dans les différents domaines,
- il coordonne les interventions des partenaires,
- il veille à la cohérence et à la valorisation des acquis de parcours.

**Former, informer et organiser une animation en réseau des référents**

- un programme de formation de "référents généralistes de parcours" sera élaboré et mis en œuvre en lien avec la Région et le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT).
- un lieu ressource est constitué au sein des services territoriaux du Département afin :
  - de se tenir **informé des évolutions et des changements** qui interviennent tant dans le champ social que dans les différents domaines de la formation ou en matière d'insertion professionnelle,
  - d'avoir accès à **des ressources et à des outils** conçus pour qu'ils puissent appréhender l'ensemble de l'offre et ses caractéristiques administratives (offres d'insertion, informations d'ordre législatif et réglementaire).
- une animation du réseau des référents sera également assurée par les services territoriaux afin d'éviter l'isolement, de fédérer les expériences. Cette animation se fera notamment à travers un accès à un lieu unique d'information qui mobilisera l'ensemble des ressources des partenaires de l'insertion.

**Améliorer la qualité et la fréquence de suivi des allocataires**

Les référents suivent actuellement en moyenne plus de 100 allocataires.

L'augmentation de la qualité du suivi de ces derniers suppose de porter progressivement le nombre de suivis à une moyenne de 80 personnes par référent.

Cette mesure implique une augmentation progressive du nombre de référents afin de maintenir le volume global de suivis (cf. plan de mise en œuvre).

## II - Améliorer la lisibilité et la réactivité du parcours d'insertion à l'aide de nouveaux outils.

### Contexte

L'actuel contrat d'insertion ne permet pas suffisamment la formalisation d'un diagnostic partagé et un suivi des étapes du parcours de l'allocataire.

Au-delà du contenu, le contrat d'insertion nécessite un étape de validation plus réactive.

Par ailleurs, l'allocataire ne dispose pas de l'ensemble des éléments qui constituent son parcours, lui permettant d'être acteur à part entière de la réalisation de ses objectifs.

### Enjeux

Le RMI n'est pas seulement une allocation destinée à garantir un revenu minimum à la personne en difficulté. Elle est avant tout destinée à l'accompagner vers une insertion sociale et professionnelle, à travers un parcours dont la clef est un contrat d'insertion permettant de mobiliser une offre adaptée.

Il s'agit de **sortir de la simple allocation individuelle et de rendre effectif le droit à l'insertion.**

Le Département doit être en capacité de procéder à la validation des contrats d'insertion dans des délais cohérents vis-à-vis de la date d'échéance.

Dans cette perspective, **offrir la possibilité à chaque allocataire d'obtenir un parcours d'insertion lisible et cohérent constitue dorénavant une obligation départementale.**

### Modalités de mise en œuvre

**Un nouveau contrat d'insertion permettant :**

- un premier niveau d'expression des allocataires,
- l'élaboration d'un diagnostic partagé,
- la mise en valeur des potentialités de l'allocataire,
- les objectifs concrets d'insertion,
- les étapes envisagées,
- les moyens à mettre en œuvre.

C'est aussi un **outil essentiel de réflexion et d'évolution du dispositif :**

- véritable **instrument d'analyse des besoins**, il doit favoriser l'innovation et la mise en place d'actions adaptées,
- **outil d'évaluation des actions**, il informe de leurs impacts sur les parcours des allocataires.

C'est enfin un outil qui doit permettre de construire un parcours adapté en fonction des potentialités et difficultés de chaque personne.

### Un passeport d'insertion

**Détenu par l'allocataire**, ce document reprend l'ensemble des objectifs, des démarches réalisées, des actions suivies et des copies des différents contrats d'insertion.

Le référent généraliste de parcours le remplit systématiquement avec l'allocataire dès le premier contact. Le passeport est également actualisé par les conseillers thématiques ou les autres intervenants, assurant ainsi la cohérence dans la construction du parcours d'insertion.

**Il présente pour l'allocataire plusieurs intérêts :**

- une simplification de ses démarches administratives en évitant la redondance d'information,
- une lisibilité de ses objectifs et des étapes nécessaires pour les atteindre, déterminées avec l'aide des professionnels,
- une garantie de continuité, y compris en cas de changement de référent et/ou de domiciliation,
- une appropriation de son propre parcours.

