

ITINÉRAIRES ACTIVITÉ 2019

Cadre du dispositif métropolitain d'accompagnement social des bénéficiaires du RSA

Direction insertion et emploi
Service parcours d'insertion et accès à l'activité

la métropole
GRANDLYON

SOMMAIRE

1-	Le dispositif métropolitain d'accompagnement	5
1-1.	Le public cible	5
1-2.	Organisation territoriale de la Métropole de Lyon	5
1-3.	Le dispositif métropolitain d'accompagnement	6
2-	Le référent de parcours, garant de la mobilisation vers l'activité	7
2-1.	Les grands principes de l'accompagnement des BRSA.....	7
2-2.	L'objectif de la référence de parcours social.....	7
3-	La construction de parcours dynamiques	8
3-1.	L'offre d'accompagnement des structures d'insertion	8
3-2.	La construction de parcours dynamiques	9
3-3.	Des parcours sécurisés pour fiabiliser l'accès à l'activité	10
4-	Mise en œuvre de l'accompagnement.....	11
4-1.	Moyens mobilisés par l'organisme référent.....	11
4-2.	L'appui à la professionnalisation des référents.....	12
4-3.	Outils de suivi des parcours.....	13
4-4.	Formalisation des suivis.....	13
5-	L'évaluation de la qualité d'accompagnement.....	14

PRÉAMBULE

■ Le Programme Métropolitain d'Insertion pour l'emploi

La loi n° 2008-149 du 1^{er} décembre 2008 et son décret d'application du 15 avril 2009 ont institué un revenu de solidarité active (RSA) qui complète les revenus du travail ou les supplée pour les foyers dont les membres ne tirent que des ressources limitées de leur travail et des droits qu'ils ont acquis en travaillant ou sont privés d'emploi. Le bénéficiaire du RSA (BRSA) a droit à un accompagnement social et professionnel destiné à faciliter son insertion durable dans l'emploi.

La mise en œuvre du revenu de solidarité active relève de la Métropole de Lyon sur son territoire.

La Métropole de Lyon a défini les orientations de sa politique d'insertion dans un Programme Métropolitain d'Insertion pour l'emploi (PMI'e) adopté par délibération du Conseil de la Métropole du 10 décembre 2015 qui se décline de 2016 à 2020.

L'ambition de la Métropole de Lyon est de favoriser le retour à l'emploi en conjuguant sur son territoire développement économique et insertion.

Pour cela, le PMI'e se décline en trois orientations :

- Développer l'offre d'insertion par l'entreprise en hybridant deux politiques publiques relevant de la compétence de la Métropole, l'insertion et le développement économique ;
- Construire une offre de service orientée vers l'accès à l'activité des bénéficiaires du RSA en mettant en place un dispositif d'accompagnement efficace dans l'accès aux droits et à l'activité ;
- Porter un projet commun pour un territoire métropolitain exemplaire.

La finalité d'un parcours d'insertion est l'accès à l'emploi. Derrière cet objectif, les situations et besoins des bénéficiaires sont divers et nécessitent une réponse adaptée à chacun par la construction d'un parcours individualisé. Pour les publics les plus fragiles, c'est avant tout mobiliser leurs compétences, leur donner des perspectives et favoriser leur inclusion sociale. À cette fin, quel que soit le niveau d'autonomie des personnes, l'activation du parcours est essentielle.

■ Des parcours individualisés pour accéder à l'activité

Dans un contexte d'évolution du monde du travail (formes d'emploi, métiers, compétences requises), l'accompagnement vers l'emploi est indispensable, particulièrement pour les publics les plus fragiles.

Le rapport du Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE) « l'accompagnement vers et dans l'emploi » souligne l'importance de cet accompagnement et sa nécessaire adaptation en termes d'intensité et de modalités aux besoins des personnes.

« Les entretiens de suivi et d'accompagnement ont un effet mitigé pour les personnes vulnérables s'ils ne sont pas convenablement calibrés ».

Ce constat, partagé par les acteurs de l'insertion lors de temps de concertation, est au centre de l'évolution du dispositif métropolitain d'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

C'est l'objectif de l'orientation 2 du PMI'e dans lequel la Métropole de Lyon affirme sa volonté de construire une offre de service adaptée et sécurisée, orientée vers l'accès à l'activité des personnes en insertion.

Au centre de cette construction, l'accompagnement du bénéficiaire doit conjuguer un cadre commun à tous pour assurer l'équité de traitement et une prise en compte de la diversité des situations.

■ Des parcours dynamiques pour favoriser la mobilisation vers l'activité

Ce cadre vise à développer et articuler de manière souple et personnalisée les différents rythmes, formes et modalités d'accompagnement (individuel, collectif, ateliers...), dans un objectif de dynamisation du parcours des bénéficiaires, de progression de leur employabilité et d'inclusion sociale.

Toute activité, rémunérée ou non, favorise la reconnaissance ou l'acquisition de compétences transférables sur le marché de l'emploi. Qu'il s'agisse de développer le lien social ou d'entrer en formation, le bénéficiaire se mobilise, acquiert de l'autonomie, indispensable pour s'insérer socialement et professionnellement.

L'accompagnement doit donc proposer un parcours dynamique pour tous les bénéficiaires, avec des étapes adaptées à chaque situation individuelle. Le référent met son expertise au service du bénéficiaire pour l'accompagner dans l'acquisition, l'identification et/ou le développement de compétences, savoir être et savoir-faire.

1- Le dispositif métropolitain d'accompagnement

1-1. Le public cible

L'accompagnement du référent de parcours s'adresse aux bénéficiaires du RSA soumis aux droits et devoirs, domiciliés sur le territoire de la Métropole de Lyon et orientés par le Président de la Métropole vers un organisme référent.

Les droits et devoirs se traduisent notamment par :

- un droit à un accompagnement adapté au besoin de chaque foyer et organisé par un référent unique, interlocuteur privilégié ;
- des devoirs liés notamment :
 - o à la signature d'un contrat d'engagements, dans lequel le bénéficiaire est tenu de rechercher un emploi ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle,
 - o aux obligations déclaratives du bénéficiaire auprès de l'organisme payeur lors de chaque changement de situation.

1-2. L'organisation territoriale de la Métropole de Lyon

Le Président de la Métropole de Lyon est chargé de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Pour décliner cette politique d'insertion, le territoire métropolitain est divisé en onze territoires (CLI).

Les CLI sont placées sous la responsabilité des chefs de service social par délégation du Président de la Métropole de Lyon. Les chefs de service social des territoires sont en charge de l'animation des parcours et notamment de l'orientation vers un organisme référent adapté.

Le pilotage et la coordination du dispositif sont assurés par la direction de l'insertion et de l'emploi de la Métropole de Lyon.

Afin d'assurer l'équité de traitement des bénéficiaires du RSA sur l'ensemble du territoire, les organismes référents respectent les procédures liées au dispositif RSA.

Le référent est un acteur à part entière du dispositif d'insertion métropolitain et, en ce sens, participe aux instances techniques territoriales pour l'étude des situations complexes, et aux réunions thématiques (ateliers, journées des professionnels insertion emploi) auxquelles il est invité.

Le Président de la Métropole de Lyon peut désigner par arrêté un organisme référent comme membre de la commission locale d'insertion. Il participe alors aux instances de médiation et aux réunions des CLI.

1-3. Le dispositif métropolitain d'accompagnement

Pour accompagner les bénéficiaires du RSA dans leur parcours, la Métropole finance des accompagnements sociaux (Itinéraires activité, visés par le présent cadre) ou socioprofessionnels (Itinéraires emploi), sur proposition des organismes et groupement d'organismes intéressés, en complément de l'offre de droit commun de Pôle emploi et des accompagnements réalisés par les travailleurs sociaux de la Métropole de Lyon.

L'offre d'accompagnement des bénéficiaires du RSA de la Métropole de Lyon se décline en trois types d'accompagnement :

- les *Itinéraires activité*, pour développer les habiletés sociales et encourager la mise en activité. Ces accompagnements se déclinent en deux itinéraires spécifiques : diversifiés et innovants.
- les *Itinéraires emploi*, pour développer les potentiels et accompagner la mise à l'emploi. Ces accompagnements se déclinent en trois itinéraires spécifiques : diversifiés, renforcés et innovants.
- l'accompagnement professionnel pour un accompagnement centré sur la mise à l'emploi.

