

***Etude comparative
sur l'évaluation des politiques d'insertion
dans les Départements d'Île-de-France***

Rapport d'étude
Janvier 2013



Service du projet de gestion et de l'évaluation
Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation

Timothée André
(avec la collaboration d'Axelle Péniguel)

Introduction	3
Objet de l'étude	3
Méthode de l'étude	3
1. Des configurations différentes de la politique d'insertion	4
1.1. Contexte territorial et institutionnel.....	4
1.2. Modalités d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires du RSA.....	5
2. Ancienneté, finalités et inscription de la démarche d'évaluation dans le pilotage de la politique d'insertion	6
3. Outils de l'évaluation	8
3.1. Analyse des caractéristiques et des besoins du public	8
3.2. Outils de gestion et systèmes d'information	9
3.3. Suivi et analyse des parcours d'insertion.....	10
4. Objets de l'évaluation	12
4.1. Evaluation de l'accompagnement	12
4.2. Evaluation de l'offre d'insertion	14
5. Acteurs et instances de l'évaluation	16
Synthèse et pistes de réflexion	16
ANNEXE 1 – Tableaux de synthèse des outils et objets de l'évaluation	19
Annexe 1.1 – Analyse des caractéristiques et besoins des publics	19
Annexe 1.2 – Systèmes d'information et outils de gestions	20
Annexe 1.3 – Suivi et analyse des parcours.....	21
Annexe 1.4 – Evaluation de l'accompagnement.....	22
Annexe 1.5 – Evaluation de l'offre d'insertion.....	23
Annexe 1.6 – Acteurs et instances de l'évaluation	24
ANNEXE 2 – Présentation des démarches d'évaluation des Départements contributeurs	25
Annexe 2.1 – Fiche Département – Seine-Saint-Denis	25
Annexe 2.2 – Fiche Département – Val-de-Marne	36
Annexe 2.3 – Fiche Département – Val-d'Oise	45
Annexe 2.4 – Fiche Département – Paris	54
Annexe 2.5 – Fiche Département – Seine-et-Marne	62
Annexe 2.6 – Fiche Département – Essonne	71
Annexe 2.7 – Fiche Département – Yvelines	79

Introduction

En 2012 a été élaboré, sous le pilotage du Service de l'Insertion et de la solidarité de la Direction de la prévention et de l'action sociale, un nouveau Programme Départemental d'Insertion 2012-2015 de la Seine-Saint-Denis, trois ans après le passage du RMI au RSA. A cette occasion, une concertation impliquant les partenaires du Département a été lancée. Trois groupes de travail ont été mis en place : « l'accompagnement des publics en insertion », « l'offre d'actions d'insertion » et « l'évaluation de la politique d'insertion ».

Concernant l'évaluation de la politique d'insertion, une série de propositions ont été émises, notamment sur la coordination des acteurs, l'analyse des résultats et la mesure de la progression dans les parcours. Deux outils d'évaluation à mettre en place ont été identifiés :

- un suivi des parcours via le contrat d'engagement réciproque,
- et un suivi d'une cohorte d'allocataires.

Le Service du projet de gestion et de l'évaluation (SPGE) de la Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation (DSOE), qui avait contribué au groupe de travail sur l'évaluation, a souhaité à la suite de ce travail conduire une **étude comparative sur l'évaluation des politiques d'insertion dans les Départements d'Île-de-France**.

Objet de l'étude

L'objet de la présente étude a été défini en lien avec le Service de l'insertion et de la solidarité du Département.

Le recueil et l'analyse des éléments recueillis après des Départements ayant contribué à l'étude a été structuré de la manière suivante :

- Ancienneté, finalités, et inscription de la démarche d'évaluation dans le pilotage de la politique d'insertion
- Outils de l'évaluation :
 - Analyse des caractéristiques et besoins du public
 - Outils de gestion et systèmes d'information
 - Suivi et analyse des parcours
- Objets de l'évaluation :
 - Evaluation de l'accompagnement des publics
 - Evaluation de l'offre d'insertion
- Acteurs et instances de l'évaluation

Méthode de l'étude

Le choix méthodologique a été d'étudier de la manière la plus homogène possible les démarches d'évaluation des Départements acceptant de contribuer à ce travail, en approfondissant les cas de ceux qui seraient les plus réceptifs à l'étude menée et de ceux qui ont mis en place les démarches d'évaluation les plus abouties.

Outre la Seine-Saint-Denis, six Départements ont contribué : Paris, le Val-de-Marne, le Val-d'Oise, l'Essonne, la Seine-et-Marne et les Yvelines.

Une rencontre sur place a été organisée pour chacun d'entre eux, complétée par la transmission de nombreux documents portant sur l'évaluation et parfois par un ou plusieurs entretiens complémentaires. Le travail de recueil et d'analyse d'information a été réalisé entre les mois de juillet et novembre 2012.

Ce rapport d'étude présente une synthèse des éléments recueillis, structurées par thème, et propose des éléments de réflexion concernant l'évolution de la démarche d'évaluation du PDI de la Seine-Saint-Denis. En annexe sont exposés les éléments recueillis par Département.

1. Des configurations différentes de la politique d'insertion

1.1. Contexte territorial et institutionnel

Le Département de la Seine-Saint-Denis doit faire face à un nombre de bénéficiaires du RSA bien supérieur, en volume et surtout en part de la population, que dans les autres départements d'Île-de-France. Les disparités constatées ont une conséquence sur l'organisation de la politique d'insertion et donc sur les modalités d'évaluation.

Éléments de contexte et caractéristiques des politiques départementales d'insertion

Département	Caractéristiques *	PDI	Organisation de la mise en œuvre du RSA
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 81 000 bRSA ▪ 5,3 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En cours de signature, 2012-2015 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation sur les critères famille et âge ▪ Accompagnement par PE (emploi), PDV RSA = structures Ville conventionnées Dpt (socio-pro), ou service social (social)
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 74 952 bRSA ▪ 3,4 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2011-2014 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation via les DSP si allocataire non connu des services sociaux (sinon affectation au service de suivi) ▪ Vers PE si peu de freins ; sinon Espace insertion (guichet Dpt) pour évaluation approfondie puis en fonction : PE, Cellules d'appui insertion (Dpt), service social, permanences sociales d'accueil (CCAS), CAF, associations conventionnées.
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 42 312 bRSA ▪ 3,2 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2012-2014 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation : diagnostic lors de journées d'information par service social et Villes (nouveaux entrants) ou journées « remobilisation » par opérateurs (anciens bRSA) ▪ Vers PE (emploi ou sociopro avec accompagnement complémentaire par d'autres services référents), service social, CCAS, CAF (familles), associations.
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 32 462 bRSA ▪ 2,8 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2010-2012 ▪ Décliné en 5 PLI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation via un outil d'évaluation socioprofessionnelle utilisé par les services référents ▪ Vers PE, organismes de placement, Maison de l'emploi ou PLIE, organismes conventionnés, CCAS, réseau d'appui à la création d'entreprises, service social.
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 544 bRSA ▪ 2,1 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2012-2014, suite au PTI ▪ Volonté de le décliner localement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation via DSP ▪ Vers PE (emploi), CAF, CCAS conventionnés, service social (avec conseillers insertion). Possibilité d'un double accompagnement emploi / social.
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 29 319 bRSA ▪ 2,2 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2010-2012 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation via DSP ▪ Vers PE (emploi), Associations d'accompagnement vers l'emploi conventionnées (professionnel renforcé), service social ou services spécialisés (social)
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 23 660 bRSA ▪ 1,7 % de la population 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annuel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation sur les critères revenus et âge ▪ Vers PE (emploi), espaces insertion du service social, PLIE, asso et Villes / EPCI (socioprofessionnel), CCAS, associations conventionnées et PASS (social)

* Sources : INSEE - recensement 2009 pur la population, CNAF – nombre de bénéficiaires du RSA en décembre 2012

Le Département de Seine-Saint-Denis est le dernier en Ile-de-France à renouveler son Programme Départemental d'Insertion. **Tous les Départements, confrontés au passage au RSA à partir de 2009, ont dû largement redéfinir et reconfigurer leur politique, y compris dans leurs relations aux partenaires, que dans leurs systèmes d'information et outils de gestion.** Les PDI actuels tiennent compte de cette reconfiguration, ce qui explique que les PDI actuels ont tous été signés entre 2010 et 2012, tandis que les précédents étaient souvent très anciens.