### Simplifier et harmoniser les procédures de validation des contrats d'insertion

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, le Président du Conseil général a délégué aux services territoriaux du Département la validation des contrats d'insertion.

A ce titre, le Département entend mettre en place une procédure réactive assurant l'égalité de traitement des allocataires :

- en réduisant les délais entre la réception du contrat et sa validation, l'objectif étant d'arriver progressivement à un délai d'un mois entre la signature du contrat et sa validation,
- en harmonisant les circuits et les procédures,
- en généralisant la mise en place de comités de lecture et de validation des contrats d'insertion complexes. Ces comités auxquels sont associés les référents généralistes de parcours et les autres partenaires de l'insertion permettent une lecture commune des problématiques rencontrées et une montée en qualification du contenu du contrat et de l'analyse des besoins.

### III - Garantir l'entrée dans un parcours : informer, mobiliser, orienter

#### 1 - Compléter le dispositif d'accès aux droits et simplifier les démarches pour l'allocataire

##### Contexte

La loi du 18 décembre 2003 relative à la décentralisation du RMI distingue la phase d'instruction administrative, c'est-à-dire le traitement de la demande d'allocation, de celle de l'instruction sociale correspondant à l'élaboration et au suivi de la mise en œuvre du contrat d'insertion. Ainsi l'article 10 de la loi autorise le Président du Conseil général à agréer les organismes payeurs – les CAF et la Caisse de la Mutualité Sociale Agricole (CMSA) – à instruire les demandes de RMI sur le territoire départemental.

L'instruction de la demande de RMI est actuellement réalisée dans les CCAS, les associations agréées et le service départemental d'insertion. La majorité des demandes sont instruites dans les CCAS (environ 80 %).

##### Enjeux

En répondant favorablement à cette possibilité offerte par le législateur, le Département s'engage à :

- faciliter l'accès aux droits sociaux des personnes en difficulté en renforçant les lieux d'accès à l'instruction administrative,
- simplifier les démarches administratives,
- réduire les délais de traitement entre l'instruction de la demande et la mise en paiement du RMI.

##### Modalités de mise en œuvre

Agréer les 8 CAF couvrant l'ensemble du territoire départemental et la CMSA pour la demande de RMI en plus des services instructeurs actuels, et ce à titre gratuit.

Une fois la demande de RMI instruite par les organismes payeurs, le Département garantit et s'assure de l'orientation de l'allocataire vers un référent de parcours, conformément aux dispositions de la loi du 18 décembre 2003 (cf. schémas pages 15 et 16).

L'agrément des organismes payeurs et le circuit d'instruction seront progressivement mis en œuvre sur l'année 2005 : deux caisses seront agréées dans les 6 premiers mois et la démarche sera généralisée au terme d'un bilan d'étape à tous les territoires durant le second semestre.

#### 2 - Informer et mobiliser l'ensemble des allocataires du RMI

##### Contexte

L'organisation actuelle n'assure pas un lien systématique entre l'instruction administrative et l'instruction sociale du RMI. Par ailleurs, quand ce lien existe, les délais entre le paiement de l'allocation et le premier contact avec un référent sont trop longs.

A ce sujet, la plupart des acteurs s'accordent sur l'idée que les conditions d'entrée dans le dispositif sont décisives pour le devenir et les possibilités de réinsertion : la manière dont l'accueil, le diagnostic, l'orientation sont réalisés pèsent sur les chances de succès d'une sortie rapide du dispositif.

Par ailleurs, l'expression des allocataires du RMI sur le dispositif d'insertion est insuffisamment prise en compte.

##### Ancienneté des allocataires ayant un contrat d'insertion validé en juin 2004 :

Moins d'1 an	21 %
de 1 à moins de 3 ans	28 %
de 3 à moins de 5 ans	16 %
de 5 à moins de 8 ans	16 %
de 8 à moins de 10 ans	7 %
10 ans et plus	12 %

Source Phileas RMI

Ces chiffres permettent de constater que plus d'un allocataire sur deux présents depuis plus de 5 ans dans le dispositif n'a pas de contrat d'insertion valide.

## Enjeux

L'enjeu fondamental est de permettre à chaque allocataire de faire valoir son droit à l'insertion et de prendre attache avec un référent de parcours.

Il apparaît donc nécessaire de mettre en œuvre des moyens spécifiques pour mobiliser ces allocataires et leur présenter l'ensemble des ressources qui leur seront proposés dans le cadre du dispositif d'insertion.