Afin de couvrir au mieux le territoire métropolitain au plus proche des bénéficiaires et de rassembler l'ensemble des compétences et expertises nécessaires, les structures d'insertion ont la possibilité de proposer des réponses groupées afin de proposer une offre d'accompagnement diversifié et des parcours intégrés.

Dans ce cadre, l'organisme référent ou le groupement d'organismes propose un accompagnement vers l'activité qui prend en compte la situation globale du bénéficiaire orienté.

2- Le référent de parcours, garant de la mobilisation vers l'activité

2-1. Les grands principes de l'accompagnement des BRSA

- L'accompagnement est un droit, mais aussi un devoir pour les bénéficiaires du RSA.
- L'accompagnement vers l'activité prend en compte la situation globale du bénéficiaire. Lors du premier entretien, le référent établit un bilan de la situation globale du bénéficiaire orienté, l'analyse et construit avec lui un parcours adapté à ses potentialités, ses capacités et ses freins en gardant à chaque étape l'objectif de l'emploi. Ce bilan est réévalué régulièrement tout au long du parcours.
- Le référent accompagne le bénéficiaire vers l'autonomie en le rendant acteur de son parcours. À cette fin, il s'assure qu'il dispose de toute information utile.
- Le référent prend en compte les compétences de la personne, les ressources locales et le marché de l'emploi pour accompagner le bénéficiaire dans un projet réaliste.
- Le référent sécurise les parcours des allocataires en veillant au juste accès au droit RSA. Cela est essentiel pour garantir un parcours efficient, notamment par une vigilance particulière sur le respect des droits et devoirs.

2-2. L'objectif des itinéraires activité

L'accompagnement social du bénéficiaire du RSA a pour objectif l'activation du parcours et la progression de l'employabilité via la mise en œuvre d'étapes adaptées.

L'organisme référent est le garant du parcours du bénéficiaire, tant dans l'accès aux droits que dans l'insertion sociale et professionnelle.

Pour les publics les plus motivés et adhérant à l'accompagnement, l'objectif principal du parcours est l'accès à l'activité si besoin en mobilisant des actions complémentaires à l'accompagnement. Pour les publics peu mobilisables, il s'agit de faire émerger la demande d'insertion et d'aider le bénéficiaire à s'inscrire dans une logique positive de parcours, afin d'éviter le décrochage et l'isolement social.

Dans l'intérêt du bénéficiaire, le référent doit tout mettre en œuvre pour éviter l'inscription dans la durée des bénéficiaires dans le dispositif RSA en construisant un parcours vers l'activité.

3- La construction de parcours dynamiques

3-1. L'offre d'accompagnement des structures d'insertion

L'organisme référent apporte ses compétences et la spécificité de son expertise en matière d'accompagnement vers l'activité. Il propose un parcours personnalisé pour chaque bénéficiaire suivi. Les moyens et modalités de mise en œuvre sont définis par la structure dans le respect du présent cadre d'intervention.

Pour répondre aux enjeux de l'activation des personnes vers l'activité, l'offre d'accompagnement doit être articulée autour des éléments suivants :

- Un socle commun contenant au moins 5 rendez-vous individuels en face à face par an permettant notamment la construction puis l'actualisation du projet d'insertion et la sécurisation du parcours en matière d'accès aux droits.
- Une offre complémentaire permettant de favoriser la dynamique du parcours par
 - o des contacts diversifiés (entretiens téléphoniques, mail,..) pour favoriser le lien et lutter contre le risque d'exclusion sociale.
 - o des modalités d'accompagnement diversifiées (ateliers collectifs, clubs etc...) pour favoriser les échanges d'expériences et l'activation du parcours.
 - o des fréquences d'entretiens individuels pouvant varier au-delà du socle commun en fonction des besoins du public reçu.

Cette offre mobilise en moyenne un équivalent temps plein pour 100 bénéficiaires en file active. Le coût annuel de 100 places en file active en Itinéraires emploi est estimé par la Métropole de Lyon à 50 000 €. L'organisme peut solliciter un financement supérieur en justifiant sa demande.

Les organismes détaillent les éléments qualitatifs qui font la spécificité de leur accompagnement dans le dossier de demande de financement 2019.

3-2. La construction de parcours dynamiques

○ *Construire des parcours adaptés*

Le référent établit une évaluation globale de la situation de la personne et formalise des préconisations qu'il adapte à chaque situation.

L'intervention du référent évolue en même temps que la situation du bénéficiaire. Par exemple, à certains moments de son parcours, la situation du bénéficiaire nécessite des rendez-vous individuels très réguliers et rapprochés. À d'autres moments, notamment lors de la mise en étape, les contacts peuvent être plus espacés dans le respect du présent cadre d'intervention.

Le référent répond aux problématiques sociales et favorise l'accès aux droits et l'inclusion sociale des bénéficiaires. Le cas échéant, il oriente le bénéficiaire vers les interlocuteurs adaptés (Pôle emploi, PIMM's...).

○ *Rendre le BRSA acteur de son parcours*

Garant du parcours, le référent veille à accompagner le bénéficiaire vers l'autonomie. Pour cela, il module son intervention et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches autant que de besoin.

Pour être pleinement acteur de son parcours, le bénéficiaire doit comprendre le dispositif et les objectifs fixés tout au long de son accompagnement.

Le référent l'informe en début et tout au long du parcours sur ses droits et devoirs et sur les risques encourus. Il lui remet tout document support mis à sa disposition et notamment les guides élaborés par la Métropole de Lyon pour les bénéficiaires.

○ *Mobiliser des bénéficiaires vers l'activité*

Le référent propose des étapes en cohérence avec le parcours du bénéficiaire qui sont formalisées dans le contrat d'engagements validé par la métropole.

Ces étapes ont pour objectif de favoriser une progression dans la situation du bénéficiaire, dans son inclusion sociale et une sortie du dispositif à plus ou moins long terme.

Le référent mobilise autant que de besoin les dispositifs de droit commun et notamment le service public de l'emploi. À cette fin, il veille à l'inscription du bénéficiaire à Pôle emploi et à l'actualisation mensuelle de cette inscription, dans un objectif d'activation du parcours vers l'activité et d'accès aux droits.

Il peut également mobiliser une action ou une prestation extérieure et notamment le programme d'actions complémentaires à l'accompagnement financé par la Métropole de Lyon.

- *Autres outils de mobilisation*

Le contrat d'engagements

Le contrat signé par le bénéficiaire participe à rendre le bénéficiaire acteur de son parcours et à s'inscrire dans une temporalité définie dans le contrat. À cette fin, le référent veille à proposer des objectifs à court, moyen et long terme, dans une logique de construction d'un parcours vers l'activité. Dans cette perspective, le contrat est remis au bénéficiaire après validation par la Métropole de Lyon.

Le contrat précise en détail le suivi ou les étapes proposées par le référent en cohérence avec la problématique du bénéficiaire, ses besoins et attentes, et le calendrier prévu (dates, lieux). Les renseignements administratifs demandés sont indiqués, le bilan du contrat précédent est indispensable à la bonne compréhension de la logique de parcours.

Tout bénéficiaire du RSA accompagné doit avoir un contrat d'engagements en cours de validité deux mois après l'orientation. Le contrat est renouvelé avant chaque échéance pour un enchaînement sans interruption. Compte tenu des délais de traitement, le référent veille à anticiper le renouvellement des contrats.

Le contrat rend visible et compréhensible l'ensemble des actions attendues ou réalisées pour validation par la Métropole.