Les Pactes Territoriaux d'Insertion sont tous soit très récents, en cours de signature ou en projet à court terme. De manière générale, ils ont été signés après les nouveaux PDI, sauf dans le cas de l'Essonne qui l'a signé avant l'élaboration de son nouveau PDI.

Le passage au RSA, et l'élaboration des PDI qui a suivi, ont très largement conduit les Départements à redéfinir les modalités d'évaluation de leur politique d'insertion. Les PDI définissent plus ou moins précisément ces modalités, mais globalement les outils de suivi et d'évaluation sont à ce jour soit en projet, soit en cours d'élaboration ou de reconfiguration, soit en cours de mise en place et d'expérimentation.

1.2. Modalités d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires du RSA

Les modalités d'orientation et d'accompagnement diffèrent selon les Départements.

On distingue toutefois généralement trois types de parcours qui sont suivis par des services référents différents :

- Pôle emploi (PE) est légalement et donc systématiquement service référent pour des parcours emploi, mais la proportion de bénéficiaires du RSA orientés vers PE est inégale.
- Une diversité de services référents intervient sur l'accompagnement de parcours dits socioprofessionnels : espaces insertion rattachés au service social départemental, conventionnés structures municipales (ad hoc comme les PDV RSA de Seine-Saint-Denis, ou souvent les CCAS) ou associatives conventionnées avec les Villes, PLIE, etc.
A noter que ce terme de « parcours socioprofessionnels » recouvre une grande diversité des pratiques d'accompagnement, au sein de chaque Département comme entre les Départements. Le plus souvent, ils sont axés autour de la formation ou de la mise en situation professionnelle. Ce sont donc les bénéficiaires du RSA qui suivent ce type de parcours qui bénéficient en premier lieu de l'offre d'insertion du PDI. Les parcours socioprofessionnels peuvent concerner des personnes plus ou moins éloignées de l'emploi, et selon les cas on peut se rapprocher soit d'un parcours emploi, soit d'un parcours social.
- Les services sociaux, départementaux ou non (CAF, CCAS, associations spécialisées), accompagnent des parcours dits sociaux. En amont du retour à l'emploi, l'accompagnement vise à agir sur les freins à l'emploi (logement, santé, langue, employabilité, etc.).

La distinction entre service référent, responsable notamment de la contractualisation avec les bénéficiaires du RSA, et service « accompagnant » voire prestataire de l'offre d'insertion n'est pas toujours claire. Cela pose question concernant l'évaluation, et plus particulièrement concernant le suivi et l'évaluation des parcours.

Les modalités d'organisation de la politique d'insertion sont déterminantes vis-à-vis des modalités d'évaluation, en particulier parce qu'elles définissent :

- **la manière dont sont conçus les parcours et donc suivis les parcours ;**
- **les relations et les échanges d'information entre les acteurs de la politique d'insertion (Département, services instructeurs, services référents, opérateurs de l'accompagnement et de l'offre d'insertion).**

2. Ancienneté, finalités et inscription de la démarche d'évaluation dans le pilotage de la politique d'insertion

Axes d'étude

- *Ancienneté de la démarche d'évaluation : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliqués à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.*
- *Finalités de l'évaluation : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?*
- *Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?*

C'est à partir des années 2000, et plus précisément de l'acte II de la décentralisation en 2003, que l'évaluation des politiques d'insertion s'est développée dans les Départements. **Dans tous les Départements concernés par l'étude, des éléments d'évaluation existaient avant la mise en place du RSA.** De nombreuses études sur la connaissance du public de l'insertion ont été conduites dans un premier temps. Puis progressivement, l'évaluation des actions d'insertion a été développée, soit par la mesure quantitative et systématique des résultats des actions en termes d'accès à la formation ou à l'emploi, soit par des études qualitatives ciblées sur une ou plusieurs actions.

Le passage au RSA et l'élaboration de nouveaux PDI ont contribué à refonder (ou du moins à réinterroger) la démarche d'évaluation de la plupart des Départements. De manière générale, les PDI définissent comme objectif l'amélioration de l'évaluation de la politique d'insertion et de ses dispositifs. Notons que les démarches d'évaluation étudiées ont rarement été impulsées dans le cadre de l'élaboration des PTI, à l'exception de l'Essonne qui a élaboré le sien avant son nouveau PDI 2012-2014.

On peut toutefois constater que **le PDI pose des objectifs en matière d'évaluation** (tels que l'évaluation de la cohérence globale, de l'efficacité des actions, la meilleure connaissance des publics et des parcours, etc.) **sans préciser ses modalités.** Des indicateurs de réalisation et de résultat sont souvent accolés aux objectifs et aux actions, mais sans lien les uns entre les autres.

Aucun des PDI parmi ceux qui ont été analysés ne définit de questionnement évaluatif ni de méthode précise et structurée d'évaluation. La volonté d'une évaluation « globale » et « structurée » permettant d'analyser la « cohérence d'ensemble » de la politique d'évaluation est souvent affirmée, mais cette structuration n'est pas modélisée. **Dans les faits, l'évaluation ne fait pas système et les éléments d'évaluation restent morcelés.**

Des enjeux relatifs à l'évaluation sont déclinés dans la plupart des PDI autour :

- d'objectifs stratégiques :
 - Analyser la cohérence d'ensemble et ne pas se contenter d'une évaluation action par action ;
 - Analyser la réponse aux besoins, notamment en analysant les caractéristiques et besoins du public de l'insertion ;
 - Identifier les impacts des actions ;
 - Justifier et calibrer les moyens, en lien avec la reconduction ou le réajustement de l'offre ;
- d'objectifs plus opérationnels :
 - Harmoniser les indicateurs et outils de bilan et d'évaluation entre les différentes actions (relevant de l'accompagnement d'une part et de l'offre d'insertion de l'autre) ;
 - Prendre en compte le point de vue des partenaires et des bénéficiaires.