Ce faisant, le Département poursuit l'objectif de **"débanaliser" l'entrée dans le dispositif RMI et de systématiser le lien entre l'instruction administrative et l'instruction sociale.**

## Modalités de mise en œuvre

### Mise en œuvre des réunions d'informations et de mobilisation pour tous les allocataires et leurs ayants droits

Deux publics seront prioritairement retenus :

- les nouveaux entrants dans le dispositif dans le mois de la liquidation de la prestation,
- les allocataires de plus de 5 ans, de façon progressive et chronologique.

Ces réunions ont pour objet :

- un rappel des droits et des obligations liés au dispositif RMI,
- une présentation du dispositif et des différents acteurs de l'insertion,
- une prise de contact et de premier rendez-vous avec les référents généralistes de parcours.

L'initiative de ces réunions appartient à la Direction Territoriale de Prévention et d'Action Sociale (DTPAS) en partenariat avec le réseau local d'insertion et d'action sociale. La périodicité est mensuelle.

La présence à ces réunions constitue la première étape de l'instruction sociale, obligation législative. Néanmoins, les services territoriaux et leurs partenaires ont la possibilité d'organiser d'autres formes de mobilisation pour des publics spécifiques.

La non participation volontaire à ces réunions pourra enclencher la procédure réglementaire visant à la suspension de l'allocation. Un contact individuel sera pris en amont avec l'allocataire.

Si l'allocataire ne répond pas aux convocations aux réunions collectives, aux sollicitations de l'organisme instructeur du contrat, s'il ne respecte pas le contrat d'insertion ou s'il refuse d'en établir le renouvellement, le comité d'animation local de l'insertion peut proposer au Président du Conseil Général une suspension du versement de l'allocataire.

**L'allocataire a le droit d'être entendu** par le Comité d'Animation Locale de l'Insertion (CALI), assisté d'une personne de son choix.

Le défaut de communication de contrat ou de non présence aux réunions ne peut conduire à la suspension quand la faute est imputable aux services concernés.

### Mise en œuvre d'un réseau d'information permanente destiné à informer les allocataires sur les moyens à développer pour leur insertion

Ces informations concernent l'évolution de l'offre, les mesures d'intéressement... et seront diffusées à travers un support de communication dédié aux allocataires du RMI (ex : utilisation du réseau d'information CAF).

### Mise en place de "forum de l'insertion" sur chaque Commission Territoriale d'Insertion (CTI)

Ces forums permettent l'expression des allocataires du RMI. Ils seront financés par une enveloppe budgétaire spécifique par CTI.

### Participation des allocataires à l'évaluation des actions

Cette participation se fera à l'aide d'un outil construit en collaboration avec les acteurs de l'insertion.

## 3 - Généraliser la démarche de contractualisation dans le cadre des politiques de lutte contre les exclusions

### Contexte

De nombreux allocataires du RMI sont accompagnés dans le cadre d'autres dispositifs d'aide sans pour autant bénéficier de parcours d'insertion (par exemple un accompagnement social lié au logement dans le cadre du FSL, un accompagnement spécifique dans le cadre des politiques de santé ou un accompagnement social généraliste).

A titre d'exemple, on estime qu'un tiers des allocataires suivis dans le cadre du dispositif aujourd'hui n'ont pas fait valoir leurs droits à un parcours d'insertion.

En outre, de nombreux allocataires bénéficient d'actions d'insertion financées dans le cadre du PDI en dehors d'un parcours formalisé par un contrat d'insertion.

### Enjeux

Faire en sorte que le maximum d'allocataires du RMI se voient proposer un contrat et un parcours, quel que soit le dispositif dans lequel il se situe.

Rendre cohérent et lisible le parcours de l'allocataire par la démarche de contractualisation.

**III - Garantir l'entrée dans un parcours : informer, mobiliser, orienter**

## Modalités de mise en œuvre

Le Département et ses partenaires associatifs s'engagent à ce que tout allocataire suivi dans une action se voit proposer un contrat d'insertion.

**Une clause liée à la démarche de contractualisation** sera prévue dans les futures conventions pluriannuelles d'objectifs et de moyens avec les partenaires associatifs du Département œuvrant dans le champ de la lutte contre les exclusions.

Il appartiendra aux partenaires de vérifier que les allocataires du RMI accompagnés disposent d'un contrat d'insertion.