Aides financières

Le bénéficiaire peut solliciter des aides financières en lien avec le cadre de son parcours dans le cadre des fonds spécifiques mis en place par la Métropole de Lyon tels que le fonds d'aide à l'insertion (F.A.I) et le fonds d'aide au logement (F.A.L) en respectant leurs modalités d'attribution respectives

3-3. Des parcours sécurisés pour fiabiliser l'accès à l'activité

- *La sécurisation des droits RSA versés*

Pour éviter les indus, sources de précarisation et de ruptures de parcours, le référent informe et rappelle régulièrement au bénéficiaire ses obligations déclaratives auprès de la CAF et auprès de Pôle emploi le cas échéant.

Le référent respecte les procédures en vigueur liées au dispositif RSA et informe le bénéficiaire de ses droits et devoirs particulièrement en cas de :

- reprise d'emploi,
- création d'activité,
- formation (obligations déclaratives, avis d'opportunités...),
- et lors de tout autre changement de situation.

Si le bénéficiaire manque à ses obligations d'insertion (deux absences non justifiées à un rendez-vous à 15 jours d'intervalle, non-respect du contrat d'engagements), le référent signale la situation à la CLI en vue d'un examen de la situation.

11

o *La sécurisation de l'accès à l'activité*

L'accompagnement permet la sécurisation dans l'emploi : il continue tant que le bénéficiaire est soumis aux droits et devoirs.

Lors de contrats courts ou d'autres mises en situation de travail (stages, PMSMP...), l'accompagnement permet de veiller au bon déroulé de la mission de travail, en sollicitant l'employeur le cas échéant.

En cas de reprise d'emploi, l'accompagnement permet de veiller au bon déroulement de la prise de poste et d'éviter les ruptures prématurées du contrat de travail.

L'accompagnement peut être maintenu au-delà des droits et devoirs sur décision du chef de service social pour consolider des situations particulières ou développer des parcours intégrés dans l'emploi.

4- Mise en œuvre de l'accompagnement

4-1. Moyens mobilisés par l'organisme référent

Pour accompagner les bénéficiaires du RSA, l'organisme ou le groupement d'organismes référent justifie des compétences, capacités et savoir-faire de ses salariés dans les domaines suivants :

- organisation et mise en œuvre d'un accompagnement de proximité ;
- connaissance du champ de l'insertion sociale et professionnelle et du RSA;
- connaissance du domaine de l'insertion par l'activité économique ;

- capacité à assurer les fonctions de référent à travers des objectifs précis et réalistes dans un temps limité et dans le cadre d'évaluation régulière avec les bénéficiaires du RSA ;
- capacité à formaliser les éléments du parcours dans le respect des règles de confidentialités ;
- capacité à positionner de manière réactive les bénéficiaires du RSA suivis sur des étapes ;
- capacité à mobiliser les bénéficiaires sur des actions permettant l'évolution de leur situation vers l'activité ;
- capacité à organiser des actions collectives au profit des bénéficiaires du RSA ;
- capacité à accompagner les bénéficiaires du RSA vers l'autonomie, notamment par l'appropriation des outils numériques et l'aide aux démarches administratives ;
- capacité à utiliser les ressources locales et à participer aux réseaux existants ;
- être en capacité de renseigner à tout moment la Métropole sur l'évolution du parcours du bénéficiaire et ses changements de situation.

L'adaptation des parcours aux situations des bénéficiaires implique également de tenir compte des freins liés à la précarité sociale et à la mobilité. À cette fin, l'organisme ou le groupement d'organismes référent propose des locaux en proximité pour l'accueil des bénéficiaires.

L'organisme ou le groupement d'organisme référent est garant de la mise en œuvre de son offre d'accompagnement, dans le respect du présent cadre.

4-2. L'appui à la professionnalisation des référents

Parce que la professionnalisation continue est essentielle au maintien de l'expertise du référent, la Métropole de Lyon construit une offre d'appui à la professionnalisation qui s'inscrit en complémentarité des formations proposées par l'organisme référent à ses professionnels en tant qu'employeur. L'organisme référent peut mobiliser l'offre d'appui à la professionnalisation des acteurs de l'insertion proposée par la Métropole de Lyon et accessible notamment aux référents de parcours. Cette offre se décline autour plusieurs axes :

- Des actions « sécurisation des parcours » sur les connaissances techniques du dispositif RSA,
- Des actions « posture et positionnement » sur le développement de compétences sur des thématiques liées à l'accompagnement (nouvelles techniques de recherche d'emploi, découvertes métiers...)
- Des actions d'animation et d'échanges de bonnes pratiques pour fédérer la communauté professionnelle des référents.

4-3. Outils de suivi des parcours

Le référent de parcours a différents outils à sa disposition pour mettre en œuvre les accompagnements :

- CDAP, pour accompagner le bénéficiaire dans ses démarches auprès de la CAF,
- L'extranet de la Métropole de Lyon, qui met à disposition des offres d'emplois et centralise les guides, procédures et informations sur le dispositif,
- Des guides de procédures et de connaissance de l'allocation RSA et des guides sur les actions pouvant être mobilisées (guide des actions d'insertion de la Métropole de Lyon).
- Les outils de Pôle emploi. Afin de mobiliser ces outils de manière réactive au moment opportun du parcours, le référent s'assure de l'effectivité continue de l'inscription du bénéficiaire à Pôle emploi.

Par ailleurs, le référent peut mobiliser tout autre outil de droit commun ou propre à sa structure qui serait pertinent et utile dans le parcours du bénéficiaire.

4-4. Formalisation des suivis

Le référent dispose d'un dossier individuel retraçant son intervention et le parcours du bénéficiaire pour chacun de ses suivis. L'ensemble des éléments de suivi du bénéficiaire est rassemblé dans ce dossier d'accompagnement.

Les dossiers d'accompagnement sont communicables au bénéficiaire à sa demande et à la Métropole de Lyon dans le cadre de l'évaluation du dispositif d'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Le référent respecte la confidentialité des données personnelles, et plus particulièrement les informations médicales qui ne doivent pas apparaître dans le dossier de suivi.

L'organisme référent met également en place les outils nécessaires pour pouvoir renseigner de manière fiable les indicateurs prévus par la convention dans le respect des règles de confidentialité. Les outils de sourcing et de repérage de situations sont également importants pour assurer une réactivité qualitative dans le positionnement des bénéficiaires sur des offres d'emploi.

5- L'évaluation de la qualité d'accompagnement

Pour assurer l'efficacité et le suivi de la mise en œuvre de ce nouveau cadre d'intervention, la Métropole de Lyon met en place une démarche d'évaluation.

La métropole évalue le dynamisme des parcours des bénéficiaires du RSA tout au long de l'année. Pour cela, elle s'appuie sur différents indicateurs, les moyens engagés pour l'accompagnement des bénéficiaires et le respect des engagements conventionnels.

Les principaux indicateurs mobilisés sont les suivants :

- *Qualité de l'accompagnement et dynamisme des parcours*
 - Les indicateurs du dynamisme des parcours
 - ✓ *Taux d'étapes emploi-formation* : CDD, CDI, emplois en SIAE, formation qualifiante ou certifiante, formation préqualifiante ou précertifiante, contrats aidés, création ou reprise d'entreprise...
 - ✓ *Taux d'étapes d'accès à l'emploi* : positionnements sur des offres d'emplois, étapes entreprises, entretiens d'embauche obtenus, mises en situation de travail (PMSMP, stages), bénévolat, recherche d'emplois (TRE/ARE).
 - ✓ *Taux d'étapes de mobilisation* : accès ou maintien aux soins et à la santé, accès ou maintien dans le logement, accès ou maintien des droits, accès à la mobilité, actions favorisant l'autonomie sociale et la citoyenneté, la confiance en soi.
 - Les indicateurs de suivi
 - ✓ Taux d'occupation des places
 - ✓ Nombre moyen d'entretiens individuels par bénéficiaire
 - ✓ Nombre moyen de temps collectifs
 - ✓ Nombre moyen d'autres contacts diversifiés
 - ✓ Taux de participation aux entretiens individuels
 - ✓ Taux de contractualisation

- *Conformité avec le cadre d'intervention et la convention*

En complément de l'analyse des indicateurs, la Métropole de Lyon peut procéder à des évaluations sur site des organismes référents. Elles sont réalisées à partir de la convention et du présent cadre du dispositif d'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Ces évaluations peuvent donner lieu à des préconisations à mettre en œuvre. Au même titre que les indicateurs, les résultats des évaluations sont pris en compte dans les demandes de renouvellement de financement.