Tableau de synthèse des démarches d'évaluation des Départements d'Ile-de-France

Dépt.	Historique et caractéristiques actuelles de la démarche d'évaluation	Inscription dans le PDI / perspectives
Seine-Saint-Denis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant le RSA, suivi des prestations au regard des besoins et mesure quanti des résultats ▪ Aujourd'hui, démarche peu structurée, pas de centralisation des éléments d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - Evaluations ponctuelles sur le profil des allocataires et les actions d'insertion (offre) ; - Bilan annuel des projets de ville RSA ; - Bilans des actions hétérogènes et non capitalisés ; - Référentiel d'évaluation de l'accompagnement social non utilisé ; - Pas d'évaluation ponctuelle globale récemment. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboration : groupe de travail sur l'évaluation ▪ Dans le PDI : <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs d'évaluation des fiches action - Projet de suivi de cohortes pour l'évaluation des parcours - Projet de référentiel de l'offre - Travail sur les instances
Paris	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant 2011, logique de bilan et d'audit ponctuels ▪ 2010 : évaluation des prestations via des groupes d'allocataires et de référents ▪ 2011 : évaluations externes de l'offre et de l'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le PDI, l'évaluation comme objectif : <ul style="list-style-type: none"> - Vers un dispositif de mesure des résultats commun aux différents dispositifs - Volonté de partager l'évaluation
Val-de-Marne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dès 2001, évaluation annuelle par un prestataire circonscrite à l'offre mais avec un référentiel et un outil commun aux différentes actions ▪ Dès 2004, analyse régulière des caractéristiques et problématiques des allocataires ▪ Prévu : évaluation à mi-parcours et finale, partagées avec les partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le PDI : <ul style="list-style-type: none"> - Affirmation de l'intégration de l'évaluation au pilotage - Améliorer et articuler les outils pour une évaluation globale - Améliorer la connaissance des allocataires, le suivi et l'analyse des parcours - Associer les bénéficiaires du RSA
Val-d'Oise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendant le RMI : <ul style="list-style-type: none"> - Bilan des PLI et analyse des besoins des territoires - Outil de centralisation de l'info commun Dpt/Etat ▪ Dès 2006 évaluation de l'offre via un outil commun aux actions ▪ Evaluation sur 2 ans en 2010-2011, focalisée sur l'offre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le PDI : <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'évaluation des actions - Evaluation annuelle - Mieux suivre les parcours - Associer les bénéficiaires du RSA
Essonne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant le RSA : <ul style="list-style-type: none"> - Pas de démarche d'évaluation identifiée comme telle - Projet de suivi des parcours abandonné ▪ Aujourd'hui, volonté de mettre en place des outils et de structurer la démarche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le PDI : <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs d'évaluation dans les fiches action - Amélioration des outils - Décliner l'évaluation territorialement - Projet de suivi de cohortes en 2013 - Associer les bénéficiaires du RSA
Seine-et-Marne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au moment du passage au RSA, une série d'évaluations préalables au nouveau PDI : offre, accompagnement, profil des bénéficiaires ▪ En cours, évaluation de la politique d'insertion professionnelle ▪ Prévu : évaluations régulières. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le PDI : <ul style="list-style-type: none"> - Développer l'évaluation à travers un programme annuel - Capitaliser l'information sur les parcours et les actions
Yvelines	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendant le RMI : évaluations ponctuelles d'actions ▪ Aujourd'hui : évaluation via un bilan annuel du PDI, et par tranche (une ou plusieurs thématiques prioritaire d'évaluation chaque année) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Volonté de mieux connaître les allocataires et d'évaluer plus systématiquement les actions

3. Outils de l'évaluation

3.1. Analyse des caractéristiques et des besoins du public

Axes d'étude

- *Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...)*
- *Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...)*
- *Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...)*

L'étude des caractéristiques et besoins du public de l'insertion se situe en amont de la démarche d'évaluation stricto sensu. Elle est cependant nécessaire à l'évaluation de la *pertinence* de l'accompagnement et des actions, c'est-à-dire leur adéquation aux besoins des allocataires du RSA.

De nombreuses études ponctuelles ont été conduites depuis la mise en place du RMI dans les Départements étudiés, tant sur la base de fichiers d'information sur la situation des allocataires (tous allocataires, catégories d'allocataires, allocataires bénéficiant de telle action ou tel type d'action, etc.).

Récemment, deux de ces expériences (études externalisées) ont permis de construire une **typologie des allocataires** :

- En Seine-et-Marne, sur la base des données socio-professionnelles (DSP) (29 questions) et d'une enquête complémentaire auprès d'un échantillon d'allocataires : analyse du public à l'aune d'une série de facteurs déterminant l'employabilité, et détermination de trois groupes d'allocataires aux caractéristiques proches.
- Dans le Val-de-Marne, par le croisement des DSP renseignées au moment de l'instruction des demandes de RSA avec les données issues d'un outil d'évaluation des actions d'insertion : analyse du niveau de formation et de qualification des publics, des difficultés rencontrées sur le plan social, de la santé ou de l'insertion professionnelle. Elle a permis d'analyser plus finement les problématiques agissant comme freins à l'insertion, et fait émerger une typologie des publics de l'insertion.

En Seine-Saint-Denis, un travail (en cours) de capitalisation des flux CAF doit permettre d'analyser les caractéristiques des allocataires et de certains groupes d'allocataires aux caractéristiques communes, et de reconstituer des parcours d'allocataires.

Toutefois, c'est avec la mise en œuvre du RSA que certains d'entre eux ont engagé **des travaux visant à systématiser le traitement des informations disponibles, de manière à analyser en temps réel l'évolution de la situation des allocataires**. Ces travaux sont la plupart en chantier, du fait du temps nécessaire à la reconfiguration, à la mise en compatibilité (entre les outils de la CAF et ceux des Départements notamment) et à la fiabilisation des systèmes d'information suite au passage au RSA.

Globalement, l'utilisation des flux CAF se fait de manière différente selon les Départements, confrontés à des périodicités de transmission des données et des difficultés techniques de transmission et de traitement différentes. Certains Départements n'ont pas la possibilité de les traiter, n'ayant pas accès aux données brutes mais à des données traitées par la CAF. **Les flux CAF apportent a minima des informations globales sur le nombre d'allocataires (RSA socle / activité), les entrées et les sorties. Ces données sont généralement maîtrisées et utilisées dans les tableaux de bord des services insertion des Départements.**

Concernant les DSP, outre le travail nécessaire à leur capitalisation, leur contenu diffère d'un Département à l'autre. Certains d'entre eux pointent le fait qu'ils ne portent que sur les allocataires entrés dans le dispositif après le passage du RSA, ce qui limite l'analyse en la rendant aveugle sur les anciens bénéficiaires du RMI restés au RSA.

Outre les travaux sur la population d'allocataires, **des outils ont été mis en place pour approfondir la connaissance du public accompagné** par les services référents, ayant signé des contrats d'engagement réciproque (CER) ou ayant bénéficié d'actions du panel de l'offre du PDI.

Toutefois, **ces outils sont rarement harmonisés** :

- Entre les services instructeurs : certains services (notamment ceux qui sont conventionnés par le Département) utilisent des dossiers ou fiches de suivi type ; d'autres ne le font pas comme certains services sociaux départementaux, soit par manque d'outils informatiques, soit du fait d'une posture professionnelle induisant des réticences vis-à-vis d'un suivi individuel formalisé des personnes accompagnées. Par ailleurs, **seul le Département du Val d'Oise obtient des informations sur le public accompagné par Pôle emploi.**
- Entre les opérateurs d'actions : sur ce point, tout dépend souvent des modalités de transmission de l'information entre services référents et opérateurs.

Les données qui sont issues de ces outils, tout comme celles issues des CER, sont rarement capitalisées.

- Toutefois, dans le Val-de-Marne, les données issues de l'outil d'évaluation des actions d'insertion permettent au Département d'avoir **depuis 2004 un retour annuel sur les problématiques des bénéficiaires des actions et leur évolution.**

Enfin, **notre travail n'a pas permis d'identifier d'étude proposant une analyse du public par territoire infra-départemental.** Dans certains cas, les analyses de besoins sociaux réalisées par les CCAS (échelle communale) sont portés à la connaissance du Département, mais ils ne paraissent pas pleinement articulés à la démarche d'évaluation. Toutefois, on peut considérer que généralement, des données sont utilisées ponctuellement pour calibrer la répartition territoriale des structures d'accompagnement (hors Pôle emploi) et des actions d'insertion.

3.2. Outils de gestion et systèmes d'information

Axes d'étude

- *Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI (entrants/sortants RSA, flux, accès des allocataires aux dispositifs d'insertion, etc.), rattachés ou non aux objectifs du PDI*
- *Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI*

En lien avec l'évaluation, les outils de gestion paraissent **relativement homogènes d'un Département à l'autre.** On retrouve dans tous les cas des tableaux de bord comprenant des indicateurs de plusieurs types :

- Des indicateurs financiers : coût de l'allocation, de l'accompagnement (services référents), des actions (offre d'insertion), des aides financières, des contrats aidés, etc. ;
- Des indicateurs de gestion de l'allocation : instruction, orientation vers les services référents, entrées / sorties, rappel de droits, précontentieux, etc. ;
- Des indicateurs d'activité des services référents conventionnés (file active, entretiens, contractualisation, prescriptions, etc.), voire des EP et instances locales de coordination ;
- Des indicateurs de résultat : accès aux actions, accès à l'emploi ou à la formation suite à une action.