Dans le cas contraire :

- soit l'association est agréée pour l'instruction administrative et sociale du RMI et elle élabore le contrat,
- soit l'association ne dispose pas de l'agrément, elle sollicite l'agrément ou oriente la personne vers un référent généraliste de parcours.

Un outil d'évaluation des actions sera progressivement mis en place sur les territoires en s'inspirant de l'expérimentation réalisée sur le territoire de l'actuelle Conférence des Présidents du Bassin d'Emploi (CPBE) de Lille.

## 4 - La démarche de contractualisation au cœur des services du Département

### Contexte

Les services sociaux et médico-sociaux du Département accompagnent un très grand nombre de public dont une proportion importante d'allocataires du RMI sans pour autant recourir à la démarche de contractualisation.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, le Département a fait le choix de renforcer au sein des services territoriaux (DTPAS), l'attention portée aux parcours d'insertion des personnes en difficulté, allocataires du RMI et de leurs ayants droit. Il s'agit de **veiller à la cohérence, au suivi et à la qualité du contenu des parcours pour une insertion durable des personnes.**

La compétence du Département en matière de Protection de l'Enfance conduit les services sociaux et médico-sociaux du Département à développer de nombreuses actions individuelles et collectives auprès des familles. Leurs interventions se développent dans un souci de cohérence et de coordination afin de respecter la personne et de lui apporter une réponse efficace.

En ce qui concerne l'insertion, les éléments de connaissance sur la composition familiale montrent que 44 % des allocataires sont des familles avec enfants.

C'est donc 65 000 enfants qui vivent dans des ménages dont l'une des personnes au moins est allocataire du RMI.

Ce sont donc l'ensemble des services sociaux et médico-sociaux du Département qui se trouvent concernés dans leur action quotidienne auprès des familles.

### La contractualisation au 31 décembre 2003

Services territoriaux du Département	Taux de contractualisation (en %)
Flandre Maritime	77,1
Flandre Intérieure	45,3
Roubaix Tourcoing	57
Lille Métropole	37,9
Douaisis	49,3
Valenciennois	18,6
Cambrésis	31,9
Avesnois	37,4
Total Département	42,3

### Enjeux

Poser l'enjeu d'une meilleure connaissance des besoins et difficultés sociales revient à poser celui du parcours et du contrat d'insertion : il représente un outil de formalisation et de connaissance des difficultés et des potentialités des personnes.

Le Département doit par ailleurs améliorer à la fois la connaissance des difficultés rencontrées par les allocataires et évaluer les besoins et mobiliser ses forces.

### Modalités de mise en œuvre

**La mobilisation des cadres des Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS) dans l'animation du dispositif est affirmée et renforcée :**

- les responsables d'UTPAS seront présents dans les instances telles que les CALI et les CTI,
- les chefs de service, notamment du Service Social Départemental (SSD) et des Services de Prévention Santé (SPS), seront également présents dans les comités de lecture des contrats qui seront généralisés sur l'ensemble des territoires.

### Le Service Social Départemental (SSD)

Dans le cadre de sa fonction essentielle de généraliste auprès des personnes, le SSD continuera de poursuivre les quatre objectifs fixés dans le rapport d'orientation 2000-2005 qui a vocation à harmoniser les pratiques sur l'ensemble du territoire et détermine des priorités d'intervention :

- favoriser l'accès aux droits administratifs et sociaux des personnes,
- contribuer à l'insertion des personnes,
- participer à la qualification de la parentalité,
- favoriser le développement social local.

La contribution à l'insertion des personnes implique :

- l'élaboration d'un contrat à tout usager dont la demande d'allocation a été instruite à l'UTPAS,
- la désignation comme référent RMI pour toute famille étant déjà en accompagnement social,
- le développement d'un travail de proximité avec le Pôle Lutte contre les Exclusions et promotion de la Santé (PLES).

Par ailleurs, le SSD sera conforté dans sa fonction d'acteur essentiel de l'insertion mais non exclusif. Son action continuera de s'inscrire dans une complémentarité avec les autres services au vu des compétences et des actions spécifiques menées par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), de la Protection Maternelle Infantile (PMI) et de la santé.

### Le service de l'Aide Sociale à l'Enfance et le service de la Protection Maternelle et Infantile :

Si les actions prioritaires des services de l'ASE et de la PMI ne portent pas directement sur l'insertion, celles-ci contribuent très largement à une meilleure insertion des parents et de leurs enfants dans leur environnement.