La Métropole engagera également avec les acteurs une démarche visant à promouvoir la qualité de l'accompagnement au service d'un territoire inclusif.

la métropole
GRANDLYON

Métropole de Lyon

Direction insertion et emploi
Service parcours d'insertion et accès à l'activité
Tél : 04 26 83 91 57



Ce dispositif est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020.

ITINÉRAIRES EMPLOI 2019

Cadre du dispositif métropolitain d'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du RSA

Direction insertion et emploi
Service parcours d'insertion et accès à l'activité

la métropole
GRANDLYON

SOMMAIRE

1. Le dispositif métropolitain d'accompagnement.....	5
1.1. Le public cible.....	5
1.2. Organisation territoriale de la Métropole de Lyon.....	5
1.3. Le dispositif métropolitain d'accompagnement.....	5
2. Le référent de parcours, garant de la mobilisation vers l'emploi.....	6
2.1 Les grands principes de l'accompagnement des BRSA.....	6
2.2 L'objectif de l'accompagnement.....	7
3. La construction de parcours individualisés et dynamiques.....	7
3.1 L'offre d'accompagnement des structures d'insertion.....	7
3.2 La construction de parcours dynamiques.....	8
3.3 Des parcours sécurisés pour fiabiliser l'accès à l'emploi.....	10
4. Mise en œuvre de l'accompagnement.....	11
4.1 Moyens mobilisés par l'organisme référent.....	11
4.2 L'appui à la professionnalisation des référents.....	12
4.3 Outils de suivi des parcours.....	13
4.4 Formalisation des suivis.....	13
5. L'évaluation de la qualité d'accompagnement.....	14

PRÉAMBULE

■ Le Programme Métropolitain d'Insertion pour l'emploi

La loi n° 2008-149 du 1^{er} décembre 2008 et son décret d'application du 15 avril 2009 ont institué un revenu de solidarité active (RSA) qui complète les revenus du travail ou les supplée pour les foyers dont les membres ne tirent que des ressources limitées de leur travail et des droits qu'ils ont acquis en travaillant ou sont privés d'emploi. Le bénéficiaire du RSA (BRSA) a droit à un accompagnement social et professionnel destiné à faciliter son insertion durable dans l'emploi.

La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles du (MAPTAM) du 27 janvier 2014 confie la mise en œuvre du revenu de solidarité active à la Métropole de Lyon sur son territoire.

La Métropole de Lyon a défini les orientations de sa politique d'insertion dans un Programme Métropolitain d'Insertion pour l'emploi (PMI'e) adopté par délibération du Conseil de la Métropole du 10 décembre 2015 qui se décline de 2016 à 2020.

L'ambition de la Métropole de Lyon est de favoriser le retour à l'emploi en conjuguant sur son territoire développement économique et insertion.

Pour cela, le PMI'e se décline en trois orientations :

- Développer l'offre d'insertion par l'entreprise en liant deux politiques publiques relevant de la compétence de la Métropole, l'insertion et le développement économique de nature à créer pour les bénéficiaires du RSA des parcours intégrés vers les emplois disponibles sur le territoire ;
- Construire une offre de service orientée vers l'accès à l'activité des bénéficiaires du RSA en mettant en place un dispositif d'accompagnement permettant l'accès aux droits et à l'activité ;
- Porter un projet commun pour un territoire métropolitain exemplaire.

La finalité d'un parcours d'insertion est l'accès à l'emploi. Derrière cet objectif, les situations et besoins des bénéficiaires sont divers et nécessitent une réponse adaptée à chacun par la construction d'un parcours individualisé. Pour les publics les plus fragiles, c'est avant tout mobiliser les compétences et favoriser leur inclusion sociale.

À cette fin, quel que soit le niveau d'autonomie des bénéficiaires, l'activation des parcours est essentielle.

■ Des parcours individualisés pour accéder à l'emploi

Dans un contexte d'évolution du monde du travail (formes d'emploi, métiers, compétences requises), l'accompagnement vers l'emploi est indispensable, particulièrement pour les publics les plus fragiles.

Le rapport du Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE), « l'accompagnement vers et dans l'emploi », souligne l'importance de cet accompagnement et sa nécessaire adaptation en termes d'intensité et de modalités aux besoins des personnes.

Ce constat, partagé par les acteurs de l'insertion lors de temps de concertation, est au centre de l'évolution du dispositif métropolitain d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, initiée par la Métropole de Lyon à travers le présent cadre d'intervention qui permet une modulation des modalités d'accompagnement pour l'adapter à la situation du bénéficiaire.

C'est l'objectif de l'orientation 2 du PMI'e dans lequel la Métropole de Lyon affirme sa volonté de construire une offre de service adaptée et sécurisée, orientée vers l'accès à l'activité permettant un taux moyen de mobilisation sur des étapes emploi-formation d'au moins 60 % dont 25 % avec un accès à l'emploi durable.

Ce cadre d'intervention s'inscrit dans un cadre commun à tous pour assurer l'équité de traitement entre les bénéficiaires tout en permettant la prise en compte de la diversité des situations.

■ Des parcours dynamiques pour favoriser la mobilisation vers l'activité

Ce cadre vise à développer et articuler de manière souple et personnalisée les différents rythmes, formes et modalités d'accompagnement (individuel, collectif, ateliers...), dans un objectif de dynamisation du parcours des bénéficiaires et de progression de leur employabilité.

Toute activité, rémunérée ou non, favorise la reconnaissance ou l'acquisition de compétences transférables sur le marché de l'emploi. Qu'il s'agisse de développer le lien social ou d'entrer en formation, le bénéficiaire se mobilise et acquiert de l'autonomie, indispensable pour s'insérer socialement et professionnellement.

L'accompagnement doit donc proposer un parcours dynamique pour tous les bénéficiaires, avec des étapes adaptées à chaque situation individuelle. Le référent met son expertise au service du bénéficiaire pour l'accompagner dans l'acquisition, l'identification et/ou le développement de compétences, savoir être et savoir-faire.

1. Le dispositif métropolitain d'accompagnement

1.1. Le public cible

L'accompagnement du référent de parcours s'adresse aux bénéficiaires du RSA (BRSA) soumis aux droits et devoirs, domiciliés sur le territoire de la Métropole de Lyon et orientés par le Président de la Métropole vers un organisme référent.

Les droits et devoirs se traduisent notamment par :

- un droit à un accompagnement adapté au besoin de chaque foyer bénéficiaire et organisé par un référent unique, interlocuteur privilégié ;
- des devoirs liés notamment :
 - o à la signature d'un contrat d'engagements, dans lequel le bénéficiaire est tenu de rechercher un emploi ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle,
 - o aux obligations déclaratives du bénéficiaire auprès de l'organisme payeur lors de chaque changement de situation, familiale ou liée à son activité.

1.2. L'organisation territoriale de la Métropole de Lyon

Le Président de la Métropole de Lyon est chargé de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Pour décliner cette politique d'insertion, le territoire métropolitain est divisé en onze territoires (CLI).

Les CLI sont placées sous la responsabilité des chefs de service social par délégation du Président de la Métropole de Lyon. Les chefs de service social des territoires sont en charge de l'animation des parcours et notamment de l'orientation vers un organisme référent adapté.

Le pilotage et la coordination du dispositif sont assurés par la direction de l'insertion et de l'emploi de la Métropole de Lyon.

Afin d'assurer l'équité de traitement des bénéficiaires du RSA sur l'ensemble du territoire, les organismes référents respectent les procédures liées au dispositif RSA.

Le référent est un acteur à part entière du dispositif d'insertion métropolitain et, en ce sens, participe aux instances techniques territoriales pour l'étude des situations complexes, et aux réunions thématiques (ateliers, journées des professionnels insertion emploi) auxquelles il est invité.

Le Président de la Métropole de Lyon peut désigner par arrêté un organisme référent comme membre de la commission locale d'insertion. Il participe alors aux instances de médiation et aux réunions des CLI.