- *Caractéristiques du / des système(s) d'information : sources, informations (activité, contrat, droits...), utilisateurs*

Le plus souvent, les Départements utilisent **des systèmes d'information voués à la gestion de l'allocation, et tendant progressivement à couvrir l'orientation et la contractualisation**, au contenu proche (intégrant les flux CAF, parfois des données sur l'orientation et la contractualisation, plus rarement sur le contenu des CER) sous des applications différentes (PERCEVAL, IODAS, GRSA, Web RSA, etc.).

Le suivi de l'accompagnement par les services référents est rarement intégré à ces systèmes d'information, sauf dans le cas de l'Essonne (PERCEVAL). Ces informations, souvent partielles, ne sont pas toujours capitalisées dans un outil dédié. Seuls Paris (logiciel ISIS) et la Seine-et-Marne (logiciel ABC) en sont dotés.

Les informations sur les actions d'insertion sont très majoritairement capitalisées dans des outils séparés (Seine-Saint-Denis, Val-d'Oise), sauf a minima dans le cas du Val-de-Marne, qui dispose également d'un logiciel distinct et contenant des données plus fines sur les actions.

Deux outils dédiés aux actions d'insertion sont spécifiquement conçus comme des outils d'évaluation (cf. infra partie 4.2 Evaluation de l'offre d'insertion) :

- Le **logiciel EPI** (développé en interne) utilisé par le Val-d'Oise intègre des informations sur les bénéficiaires des actions et les résultats (sorties en emploi, avec un projet professionnel ou familial, etc.), via une fiche de suivi commune aux opérateurs et renseignées par internet.
- Le **Système d'évaluation parcours insertion accès emploi (SEPIAE) utilisé par le Val-de-Marne** et développé par un prestataire intègre le même type d'informations, renseignées par les opérateurs via trois fiches de suivi (à l'entrée, à la sortie puis 3 mois après) communes à chaque type d'action identifié. En outre, il intègre des informations approfondies sur la trajectoire du bénéficiaire, sur les résultats à la sortie (axes travaillés et résultats individuels, orientations préconisées, réduction des freins à l'emploi, inscription à Pôle emploi, emploi, etc.) et sur sa situation trois mois après la sortie.

3.3. Suivi et analyse des parcours d'insertion

Axes d'étude

- *Définition de la sortie et types de sortie (type d'emploi à la sortie, temps en emploi après la sortie, évaluation variable selon temps d'accompagnement ou situation à l'entrée)*
- *Comment sont abordés les parcours ? Structurés par étapes (entrée, formation, contrats d'insertion ou autres formes d'emploi plus ou moins stable, périodes de chômage, prise en charge / orientation...) ? Dégage-t-on des types de parcours ?*
- *Outils :*
 - *Procédure systématisée de suivi des parcours ? Par les référents ?*
 - *Suivi de cohorte (suivi qualitatif sur la base d'un échantillon) ? Factuel (parcours effectif) uniquement ou élargi au recueil de la perception des allocataires et des accompagnants sur la cohérence du parcours ?*
- *Comment le suivi des parcours permet-il d'analyser la manière dont le dispositif d'accompagnement et la mobilisation de l'offre d'insertion et de formation permet de faire évoluer la situation de l'allocataire ?*

La notion de parcours d'insertion est indissociable de **la notion de « sortie », très largement utilisée pour qualifier les résultats d'un accompagnement ou d'une action**. Or, cette notion de sortie est utilisée relativement à plusieurs objets :

- Sortie du dispositif RSA : généralement, la sortie du dispositif est considérée comme positive puisqu'elle correspond à une prise d'autonomie financière suite à une augmentation des revenus d'activités. Toutefois, le caractère durable de cette prise d'autonomie n'est pas mesuré.
- Sortie de l'accompagnement : elle peut être positive lorsqu'elle correspond à l'accès à un emploi (mais se pose la question du caractère durable de l'emploi, parfois mesuré), ou négative lorsque la rupture de l'accompagnement n'est pas liée à l'accès à l'emploi et considéré comme un abandon du parcours d'insertion accompagné. Parfois, les services accompagnants ne sont pas en mesure de dire si la rupture correspond à l'accès à un emploi ou à un abandon.
- Sortie d'une action : cette notion est utilisée pour mesurer les effets directs d'une action. Dans ce cas, on recueille un changement de situation à l'issue de l'action, très souvent l'accès à un emploi ou à une formation. Tous les Départements suivent la sortie des actions sur ce mode, mais la définition des différents types de sorties n'est pas toujours harmonisée entre les différentes actions.

Le problème posé par l'utilisation de cette notion de sortie est qu'elle **ne permet que rarement de mesurer la progression d'une personne dans un parcours**.

Certains Départements ont mis en place des outils permettant de **qualifier le changement de situation d'une personne accompagnée à la sortie d'une action en termes de progression**, à savoir la réduction des freins à l'emploi. La notion de progression permet d'inscrire le suivi de la situation d'une personne et la mesure des résultats d'une action dans une logique de parcours.

- Le Val-de-Marne, à travers son outil SEPIAE, mesure les résultats à l'issue de l'action par le biais d'une fiche de suivi commune aux actions du même « pôle » (les pôles correspondant à des types d'action : IAE, diagnostic orientation, projet emploi, etc.). Sur la base d'un diagnostic d'entrée, sont recueillis les éléments suivants :
 - les progrès réalisés à la sortie, en termes d'autonomie, de confiance en soi, de problèmes linguistiques, etc. ;
 - l'accès à un emploi, une formation, l'inscription à un concours ou à Pôle emploi, etc ;
 - l'accompagnement actuel de la personne.

Plusieurs outils sont utilisés par les services référents ou accompagnants (en lien avec les opérateurs) pour le **suivi individuel des parcours** :

- Les fiches et dossiers de suivi, informatisés ou non, qui circulent entre les services accompagnants et les opérateurs, contenant parfois des éléments très fins (dans le cas du Val-de-Marne par exemple) sur la situation et la trajectoire de l'allocataire, l'accompagnement reçu et les changements de situation successifs suite à une action. A noter que ces outils ne sont très souvent mis en place que par les services référents conventionnés par le Département.
- Les contrats d'engagement réciproques et les bilans de CER constituent la base d'un suivi individuel lorsque les modalités de suivi prévues permettent de mesurer la progression d'une personne dans son parcours.

La principale limite de l'utilisation de ces outils est la continuité du suivi lorsque la personne sort ponctuellement du RSA, clôturant administrativement le parcours, qui devrait pourtant être considéré sur un pas de temps plus long.

Dans aucun des sept Départements étudiés, **les outils de suivi individuel des parcours des personnes accompagnées ne sont à ce jour pas capitalisés pour une analyse globale**. Une telle capitalisation qui permettrait la mise en place d'un « observatoire des parcours » est toutefois en projet dans les Yvelines, en Essonne, dans le Val-de-Marne. L'étude menée en Seine-Saint-Denis, à travers l'exploitation des flux de la CAF, a pour objet d'analyser les parcours (ponctuellement à ce

stade) dans le dispositif RSA (sorties / entrées, passage RSA socle / activité par exemple), et non pas dans le dispositif d'accompagnement.