Ces services intégreront donc la dimension insertion dans leurs projets d'action avec les familles et s'assureront de leur inscription dans une démarche de parcours d'insertion.

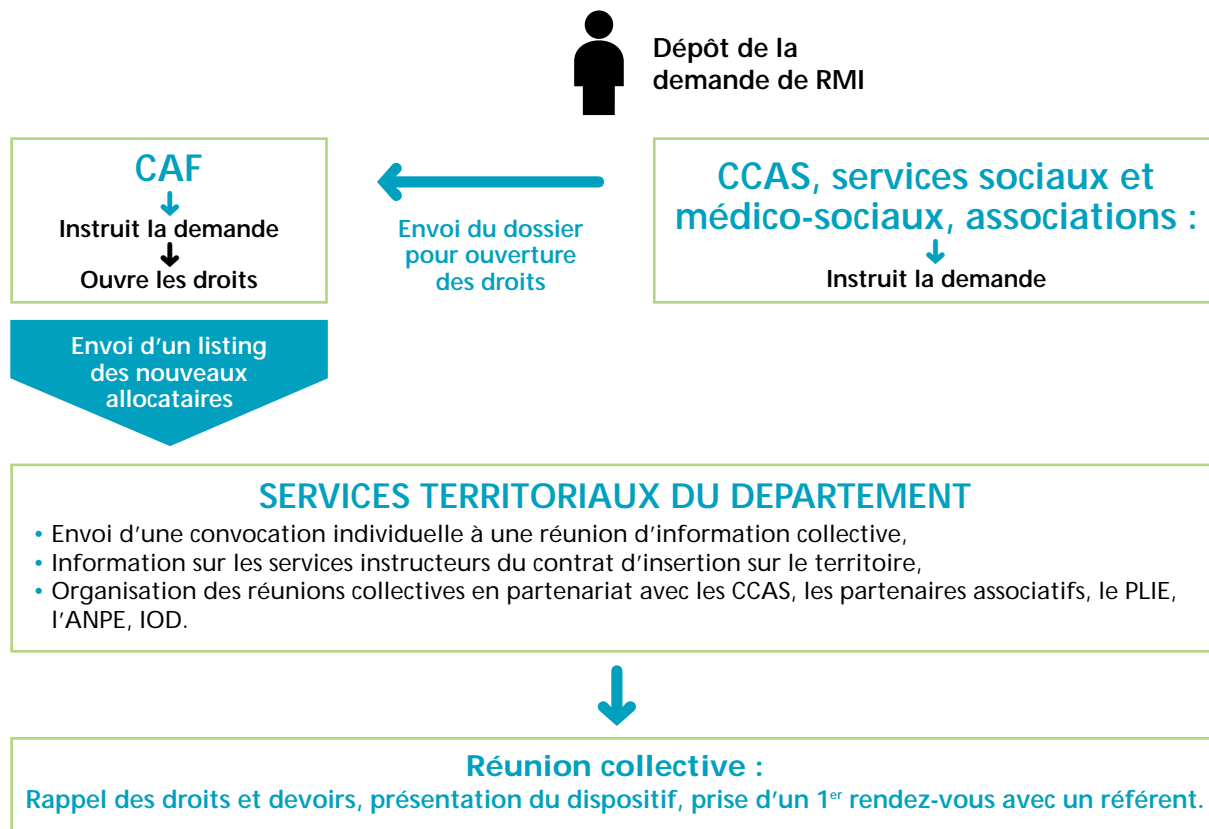
### Le service de prévention santé

Les missions des SPS concourent déjà à l'insertion des personnes par une approche préventive et d'éducation à la santé conformément à la notion de santé globale définie par la charte d'Ottawa Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Les SPS doivent :

- procéder à la contractualisation lorsqu'ils accompagnent une famille allocataire du RMI,
- développer le partenariat avec les référents RMI pour l'aide au diagnostic et à l'orientation des allocataires présentant une problématique santé.

## Entrée dans le parcours pour les nouveaux allocataires



**Principe :** les services qui instruisent la demande, élaborent le contrat, sauf les CAF qui ne font pas l'instruction sociale : si en amont, un suivi est déjà en place, l'allocataire aura le choix de son référent.

## Entrée dans le parcours pour les allocataires non contractualisés