1.3. Le dispositif métropolitain d'accompagnement

Pour accompagner les bénéficiaires du RSA dans leur parcours, la Métropole finance des accompagnements sociaux (Itinéraires activité) ou socioprofessionnels (Itinéraires emploi, visés par le présent cadre), sur proposition des organismes et groupement d'organismes intéressés, en complément de l'offre de droit commun de Pôle emploi et des accompagnements réalisés par les travailleurs sociaux de la Métropole de Lyon.

L'offre d'accompagnement des bénéficiaires du RSA de la Métropole de Lyon se décline en trois types d'accompagnement :

- les *Itinéraires activité*, pour développer les habiletés sociales et encourager la mise en activité. Ces accompagnements se déclinent en deux itinéraires spécifiques : diversifiés et innovants.
- les *Itinéraires emploi*, pour développer les potentiels et accompagner la mise à l'emploi. Ces accompagnements se déclinent en trois itinéraires spécifiques : diversifiés, renforcés et innovants.
- l'accompagnement professionnel pour un accompagnement centré sur la mise à l'emploi.

Afin de couvrir au mieux le territoire métropolitain au plus proche des bénéficiaires et rassembler l'ensemble des compétences et expertises nécessaires, les structures d'insertion ont la possibilité de faire des réponses groupées, afin de proposer une offre d'accompagnement diversifié et des parcours intégrés.

Dans ce cadre, l'organisme référent ou le groupement d'organismes propose un accompagnement vers l'activité qui prend en compte la situation globale du bénéficiaire orienté.

2. Le référent de parcours, garant de la mobilisation vers l'emploi

2.1 Les grands principes de l'accompagnement des BRSA

- L'accompagnement est un droit pour les bénéficiaires du RSA ; la signature d'un contrat d'engagements ou l'établissement d'un projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE), un devoir pour les bénéficiaires.
- L'accompagnement vers l'emploi prend en compte la situation globale du bénéficiaire. Lors du premier entretien, le référent établit avec le bénéficiaire un bilan de sa situation globale. Il l'analyse et construit avec lui un parcours adapté à ses potentialités, ses capacités et ses freins en gardant à chaque étape l'objectif de l'emploi. Ce bilan est réévalué régulièrement tout au long du parcours.
- Le référent accompagne le bénéficiaire vers l'autonomie en le rendant acteur de son parcours. À cette fin, il s'assure qu'il dispose de toute information utile.

- Le référent prend en compte les compétences de la personne, ses capacités, les ressources locales et le marché de l'emploi pour accompagner le bénéficiaire dans un projet réaliste.
- Le référent s'assure que le BRSA en recherche d'emploi maintient son inscription à Pôle emploi, indispensable pour accéder à l'offre de services déployée par le service public de l'emploi (formations, immersions, préparations opérationnelles à l'emploi...)
- Le référent sécurise les parcours des allocataires en veillant au juste accès au droit RSA. Cela est essentiel pour garantir un parcours efficient, notamment par une vigilance particulière sur le respect des droits et devoirs.

2.2 L'objectif de l'accompagnement

L'accompagnement socioprofessionnel du bénéficiaire du RSA permet l'activation du parcours, la progression de l'employabilité via la mise en œuvre d'étapes adaptées et la construction de parcours intégrés.

L'organisme référent est le garant du parcours du bénéficiaire, tant dans l'accès aux droits que dans l'insertion sociale et professionnelle.

Pour les publics les plus proches de l'emploi, la finalité du parcours est l'accès à l'emploi, si besoin en mobilisant une formation. Pour les publics plus éloignés de l'emploi, il s'agit de faire émerger la demande d'insertion et d'aider le bénéficiaire à s'inscrire dans une logique positive de parcours vers l'emploi, afin d'éviter le décrochage et l'isolement social.

Le droit au RSA n'est pas limité dans le temps, mais, dans l'intérêt du bénéficiaire, le référent doit tout mettre en œuvre pour éviter l'inscription dans la durée des bénéficiaires dans le dispositif RSA en construisant un parcours vers l'activité. La durée du parcours d'insertion est fonction de la situation du bénéficiaire du RSA et de son évolution.

3. La construction de parcours dynamiques

3.1 L'offre d'accompagnement des structures d'insertion

L'organisme référent apporte ses compétences et la spécificité de son expertise en matière d'accompagnement vers l'emploi. Il propose un parcours personnalisé pour chaque bénéficiaire suivi. Les moyens et modalités de mise en œuvre sont définis par la structure dans le respect du présent cadre d'intervention.

Pour répondre aux enjeux de l'activation des parcours des personnes vers l'emploi, l'offre d'accompagnement doit être articulée autour des éléments suivants :

- Un socle commun contenant au moins 5 rendez-vous individuels en face à face par an permettant notamment la construction puis l'actualisation du projet d'insertion et la sécurisation du parcours en matière d'accès aux droits.
- Une offre complémentaire permettant de favoriser la construction de parcours intégrés vers l'emploi par :
 - des contacts diversifiés (entretiens téléphoniques, mail,..) pour favoriser la réactivité notamment en termes de mobilisation, d'offres d'emplois et de formation ;
 - des modalités d'accompagnement diversifiées (ateliers collectifs, clubs, etc...) pour favoriser les échanges d'expériences et l'activation du parcours ;
 - des fréquences d'entretiens individuels pouvant varier au-delà du socle commun pour les publics ayant besoin d'un accompagnement soutenu.

Cette offre mobilise en moyenne un équivalent temps plein pour 100 bénéficiaires en file active. Le coût annuel de 100 places en file active en Itinéraires emploi est estimé par la Métropole de Lyon à 50 000 €. L'organisme peut solliciter un financement supérieur en justifiant sa demande.

Les organismes détaillent les éléments qualitatifs qui font la spécificité de leur accompagnement dans le dossier de demande de financement 2019.

Dans le cas d'une proposition Itinéraires emploi renforcés, la proposition des organismes référents intègre les attendus, les dimensionnements et la fréquence d'accompagnement du présent cadre d'intervention et du règlement de l'appel à projets « Itinéraires emploi renforcés », lancé dans le cadre de la programmation FSE.

Pour les itinéraires emplois innovants en direction des publics en souffrance psychique, l'accompagnement s'appuie sur l'équipe pluridisciplinaire et des modalités renforcées. Les coûts particuliers sont justifiés en appui de la demande.

3.2 La construction de parcours dynamiques

- *Construire des parcours adaptés*

Le référent établit une évaluation globale de la situation de la personne et formalise des préconisations qu'il adapte à chaque situation.

L'intervention du référent évolue en même temps que la situation du bénéficiaire. Par exemple, à certains moments de son parcours, la situation du bénéficiaire nécessite des rendez-vous individuels très réguliers et rapprochés. À d'autres moments, notamment lors de la mise en étape, les contacts peuvent être plus espacés dans le respect du présent cadre d'intervention.

Le référent met en œuvre un accompagnement qui permet la réactivité du bénéficiaire sur les positionnements en emploi et en formation.

Il répond aux problématiques socioprofessionnelles et apporte un premier niveau de réponse aux questions d'ordre social du bénéficiaire (accès aux

droits...). Le cas échéant, il oriente le bénéficiaire vers les interlocuteurs adaptés.

- *Rendre le bénéficiaire du RSA acteur de son parcours*

Garant du parcours, le référent veille à accompagner le bénéficiaire vers l'autonomie. Pour cela, il module son intervention et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches autant que de besoin.

Pour être pleinement acteur de son parcours, le bénéficiaire doit comprendre le dispositif et les objectifs fixés tout au long de son accompagnement.

Le référent l'informe en début et tout au long du parcours sur ses droits et devoirs et sur les risques encourus. Il lui remet tout document support mis à sa disposition et notamment les guides élaborés par la Métropole de Lyon pour les bénéficiaires.

Il permet aussi au bénéficiaire d'accéder aux groupes de personnes en insertion mis en place par la Métropole pour favoriser le retour d'expériences sur les actions et outils métropolitains.