Une autre solution, éventuellement complémentaire, consisterait à **observer le parcours d'une cohorte d'allocataires**. Un tel outil permettrait une analyse plus fine des mécanismes à l'œuvre dans un parcours, la compréhension des leviers de la progression et les motifs de rupture de parcours, d'autant plus si l'analyse s'appuie sur le recueil de la perception des parcours par les services accompagnants et des bénéficiaires eux-mêmes. Dans les Départements étudiés, **aucune expérience réussie** de ce type n'a été identifiée. **Toutefois ce projet existe**, parfois depuis plusieurs années sans qu'il ait pu se concrétiser, en Seine-Saint-Denis, à Paris, et dans le Val-de-Marne sur certains types de parcours particuliers. Dans les Yvelines, un tel projet existait avant le passage au RSA et avait été abandonné suite au changement du dispositif, face aux enjeux de gestion qu'il a posé.

La question du **référentiel des parcours d'insertion** se pose, puisque celui-ci permettrait de mettre en regard le parcours effectif avec le parcours initialement prévu. Si certains Départements ont défini des grands types de parcours (emploi, socioprofessionnel, social, santé, etc.), le référentiel est avant tout individuel et défini de fait par le projet d'insertion de la personne accompagnée, et ce projet est formalisé lorsqu'un CER est signé.

Au final, ce sont les référentiels de l'accompagnement et de l'offre d'insertion qui permettent de modéliser des parcours. **Le suivi des parcours, dans cette perspective, doit permettre d'analyser dans quelle mesure l'accompagnement et l'offre d'insertion permettent aux personnes accompagnées de suivre des parcours cohérents.** Cette question est traitée dans les parties suivantes de l'étude.

4. Objets de l'évaluation

Les deux véritables objets de l'évaluation des politiques d'insertion départementales nous paraissent être l'accompagnement et l'offre d'insertion. La troisième composante de la politique, l'accès au droit, répond à des règles précises édictées au niveau national, et pose donc aux Départements des enjeux de gestion plutôt que d'évaluation des politiques publiques. A l'inverse, les Départements ont la charge de définir les modalités d'accompagnement des allocataires et de mettre à leur disposition une offre d'insertion (complémentaire à l'offre de droit commun) répondant aux besoins du public de leur territoire. Ce sont les deux dimensions de la politique d'insertion sur lesquelles ils ont des marges de manœuvre, et à ce titre il leur incombe d'évaluer leur action en la matière.

4.1. Evaluation de l'accompagnement

Axes d'étude

- *Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes : instruction, orientation, contractualisation, suivi*
- *Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action*
- *Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble*

A ce jour, **l'évaluation qualitative de l'accompagnement est très peu développée** dans les Départements d'Ile-de-France étudiés. Les éléments qui permettent d'apprécier le dispositif d'accompagnement, inscrits dans les bilans des structures et repris dans les tableaux de bord des services insertion, sont avant tout quantitatifs : nombre de personnes accompagnées, nombre

d'entretiens, nombre de prescriptions, etc. Ils permettent, dans une optique de gestion, de connaître et de répartir les moyens humains des services instructeurs pour équilibrer leurs charges de travail. Ces éléments ne permettent pas de mesurer la qualité de l'accompagnement réalisé, et les accompagnants eux-mêmes rappellent souvent **l'effet pervers que peut avoir le fait de fixer des objectifs uniquement quantitatifs** : les structures privilégieraient un accompagnement et un suivi individuel a minima, de manière à pouvoir accompagner plus de personnes.

- A Paris, une évaluation qualitative de l'accompagnement a été réalisée en 2011 à travers la perception des acteurs et bénéficiaires du dispositif. Elle a notamment porté sur l'instruction, l'évaluation de la situation des bénéficiaires, l'orientation vers un service référent, les facteurs de ruptures et les conditions de passage de relai d'une structure accompagnante à l'autre. Toutefois, l'étude n'analyse pas la manière dont les accompagnants orientent les personnes vers des actions d'insertion.

Evaluer qualitativement l'accompagnement, c'est **évaluer la capacité des services accompagnants à proposer aux personnes accompagnées un parcours d'insertion cohérent au regard de leurs besoins et de leur projet.**

L'accompagnement se réalise en trois étapes :

- le diagnostic des besoins de la personne ;
- la définition d'un projet d'insertion ;
- l'orientation vers une ou plusieurs actions (offre d'insertion).

Ce processus se formalise à travers la signature d'un CER (ou d'un Projet personnalisé d'accès à l'emploi pour les personnes accompagnées par Pôle emploi). Le diagnostic et le projet sont actualisés à mesure que la personne progresse dans son parcours d'insertion (ce qui constitue le suivi du parcours réalisé par le service accompagnant), et l'orientation vers de nouvelles actions se fait en fonction de cette actualisation.

L'évaluation de la fonction de diagnostic des besoins pose la question des **outils mobilisés pour réaliser ce diagnostic**. Or, ces outils sont généralement hétérogènes d'un service accompagnant à l'autre (structures départementales, structures conventionnées, Pôle emploi). Par ailleurs, ils ne sont pas toujours normalisés. En effet, ils **renvoient à des référentiels métiers** qui varient selon les professions (conseiller insertion, assistant social...) et les types de structures. Ces pratiques n'ont pas été évaluées dans les Départements étudiés. Leur approche paraît complexe, et probablement assez sensible en ce qu'elles touchent à des méthodes de travail individuelles de travailleurs sociaux.

Sur la base du diagnostic des besoins de la personne, la définition d'un projet d'insertion décliné en plusieurs étapes, aboutissant à **l'orientation par les services accompagnants vers des actions d'insertion**, pose la question du référentiel de l'offre d'insertion, c'est-à-dire de la définition de la fonction de chaque action et de son apport dans un parcours d'insertion (cf. infra partie 4.2 *Evaluation de l'offre d'insertion*). L'évaluation de l'orientation, donc de l'adéquation du choix des actions aux besoins de la personne, ne peut se faire qu'en confrontant les besoins de la personne à la fonction théorique de l'action choisie. **La définition d'un référentiel de l'offre est donc un préalable nécessaire à l'évaluation de l'orientation vers des actions**. Cette dimension de l'accompagnement n'a pas été évaluée dans les Départements étudiés. Cela nécessiterait un suivi des parcours qui conserve la trace de ces choix d'orientation et de leur justification.

Enfin, la question du **passage de relais à un autre service référent** rejoint celle de l'orientation. Les services sociaux des Départements accompagnent les publics les plus éloignés de l'emploi sur des problématiques de santé, de logement, etc. qu'on considère devoir être traitées en amont d'un parcours d'accès à l'emploi. De la même manière, les services référents de parcours socioprofessionnels devraient logiquement passer le relais à Pôle emploi à une certaine étape du parcours de la personne. Dans une perspective d'évaluation, il serait intéressant d'analyser comment se font ces passages de relais, pour comprendre quel est le « moment » pertinent, quels sont les pré-requis à observer.

- Le Département du Val-de-Marne a mis en place des outils de circulation de l'information entre les services référents dépendant du Département et les opérateurs d'actions d'insertion. Le choix d'une action s'appuie sur le diagnostic des besoins de la personne et un référentiel détaillé de l'offre (matérialisée par une série de fiches correspondant aux actions, exposant leurs objectifs et leur public cible). **Une fiche de prescription permet au référent d'expliquer à l'opérateur les motifs de l'orientation de la personne vers l'action choisie.** En retour, une fiche de synthèse permet à l'opérateur de dresser le bilan individuel de la participation à l'action, et d'apporter des préconisations quant à la suite du parcours. Ces outils sont capitalisés et utilisés par le Département pour évaluer les résultats de l'offre d'insertion. **L'analyse de ce corpus pourrait également permettre l'évaluation de la cohérence des choix d'orientation.**

Il est notable qu'aucun Département considéré n'a obtenu de retour sur les pratiques d'accompagnement de Pôle emploi, service référent contractualisant avec les bénéficiaires du RSA à travers des Projets personnalisés d'accès à l'emploi. Bien que ce ne soit pas du ressort du Département que d'évaluer les pratiques et résultats de Pôle emploi, ce sont à l'évidence des éléments nécessaires à l'évaluation de la politique d'insertion des Départements. En effet, **l'accompagnement proposé par Pôle emploi doit être mis en perspective de celui proposé par les autres services référents pour analyser la pertinence du choix du service référent et des passages de relais d'un service à l'autre.**

Ce constat pose la question du Pacte territorial d'insertion comme espace de négociation avec les partenaires sur les modalités d'évaluation de la politique.