- *Mettre l'emploi au cœur du parcours*

Le référent propose des étapes en cohérence avec le parcours du bénéficiaire qui sont formalisées dans le contrat d'engagements validé par la métropole.

Ces étapes ont pour objectif de favoriser une progression dans la situation du bénéficiaire et une sortie du dispositif à plus ou moins long terme.

Le référent active des étapes de mises à l'emploi, des étapes de formation, ou de mises en situation de travail (immersions, PMSMP...) pour développer les capacités des personnes.

Dans le parcours en amont de l'emploi, le référent accompagne le bénéficiaire dans l'élaboration, la validation et la mise en œuvre d'un projet professionnel réaliste. Pour cela, il peut activer des étapes favorisant la connaissance de l'entreprise et de la vie en entreprise, les représentations des métiers, ou toute action permettant au bénéficiaire de développer des savoirs être valorisables sur le marché du travail.

Le positionnement sur des offres d'emploi permet au bénéficiaire de se confronter aux contraintes et exigences de la recherche d'emploi tout en renouant un contact direct avec des employeurs. Le référent accompagne alors le bénéficiaire dans ses recherches, le prépare aux entretiens d'embauche et s'assure qu'il dispose d'un CV adapté et à jour tout au long de son parcours. Globalement, il met en œuvre toute action permettant l'accès à l'emploi. Il collabore avec le chargé de liaison entreprise emploi (CLEE) du territoire autant que de besoin pour travailler sur des étapes ou des offres d'emploi.

- *Les outils mobilisables pour favoriser l'accès à l'emploi*

Le référent mobilise les dispositifs de droit commun et notamment le service public de l'emploi. À cette fin, il veille à l'inscription du bénéficiaire à Pôle emploi et à l'actualisation mensuelle de cette inscription. En effet, cette formalité est essentielle dans les démarches de recherche d'emploi, elle permet l'accès à toute l'offre de service de Pôle emploi (formations, ateliers, mises en relation...)

Il peut également mobiliser une action ou une prestation extérieure et notamment le programme d'actions complémentaires à l'accompagnement financé par la Métropole de Lyon. Pendant la durée de ces étapes de parcours, le référent maintient des contacts diversifiés avec le bénéficiaire, en les adaptant à la situation.

Dans l'objectif de mobiliser vers l'emploi, la Métropole de Lyon déploie une politique volontariste de diffusion d'offres d'emploi et une offre d'insertion par les entreprises, en complémentarité des services publics de l'emploi et des structures d'insertion. Le référent peut notamment mobiliser l'offre proposée dans le cadre de la « Charte des 1 000 entreprises pour l'insertion et l'emploi »

- *Les autres outils de mobilisation*

- Le contrat d'engagements*

- Le contrat signé par le bénéficiaire participe à rendre le bénéficiaire acteur de son parcours et à s'inscrire dans une temporalité définie dans le contrat. À cette fin, le référent veille à proposer des objectifs à court, moyen et long terme, dans une logique de construction d'un parcours vers l'emploi. Dans cette perspective, le contrat est remis au bénéficiaire après validation par la Métropole de Lyon.

- Le contrat précise en détail le suivi ou les étapes proposées par le référent en cohérence avec la problématique du bénéficiaire, ses besoins et attentes, et le calendrier prévu (dates, lieux). Les renseignements administratifs demandés sont indiqués, le bilan du contrat précédent est indispensable à la bonne compréhension de la logique de parcours.

- Tout bénéficiaire du RSA accompagné doit avoir un contrat d'engagements en cours de validité deux mois après l'orientation, puis pendant toute la durée du parcours. Le contrat est renouvelé avant chaque échéance pour un enchaînement sans interruption. Compte tenu des délais de traitement, le référent veille à anticiper le renouvellement des contrats.

- Le contrat rend visible et compréhensible l'ensemble des actions attendues ou réalisées pour validation par la Métropole.

- Aides financières*

- Le bénéficiaire peut solliciter des aides financières en lien avec le cadre de son parcours dans le cadre des fonds spécifiques mis en place par la Métropole de Lyon tels que le fonds d'aide à l'insertion (F.A.I) et le fonds d'aide au logement (F.A.L) en respectant leurs modalités d'attribution respectives.

3.3 Des parcours sécurisés pour fiabiliser l'accès à l'emploi

- *La sécurisation des droits RSA versés*

Pour éviter les indus, sources de précarisation et de ruptures de parcours, le référent informe et rappelle régulièrement au bénéficiaire ses obligations déclaratives auprès de la CAF et auprès de Pôle emploi le cas échéant.

Le référent respecte les procédures en vigueur liées au dispositif RSA et informe le bénéficiaire de ses droits et devoirs particulièrement en cas de :

- reprise d'emploi,
- création d'activité,
- formation (obligations déclaratives, avis d'opportunités...),
- et lors de tout autre changement de situation.

Si le bénéficiaire manque à ses obligations d'insertion (deux absences non justifiées à un rendez-vous, non-respect du contrat d'engagements), le référent signale la situation à la CLI en vue d'un examen de la situation.

○ *La sécurisation de l'accès à l'emploi*

L'accompagnement permet la sécurisation dans l'emploi : il continue tant que le bénéficiaire est soumis aux droits et devoirs (et au maximum 6 mois après la prise de poste dans le cadre des *Itinéraires emploi renforcés financés dans le cadre du fonds social européen*).

Lors de contrats courts ou d'autres mises en situation de travail (stages, PMSMP...), l'accompagnement permet de veiller au bon déroulé de la mission de travail, en sollicitant l'employeur le cas échéant.

En cas de reprise d'emploi, l'accompagnement permet de veiller au bon déroulement de la prise de poste et d'éviter les ruptures prématurées du contrat de travail.

L'accompagnement peut être maintenu au-delà des droits et devoirs sur décision du chef de service social pour consolider des situations particulières ou développer des parcours intégrés dans l'emploi.

4. Mise en œuvre de l'accompagnement

4.1 Moyens mobilisés par l'organisme référent

Pour accompagner les bénéficiaires du RSA, l'organisme ou le groupement d'organismes référent justifie des compétences, capacités et savoir-faire de ses salariés dans les domaines suivants :

- organisation et mise en œuvre d'un accompagnement de proximité ;
- connaissance du champ de l'insertion sociale et professionnelle et du RSA ;
- connaissance du domaine de l'insertion par l'activité économique ;
- connaissance des attentes du marché du travail local ;

- capacité à assurer les fonctions de référent à travers des objectifs précis et réalistes dans un temps limité et dans le cadre d'évaluations régulières avec les bénéficiaires du RSA ;
- capacité à positionner de manière réactive et à préparer les bénéficiaires du RSA suivis sur des étapes ou des emplois ;
- capacité à mobiliser les bénéficiaires sur des mises en situation de travail, et plus globalement sur des actions permettant l'évolution de leur situation ;
- capacité à organiser des actions collectives au profit des bénéficiaires du RSA ;
- capacité à accompagner les bénéficiaires du RSA vers l'autonomie, notamment par l'appropriation des outils numériques et l'aide aux démarches administratives ;
- capacité à utiliser les ressources locales et à participer aux réseaux existants ;
- être en capacité de renseigner à tout moment la Métropole sur l'évolution du parcours du bénéficiaire et ses changements de situation.
- capacité à formaliser les éléments du parcours dans le respect des règles de confidentialité.

L'adaptation des parcours aux situations des bénéficiaires implique également de tenir compte des freins liés à la précarité sociale et à la mobilité. À cette fin, l'organisme ou le groupement d'organismes référent propose des locaux en proximité pour l'accueil des bénéficiaires.

L'organisme ou le groupement d'organisme référent est garant de la mise en œuvre de son offre d'accompagnement dans le respect du présent cadre.

4.2 L'appui à la professionnalisation des référents

Parce que la professionnalisation continue est essentielle au maintien de l'expertise du référent, la Métropole de Lyon construit une offre d'appui à la professionnalisation qui s'inscrit en complémentarité des formations proposées par l'organisme référent à ses professionnels en tant qu'employeur. L'organisme référent peut mobiliser l'offre d'appui à la professionnalisation des acteurs de l'insertion proposée par la Métropole de Lyon et accessibles notamment aux référents de parcours. Cette offre se décline autour de plusieurs axes :

- Des actions « sécurisation des parcours » sur les connaissances techniques du dispositif RSA,
- Des actions « posture et positionnement » sur le développement de compétences sur des thématiques liées à l'accompagnement (nouvelles techniques de recherche d'emploi, découvertes métiers...)
- Des actions d'animation et d'échanges de bonnes pratiques pour fédérer la communauté professionnelle des référents.

4.3 Outils de suivi des parcours

Le référent de parcours a différents outils à sa disposition pour mettre en œuvre les accompagnements :

- CDAP, pour accompagner le bénéficiaire dans ses démarches auprès de la CAF. Chaque référent dispose d'un accès individuel pour assurer ses suivis.
- L'extranet de la Métropole de Lyon, qui met à disposition des offres d'emplois et centralise les guides, procédures et informations sur le dispositif. Chaque référent dispose d'un accès individuel à l'extranet.
- Des guides de procédures et de connaissance de l'allocation RSA et des guides sur les actions pouvant être mobilisées (guide des actions d'insertion de la Métropole de Lyon).
- Les outils de Pôle emploi. Afin de mobiliser ces outils de manière réactive au moment opportun du parcours, le référent s'assure de l'effectivité continue de l'inscription du bénéficiaire à Pôle emploi.

Par ailleurs, le référent peut mobiliser tout autre outil de droit commun ou propre à sa structure qui serait pertinent et utile dans le parcours du bénéficiaire.

4.4 Formalisation des suivis

Le référent dispose d'un dossier individuel retraçant son intervention et le parcours du bénéficiaire pour chacun de ses suivis. L'ensemble des éléments de suivi du bénéficiaire est rassemblé dans ce dossier d'accompagnement.

Les dossiers d'accompagnement sont communicables au bénéficiaire à sa demande et à la Métropole de Lyon dans le cadre de l'évaluation du dispositif d'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Le référent respecte la confidentialité des données personnelles, et plus particulièrement celle des informations médicales qui ne doivent pas apparaître dans le dossier de suivi.

L'organisme référent met également en place les outils nécessaires pour pouvoir renseigner de manière fiable les indicateurs prévus par la convention dans le respect des règles de confidentialité. Les outils de sourcing et de repérage de situations sont également importants pour assurer une réactivité qualitative dans le positionnement des bénéficiaires sur des offres d'emploi.

5. L'évaluation de la qualité d'accompagnement

Pour assurer l'efficacité et le suivi de la mise en œuvre de ce nouveau cadre d'intervention, la Métropole de Lyon met en place une démarche d'évaluation.

La métropole évalue le dynamisme des parcours des bénéficiaires du RSA tout au long de l'année. Pour cela, elle s'appuie sur différents indicateurs, les moyens engagés pour l'accompagnement des bénéficiaires et le respect des engagements conventionnels.

Les principaux indicateurs mobilisés sont les suivants :

- *Qualité de l'accompagnement et dynamisme des parcours*
 - Les indicateurs du dynamisme des parcours
 - ✓ *Taux d'étapes emploi-formation* : CDD, CDI, emplois en SIAE, formation qualifiante ou certifiante, formation préqualifiante ou précertifiante, contrats aidés, création ou reprise d'entreprise...
 - ✓ *Taux d'étapes d'accès à l'emploi* : positionnements sur des offres d'emplois, étapes entreprises, entretiens d'embauche obtenus, mises en situation de travail (PMSMP, stages), bénévolat, recherche d'emplois (TRE/ARE).
 - ✓ *Taux d'étapes de mobilisation* : accès ou maintien aux soins et à la santé, accès ou maintien dans le logement, accès ou maintien des droits, accès à la mobilité, actions favorisant l'autonomie sociale et la citoyenneté, la confiance en soi.
 - Les indicateurs de suivi
 - ✓ Taux d'occupation des places
 - ✓ Nombre moyen d'entretiens individuels par bénéficiaire
 - ✓ Nombre moyen de temps collectifs
 - ✓ Nombre moyen d'autres contacts diversifiés
 - ✓ Taux de participation aux entretiens individuels
 - ✓ Taux de contractualisation
- *Conformité avec le cadre d'intervention et la convention*

En complément de l'analyse régulière des indicateurs, la Métropole de Lyon procède à des évaluations sur site des organismes référents. Elles sont réalisées à partir de la convention et du présent cadre du dispositif d'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Ces évaluations peuvent donner lieu à des préconisations à mettre en œuvre. Au même titre que les indicateurs, les résultats des évaluations sont pris en compte dans les demandes de renouvellement de financement.

La Métropole engagera également avec les acteurs une démarche visant à promouvoir la qualité de l'accompagnement au service d'un territoire inclusif.

la métropole
GRANDLYON

Métropole de Lyon

Direction insertion et emploi
Service parcours d'insertion et accès à l'activité
Tél : 04 26 83 91 57



Ce dispositif est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020.

ANNEXE 2 - ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA - 2019

Structures	Type de parcours	Public spécifique	Nombre de places proposées 2019	Nombre de suivis de bénéficiaires proposés 2019	Montant proposé 2019
A D I E	Itinéraires emploi diversifiés	Post création d'entreprise	72	100	56 016,00 €
ADL	Itinéraires emploi diversifiés		90	126	45 000,00 €
ADL	Itinéraires emploi renforcés		35	45	27 300,00 €
ADL	Itinéraires emploi diversifiés	Post création d'entreprise	60	80	30 000,00 €
AIDEN	Itinéraires emploi diversifiés		270	463	135 000,00 €
AJ2 PERMANENCE EMPLOI	Itinéraires emploi diversifiés		25	35	12 500,00 €
AJ2 PERMANENCE EMPLOI	Itinéraires emploi renforcés		40	53	38 800,00 €
ALIS (groupement UFCS)	Itinéraires emploi innovants	Souffrance psychique	35	49	48 665,00 €
ALIS	Itinéraires activité		85	120	42 500,00 €
ALIS	Itinéraires emploi renforcés		30	40	25 500,00 €
ALIZES FORMATION	Itinéraires emploi renforcés		43	56	32 760,00 €
ALIZES FORMATION	Itinéraires emploi diversifiés		285	360	142 500,00 €
ALYNEA ASSOCIATION REGIS	Itinéraires emploi renforcés		25	30	20 900,00 €
ALYNEA ASSOCIATION REGIS	Itinéraires emploi diversifiés		502	625	251 000,00 €
ALYNEA ASSOCIATION REGIS	Itinéraires emploi innovants	Souffrance psychique	128	181	185 600,00 €
ARTAG	Itinéraires emploi renforcés	Gens du voyage	15	20	12 984,00 €
ARTAG	Itinéraires emploi diversifiés	Gens du voyage	270	320	143 008,60 €
ASPIE	Itinéraires emploi renforcés		33	43	24 750,00 €
ASPIE	Itinéraires emploi diversifiés		125	163	62 500,00 €
ASPIE	Itinéraires emploi diversifiés	Post création d'entreprise	25	32	12 500,00 €
CCAS BRON	Itinéraires activité		90	120	42 570,00 €
CCAS CALUIRE	Itinéraires activité		80	100	37 840,00 €
CCAS CHASSIEU	Itinéraires activité		5	7	2 365,00 €
CCAS CRAPONNE	Itinéraires activité		4	6	1 892,00 €
CCAS DARDILLY	Itinéraires activité		6	8	2 838,00 €
CCAS DECINES CHARPIEU	Itinéraires activité		100	130	47 300,00 €
CCAS ECULLY	Itinéraires activité		45	70	21 285,00 €
CCAS FRANCHEVILLE	Itinéraires activité		15	20	7 095,00 €
CCAS LA MULATIERE	Itinéraires activité		42	60	19 866,00 €
CCAS MEYZIEU	Itinéraires activité		40	60	18 920,00 €
CCAS MIONS	Itinéraires activité		10	13	4 730,00 €
CCAS OULLINS	Itinéraires activité		50	65	23 650,00 €
CCAS PIERRE BENITE	Itinéraires activité		30	39	14 190,00 €
CCAS RILLIEUX LA PAPE	Itinéraires activité		50	80	23 650,00 €
CCAS RILLIEUX LA PAPE	Itinéraires emploi renforcés		33	45	21 360,00 €
CCAS ST FONTS	Itinéraires activité		80	119	37 840,00 €
CCAS ST GENIS LAVAL	Itinéraires activité		20	25	9 460,00 €
CCAS ST PRIEST	Itinéraires activité		76	99	35 948,00 €
CCAS VAULX EN VELIN	Itinéraires activité		270	350	127 710,00 €
CCAS VILLEURBANNE	Itinéraires activité		75	100	35 475,00 €
CEFI	Itinéraires emploi diversifiés		87	114	43 500,00 €
CEFI	Itinéraires emploi renforcés		65	86	54 414,10 €
CENTRE D ANIMATION ST JEAN	Itinéraires emploi diversifiés		30	40	15 000,00 €
CENTRE D ANIMATION ST JEAN	Itinéraires emploi renforcés		10	13	6 917,00 €
CENTRE SOCIAL DE CUSSET	Itinéraires emploi diversifiés		25	35	12 500,00 €
CENTRE SOCIAL DE CUSSET	Itinéraires emploi renforcés		27	35	20 570,00 €
CENTRE SOCIAL DES BUERS	Itinéraires emploi diversifiés		65	85	32 500,00 €
CENTRE SOCIAL DES BUERS	Itinéraires emploi renforcés		25	33	18 440,00 €
CENTRE SOCIAL ET FAMILIAL L'ORANGERIE	Itinéraires emploi diversifiés		75	100	37 500,00 €
CERTA FORMATION	Itinéraires emploi diversifiés		255	356	127 500,00 €
CERTA FORMATION	Itinéraires emploi renforcés		123	159	102 828,00 €
CIDFF	Itinéraires emploi diversifiés	Femmes	325	423	170 000,00 €
CIDFF	Itinéraires emploi renforcés	Femmes	149	194	131 494,00 €
CTP - COMPETENCES EN TEMPS PARTAGE	Itinéraires emploi diversifiés	Cadres	60	90	39 000,00 €
ELANTIEL	Itinéraires emploi diversifiés		390	405	195 000,00 €
ELANTIEL	Itinéraires emploi renforcés		49	64	38 416,00 €