4.2. Evaluation de l'offre d'insertion

Axes d'étude

- *Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion (pour quel public ? à quelle étape du parcours ?), d'une typologie de l'offre liée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi*
- *Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble*
- *Question de l'effet pervers de l'évaluation des résultats conduisant les structures à accueillir des publics relativement proches de l'emploi, au détriment de ceux qui en sont plus éloignés*

Presque tous les Départements étudiés disposent d'un référentiel de l'offre d'insertion plus ou moins structuré, détaillé et régulièrement actualisé. Dans la plupart des cas, il classe les actions par catégories. Celles-ci sont décrites à travers leurs objectifs et leur public cible, avec un niveau de détail variable. Ce référentiel permet aux services référents d'orienter leur public vers des actions répondant à leurs besoins. Toutefois, dans les évaluations, les services accompagnants font souvent le constat d'un manque de lisibilité de l'offre.

- La Seine-Saint-Denis travaille à l'élaboration d'un référentiel de l'offre d'insertion, visant à préciser les objectifs et le public cible des actions ainsi que leur articulation, et ce dans une logique de parcours et pour dégager des « parcours type ». Est également prévue l'utilisation d'un référentiel commun d'indicateurs permettant d'évaluer objectivement les spécificités de chacun.

Tout comme pour l'accompagnement, **les actions sont souvent évaluées par l'intermédiaire d'indicateurs de résultat : accès à l'emploi ou à une formation.** Ces éléments sont repris dans les tableaux de bord de gestion. L'analyse de l'efficacité pose la question des indicateurs pour la mesurer. Les opérateurs, confrontés à ces indicateurs de résultats uniquement orientés vers le retour à l'emploi, soulignent le fait que **cela peut les conduire à privilégier fortement l'accueil des personnes les moins éloignées de l'emploi**, et ainsi de présenter de bons résultats.

Une telle approche peut aussi rendre invisible toute une partie des actions et des efforts accomplis par le Département ou ses partenaires, et nuire à une vision globale de l'accompagnement de la personne.

A ce jour, **rare sont les outils qui permettent de dépasser cette approche réductrice des résultats**. A l'inverse, sur la base de référentiels affinés et d'une réflexion fine sur les objectifs des différentes actions, peuvent être définis des indicateurs qui permettent de mesurer dans quelle mesure une action a permis aux personnes accueillies d'améliorer leur situation sur plusieurs points, et ainsi de **qualifier une progression dans un parcours d'insertion**.

- Le Département de Seine-Saint-Denis a engagé un travail de définition du parcours insertion sociale expérimenté auprès de cinq associations référentes sur des publics RSA spécifiques. Il a abouti à l'élaboration d'un document sur les sorties et les progressions en insertion sociale pour les personnes en référence selon 3 parcours : parcours résidentiel, santé, socialisation. Pour le parcours de socialisation par exemple, la progression se conçoit par étapes : l'accès aux droits, l'adhésion à une logique de parcours accompagné, la prise d'initiative, l'ouverture sur l'environnement, etc.
- Le Val-de-Marne, à travers son Système d'évaluation parcours d'insertion et accès à l'emploi, évalue les actions d'insertion via un référentiel commun à chaque type d'action (correspondant à des pôles : Lieux ressources, Mobilisation dynamisation, Accueil solidarité, Accompagnement emploi, Diagnostic orientation, Appui ponctuel), et en capitalisant ces éléments dans un outil informatique dédié.

Par exemple :

- pour les actions du pôle Accompagnement emploi, les indicateurs sont l'accès à la formation et à l'emploi (dont emploi durable, emploi en insertion, etc.) ;
- pour les actions du pôle Diagnostic orientation, les indicateurs de résultat portent sur l'engagement par la personne accueillie de démarches d'insertion sociale ou professionnelle;
- pour les actions des pôles Accueil solidarité et Lieux ressources, les indicateurs portent sur la résolution des difficultés de santé, de logement, liées aux démarches administratives, l'amélioration de l'image de soi, les capacités en communication, etc.

Par ailleurs, les bénéficiaires indiquent à la fin de l'action s'ils considèrent que cette action a été utile, sur le plan de l'apprentissage, de la confiance en soi, de la progression au regard de son parcours. Toutefois, ces indicateurs « de progression » sont renseignés sur le mode déclaratif par l'opérateur et le bénéficiaire.

Dans les autres Départements, **des éléments d'évaluation qualitative sont présents dans les bilans des structures**. Toutefois, les modalités de bilan sont rarement harmonisées, et les éléments ne sont pas toujours capitalisés (sauf dans le Val d'Oise et le Val-de-Marne). Parfois, des évaluations qualitatives approfondies sont menées, mais uniquement sur certaines actions. A noter la difficulté pour les Départements d'appréhender l'efficacité des dispositifs de droit commun, puisqu'ils n'ont pas la main sur les modalités de bilan de ces actions, souvent hétérogènes, ce qui rend les éléments d'évaluation difficiles à capitaliser.

L'évaluation de l'offre d'insertion se fait essentiellement action par action, ce qui ne permet pas d'appréhender la cohérence d'ensemble du panel d'actions à disposition des bénéficiaires du RSA. Or l'analyse de la cohérence d'ensemble est souvent inscrite dans les PDI récents comme un objectif à atteindre en matière d'évaluation.

Il semble que **l'observation des parcours et de la progression des allocataires suite aux actions mobilisées peut permettre à la fois de mesurer l'efficacité des actions (résultats), leur pertinence (réponse aux besoins) et la cohérence de l'ensemble (apport des actions à différentes étapes des parcours, articulation des actions entre elles)**.

A noter également que la cohérence d'ensemble doit également être évaluée au prisme de la **répartition territoriale de l'offre d'insertion**. Cette dimension de l'évaluation de l'offre d'insertion (et extensible à l'accompagnement) n'est pas présente dans les démarches étudiées.

5. Acteurs et instances de l'évaluation

Axes d'étude

- *Panorama des acteurs concernés par l'évaluation (élus, services et agents du Département, partenaires institutionnels et associatifs...) et de leur rôle dans le processus*
- *Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc.*
- *Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation*
 - *Composition des instances (locales / départementales)*
 - *Fonction des instances (locales / départementales)*
 - *Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances*

Dans les Départements étudiés, **la démarche d'évaluation a été mise en place par le service ou la direction de l'insertion**. Très souvent, ce travail s'est fait en lien avec les services informatiques (parfois même via une cellule informatique intégrée au sein du service insertion) pour ce qui est de la mise en place de systèmes d'information et d'outils participant à l'évaluation. **Les services de l'évaluation des politiques publiques, quand ils existent, ont rarement été mobilisés** (sauf en Seine-et-Marne, ponctuellement en appui méthodologique).

Le **recours à des prestataires** a été fréquent pour des évaluations ponctuelles, parfois avec une vocation globalisante, parfois sur certains segments de l'activité. Dans certains cas ils ont été mobilisés pour élaborer des référentiels qui doivent servir de base à l'évaluation.

- Dans le Val-de-Marne, un prestataire a été mobilisé pour élaborer un outil de suivi-évaluation de l'offre d'insertion. Le même prestataire produit sur la base de cet outil une évaluation annuelle depuis 2004. La question du coût du recours à des prestataires n'a pas été étudiée.