ANNEXE 2 - ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA - 2019

Structures	Type de parcours	Public spécifique	Nombre de places proposées 2019	Nombre de suivis de bénéficiaires proposés 2019	Montant proposé 2019
ENTRAIDE PIERRE VALDO	Itinéraires emploi diversifiés		25	45	12 500,00 €
ESPACE CREATEUR DE SOLIDARITES	Itinéraires emploi diversifiés		40	55	20 000,00 €
ESTIME	Itinéraires emploi diversifiés		113	159	56 500,00 €
ESTIME	Itinéraires emploi renforcés		86	112	62 608,00 €
FC2E FORMATION	Itinéraires emploi diversifiés		225	346	112 500,00 €
FC2E FORMATION	Itinéraires emploi diversifiés	Post création d'entreprise	140	198	70 000,00 €
FORUM REFUGIES COSI	Itinéraires emploi diversifiés	Réfugiés	195	292	97 500,00 €
FRANCE HORIZON (CEFR)	Itinéraires emploi diversifiés		25	32	12 500,00 €
GREP	Itinéraires emploi diversifiés	Probationnaires	65	95	41 275,00 €
GREP	Itinéraires emploi renforcés		15	20	9 720,00 €
HANDI LYON RHONE	Itinéraires emploi diversifiés	Titulaires d'une RQTH	235	329	117 500,00 €
HUITIEME DIMENSION	Itinéraires emploi diversifiés		90	140	49 800,00 €
ICARE	Itinéraires emploi diversifiés		240	312	135 600,00 €
ICARE	Itinéraires emploi renforcés		80	104	71 916,64 €
IDEO	Itinéraires emploi diversifiés		138	193	69 000,00 €
IDEO	Itinéraires emploi renforcés		82	107	75 112,00 €
IDEO	Itinéraires emploi innovants	Souffrance psychique	21	42	34 860,00 €
IFRA INSTITUT FORMATION RHONE	Itinéraires emploi innovants	Souffrance psychique	74	102	57 515,30 €
IFRA INSTITUT FORMATION RHONE	Itinéraires emploi diversifiés		580	827	290 000,00 €
IFRA INSTITUT FORMATION RHONE	Itinéraires emploi renforcés		392	510	332 686,71 €
INNOVATION ET DEVELOPPEMENT	Itinéraires emploi diversifiés		44	62	22 000,00 €
INNOVATION ET DEVELOPPEMENT	Itinéraires emploi renforcés		56	79	48 739,14 €
INNOVATION ET DEVELOPPEMENT	Itinéraires emploi innovants	souffrance psychique	29	33	50 494,80 €
INSERTION EMPLOI MENAGE SERVICE	Itinéraires emploi diversifiés		50	90	25 000,00 €
LAHSO LE GRENIER	Itinéraires emploi renforcés		20	26	15 800,00 €
LAHSO POINT ACCUEIL	Itinéraires activité		100	130	50 000,00 €
LE MAS	Itinéraires activité		35	45	22 750,00 €
LES AMIS DE LA RUE	Itinéraires activité	SDF	100	120	50 000,00 €
MAISON SOCIALE CYPRIAN LES BROSSES	Itinéraires emploi diversifiés		40	53	20 000,00 €
MAISON SOCIALE CYPRIAN LES BROSSES	Itinéraires emploi renforcés		18	23	12 600,00 €
MIRLY SOLIDARITE	Itinéraires emploi innovants	Souffrance psychique	97	126	90 400,00 €
MIRLY SOLIDARITE	Itinéraires emploi diversifiés		161	228	80 500,00 €
MIRLY SOLIDARITE	Itinéraires emploi renforcés		55	71	43 410,95 €
MSD	Itinéraires emploi diversifiés		55	70	27 500,00 €
MSD	Itinéraires emploi renforcés		31	40	25 110,00 €
OPE	Itinéraires emploi diversifiés	Cadres	65	130	42 250,00 €
PENICHE ACCUEIL	Itinéraires activité	SDF	20	26	10 000,00 €
REED	Itinéraires emploi diversifiés		230	330	117 150,00 €
REED	Itinéraires emploi renforcés		13	17	10 020,00 €
REGIE DE QUARTIER ARMSTRONG - RQA	Itinéraires emploi diversifiés		42	53	21 000,00 €
REN Rhône Alpes Emplois Nouveaux	Itinéraires emploi diversifiés		200	311	100 000,00 €
RESSORT	Itinéraires emploi diversifiés	Cadres	50	75	32 500,00 €
REUSSIR L INSERTION A BRON - RIB	Itinéraires emploi diversifiés		61	80	30 500,00 €
REUSSIR L INSERTION A BRON - RIB	Itinéraires emploi renforcés		60	80	46 663,88 €
SAFORE	Itinéraires emploi diversifiés		60	80	30 000,00 €
SAINT GENIS EMPLOI	Itinéraires emploi renforcés		23	30	19 596,00 €
SAINT GENIS EMPLOI	Itinéraires emploi diversifiés		31	37	15 500,00 €
SAMATH	Itinéraires emploi diversifiés		45	67	22 500,00 €
SOLID ARTE	Itinéraires emploi diversifiés	Métiers artistiques et culturels	144	190	93 456,00 €
TREMPIN ANEPA	Itinéraires emploi diversifiés		100	140	50 000,00 €
TREMPIN ANEPA	Itinéraires emploi renforcés		77	99	69 900,00 €
UFCS FR FORMATION INSERTION	Itinéraires emploi diversifiés		451	631	225 500,00 €
UNIS VERS L'EMPLOI	Itinéraires emploi diversifiés		247	329	123 500,00 €
UNIS VERS L'EMPLOI	Itinéraires emploi renforcés		88	117	75 546,00 €
TOTAL			10 833	14 727	6 380 327,12 €