Généralement, les **élus** ne contribuent pas directement à l'évaluation. Ils sont toutefois présents aux restitutions.

Les **restitutions** se font soit à travers des instances ad hoc, soit dans des instances de pilotage internes et/ou partenariales.

Les **instances locales** qui peuvent jouer un rôle dans l'évaluation sont nombreuses : commissions locales d'insertion, équipes pluridisciplinaires, équipes locales d'insertion, comités locaux de suivi, etc. Leur fonction première est généralement l'analyse des besoins, l'échange de pratiques ou l'étude de cas individuels, parfois pour décider de leur orientation ou de leur maintien ou non dans le dispositif. Toutefois **les éléments mis en discussion** (perception des résultats, adéquation aux besoins, manques et dysfonctionnements) **pourraient contribuer à l'évaluation s'ils étaient capitalisés et articulés à la démarche**, ce qui est rarement le cas (sauf dans le cas des équipes locales d'insertion du Val-de-Marne). Toutefois, des éléments qualitatifs d'évaluation sont souvent recueillis lors de l'élaboration du PDI ou du PTI, par le biais d'instances de concertation mises en place dans ce cadre.

L'association des bénéficiaires du RSA à l'évaluation des politiques d'insertion se fait ou est projetée dans la plupart des Départements, à travers des « groupes ressources » ou groupes d'usagers. Ils apportent leur perception de l'accompagnement et des actions. Toutefois, des difficultés méthodologiques sont pointées (formation et accompagnement). Par ailleurs, les éléments d'évaluation produits sont rarement capitalisés, et peu articulés aux autres outils d'évaluation.

Synthèse et pistes de réflexion

Des démarches hétérogènes

Les Départements d'Ile-de-France étudiés disposent de démarches hétérogènes d'évaluation de leur politique d'insertion, ce qui s'explique en partie par des configurations différentes de ces politiques d'un territoire à l'autre. Ces démarches ont largement été réinterrogées à la mise en place du RSA. Les PDI signés récemment insistent tous sur la nécessité de structurer une démarche d'évaluation, de manière à pouvoir appréhender l'efficacité, la pertinence et la cohérence d'ensemble de leurs dispositifs.

Un développement progressif des systèmes d'information et des études pour améliorer la connaissance de la population d'allocataire

Le passage au RSA a également induit une modification des systèmes d'information qui permettent de capitaliser l'information sur la population d'allocataires. Les Départements semblent progressivement la maîtriser. L'analyse des caractéristiques des allocataires et de leurs besoins progresse, par des études ponctuelles et la construction de typologie de publics. Toutefois, on constate des difficultés à capitaliser l'information qualitative dont disposent les Départements sur la population accompagnée, et à articuler l'information quantitative et qualitative au profit d'une appréciation globale.

Une connaissance lacunaire des parcours d'insertion

Le suivi et l'analyse des parcours d'insertion constituent un objectif majeur en matière d'évaluation, mais les outils nécessaires ne sont pas mis en place à ce jour. La plupart des services référents réalisent un suivi des parcours de personnes accompagnées, mais ces informations ne sont pas capitalisées en vue d'une analyse globale. Par ailleurs, peu d'outils permettent de mesurer la progression d'une personne dans un parcours d'insertion. Plusieurs Départements projettent de suivre une cohorte d'allocataires pour analyser qualitativement des parcours, dans une perspective d'évaluation de l'accompagnement des allocataires et de l'offre d'insertion.

Une vision restrictive des résultats de l'accompagnement et de l'offre d'insertion à dépasser

Les résultats de l'accompagnement et de l'offre d'insertion restent dans la plupart des cas mesurés en termes de sorties positives, vers la formation ou l'emploi. L'accompagnement est avant tout suivi quantitativement, au regard du nombre de personnes accompagnées. Ces informations sont reprises dans les outils de gestion, sous la forme d'indicateurs rassemblés dans des tableaux de bord utilisés pour le pilotage de la politique d'insertion. Globalement, l'appréciation qualitative des dispositifs fait défaut. C'est notamment le cas des actions d'insertion « sociale », en amont d'une insertion professionnelle, dont les résultats sont peu mesurés.

Une contribution limitée des acteurs de l'insertion à l'évaluation

La plupart des Départements ont mis en place des instances locales réunissant les partenaires de l'insertion, et parfois les bénéficiaires de la politique. Au-delà d'une fonction de coordination et de diagnostic, elles peuvent se voir confier des missions d'évaluation. Mais leur contribution est rarement capitalisée et prise en compte dans une démarche globale d'évaluation, mis à part dans certains cas, lors d'évaluations ponctuelles ou de l'élaboration d'un nouveau PDI ou PTI.

Quelles perspectives pour l'évaluation des politiques d'insertion ?

Le premier enjeu en vue de la structuration d'une démarche d'évaluation est la **mise en place d'outils permettant de capitaliser l'information** portant sur le public, les parcours, l'activité d'accompagnement et l'offre d'insertion. Cela pose notamment la question des modalités de bilan de structures, souvent hétérogènes, et également la remontée d'information concernant des acteurs extérieurs au Département, en particulier Pôle emploi. L'élaboration d'un Pacte territorial d'insertion constitue l'occasion d'une réflexion et d'initiatives en la matière.

L'enjeu d'**évaluation de la cohérence globale** de la politique d'insertion passe tout d'abord par une meilleure connaissance de l'offre d'insertion, panel d'action utilisé par les services accompagnants pour orienter les personnes dans leurs parcours. Pour cela il s'agit de qualifier la fonction de chaque action (à quel public elle s'adresse et ce qu'elle est censée lui apporter), et ainsi définir un **référentiel de l'offre**. La plupart des Départements étudiés y ont travaillé ou y travaillent.

En confrontant ce référentiel de l'offre à l'analyse des caractéristiques et besoins des allocataires, on peut **appréhender la pertinence** globale de l'offre, c'est-à-dire le niveau et la qualité de réponse qu'elle apporte aux besoins. Il s'agit de s'assurer que les actions permettent de couvrir quantitativement et qualitativement les besoins des allocataires, à différentes étapes de leur parcours.

La mise en place d'outils permettant de qualifier l'apport d'une action en termes de progression dans un parcours peut contribuer à **l'évaluation qualitative de l'efficacité** de l'offre, c'est-à-dire de ses résultats. Certains Départements vont dans ce sens, mais ne parviennent à mesurer des résultats qu'action par action. **Le suivi et l'analyse des parcours d'insertion**, par capitalisation des outils de suivi individuel ou par le suivi d'une cohorte, peut permettre de comprendre les articulations entre les actions, les conditions de passage d'une action à l'autre, et ainsi de replacer les actions dans des étapes de parcours type. Avant de pouvoir mettre en place un suivi exhaustif, une piste est de choisir un nombre suffisamment significatif de situations, de parcours, d'actions et d'acteurs afin d'approcher une vision globale.

A mesure qu'on les recueille, ces éléments d'analyse peuvent contribuer à réactualiser et améliorer le référentiel de l'offre. Le caractère circulaire de ce processus plaide pour une **évaluation en continu**.

L'évaluation de l'accompagnement proposé par les services référents s'articule nécessairement avec celle de l'offre d'insertion. Il s'agit d'analyser, à travers le suivi des parcours, la manière dont ces services utilisent le référentiel de l'offre au regard de la situation et des besoins de la personne accompagnée. La pratique de diagnostic individuel des besoins doit être également analysée dans cette perspective.

Enfin, la **dimension participative de l'évaluation** peut être interrogée. La prise en compte du point de vue des acteurs de l'insertion (élus, acteurs institutionnels, professionnels de terrain et bénéficiaires) doit être articulée à la démarche d'ensemble, au niveau local comme au niveau départemental.

ANNEXE 1 – Tableaux de synthèse des outils et objets de l'évaluation

Annexe 1.1 – Analyse des caractéristiques et besoins des publics

Dépt.	Sources	Utilisation des outils et perspectives
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BD issue des flux CAF quotidiens ▪ DSP ▪ Données issues des contrats ▪ Analyse des besoins sociaux des CCAS ▪ Bilans des structures accompagnantes ▪ Etudes ponctuelles sur le profil des allocataires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploitation des outils non systématisée à ce jour ▪ En cours : exploitation de cette BD conçu comme un suivi de cohorte quantitatif, identification de panels cible et collecte de données sur leur parcours ▪ Discussion engagée pour accès aux données de Pôle emploi ▪ A approfondir par un suivi de cohorte qualitatif
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données traitées issues des flux CAF – trimestriel ▪ DSP ▪ Données issues des contrats ▪ Bilans des structures accompagnantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données sur le public dans les tableaux de bord ▪ Volonté d'exploiter les DSP
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flux CAF mensuels ▪ DSP ▪ Fiches d'orientation ▪ Données sur le public des actions (offre) via un logiciel dédié 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données sur le public dans les tableaux de bord ▪ Etude ponctuelle en 2011 sur les freins à l'insertion, issue des DSP et des données sur le public des actions. A abouti à une typologie des publics. ▪ Données annuelles sur le profil des bénéficiaires d'actions d'insertion via l'outil dédié.
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flux CAF mensuels, consolidés trimestriellement ▪ Données sur le public des actions (offre) via un logiciel dédié 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord trimestriel via les données CAF ▪ Etude en cours sur les jeunes entrant au RSA ▪ En projet : étude sur les mères de moins de 25 ans
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flux CAF mensuels capitalisés dans le logiciel PERCEVAL ▪ Etudes quali sur certains contrats d'insertion ▪ Groupe ressource d'allocataires : approche quali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord via les données CAF
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flux CAF mensuels ▪ Données sur bRSA accompagnés par Pôle emploi (DUDE) ▪ Equipes pluridisciplinaire + conférences territoriales : approche quali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données sur le public (CAF et PE) dans les tableaux de bord ▪ En cours, développement d'une méthodologie d'identification des besoins via les DSP + des enquêtes quali complémentaires : typologie des besoins et des publics
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnostic socioprofessionnel réalisé par le référent, non capitalisé ▪ Diagnostic plus fin quand les bRSA sont orientés vers Adecco (prestataire) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploitation des outils non systématisée à ce jour

Annexe 1.2 – Systèmes d'information et outils de gestions

Dépt.	Outils de gestion	Systèmes d'information
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord : indicateurs de contexte, d'activité, de résultats ▪ PAP / RAP et reporting : descriptif de l'activité et des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Web RSA : flux CAF + données sur les CER. A intégrer : données sur l'instruction et l'orientation + à terme celles sur les actions d'insertion aujourd'hui dans PERCEVAL. ▪ Données sur l'accompagnement non intégrées ▪ Requêtes en fonction des besoins ▪ Centralisation des informations à venir dans un système d'information décisionnel
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord global + sur les espaces insertion, les cellules d'appui et les associations référentes (accompagnement) : activité, public, résultats (sorties) ▪ Vers un tableau de bord annuel des résultats des actions d'insertion (offre) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ISIS (en cours de déploiement) : activité des services référents, quelques données de profil des allocataires ▪ Discussion en cours sur un logiciel commun CAF/PE/Département sur le flux d'allocataires ?
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord mensuel au DGA : public, contractualisation, activité, moyens, actions d'insertion ▪ Vers un tableau de bord affiné : données sur l'instruction, les journées d'info et d'orientation... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GRSA : instruction et sorties du dispositif, procédures, orientation, contractualisation, actions dont sorties. A venir : contenu des CER, parcours via les fiches de fin d'action d'insertion ▪ Requêtes en central et à terme dans les circonscriptions et CCAS ▪ SEPIAE : infos sur les actions d'insertion et leur public
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord global + missions insertion ▪ Tableau de suivi sur les aides financières, l'APRE, les contrats aidés, les réorientations, le rappel de droits, etc ; ▪ Tableau de bord sur le public via données CAF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IODAS : flux CAF, procédures, orientation, contractualisation, APRE, indicateurs financiers sur l'allocation et les actions, CER ▪ EPI : profil des allocataires + parcours et profil des allocataires bénéficiant des actions ▪ Projet de lien EPI / IODAS : intégration des données issues des CER dans EPI
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord des prestations ▪ Tableau de bord financier ▪ Tableau de bord trimestriel sur les flux allocataires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PERCEVAL : instruction, orientation, contractualisation, accompagnement, indicateurs financiers sur l'allocation
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord global : public (données CAF et PE), orientation, accompagnement, gestion des EP, précontentieux, contrats aidés, APRE, chantiers insertion ▪ PAP / RAP : descriptif de l'activité et des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logiciel métier Implicit : instruction, orientation, contractualisation
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord en construction : indicateurs de gestion, d'activité, de résultats, sur le public (flux et ancienneté) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PERCEVAL : données sur les foyers allocataires ▪ Requête en central et par les circonscriptions ▪ Travail à conduire sur la capitalisation des informations sur le public, l'orientation et l'accompagnement

Annexe 1.3 – Suivi et analyse des parcours

Dépt.	Suivi et analyse des parcours
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de référentiel d'utilisation de l'offre d'insertion permettant de positionner l'offre vis-à-vis des parcours d'insertion ▪ Suivi qualitatif de la progression dans les parcours sociaux expérimentée par plusieurs associations, travail non exploité à ce jour ▪ Définition et recueil des sorties non harmonisés ▪ Dossier individuel de suivi (factuel), ne permettant pas de qualifier la progression ▪ Suivi individuel non capitalisé ▪ Echange entre services référents à l'échelle communale sur des cas individuels, mais pas de capitalisation ▪ Projet de suivi de cohorte quanti (en cours) et quali (en projet)
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel des parcours ▪ Fiche de liaison référent / opérateurs des actions permettant un suivi individuel et factuel + bilan de fin de mission (qualitatif) des allocataires par les référents permettant de qualifier la progression, mais pas structuré par étapes. ▪ Suivi individuel non capitalisé ▪ Projet de suivi de cohorte
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel des parcours ▪ Suivi individuel non capitalisé. Les opérateurs des actions PDI renseignent 3 questionnaires : à l'entrée, à la sortie et 3 mois après l'action. ▪ Projet de suivi des parcours par le croisement des informations des CER et des fiches de synthèse de fin d'action à revoir ▪ Projet de suivi de cohorte mais sur certains types de parcours : ex : CUI.
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référentiel : 3 parcours (emploi, lien social, santé) avec actions mobilisables pour chaque parcours ▪ Définition de la sortie des actions harmonisée ▪ Suivi individuel (dont bilans à mi-parcours et fin de parcours) non capitalisé
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel des parcours ▪ Suivi individuel non capitalisé, sauf dans certains cas des tentatives d'analyse globale des parcours (notamment : synthèse des situations individuelles par les PLIE – non analysé ; étude qualitative de plusieurs contrats via la revue de contractualisation des Réseaux locaux d'appui, coordonateurs de l'orientation) ▪ Outils de suivi individuel : fiche de prescription, bilan individuel de l'action, bilan du CER. ▪ Projet de suivi de cohortes / observatoire des parcours en 2013
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel des parcours à ce jour, mais projet de différencier l'accompagnement selon les problématiques des allocataires, expérimentation en 2013. ▪ Suivi individuel non capitalisé, sauf de manière éparse dans certains bilans + étude qualitative de cas par le comité de suivi des structures référentes du parcours « emploi renforcé »
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel des parcours ▪ Suivi individuel non capitalisé ▪ Projet de suivi de cohorte abandonné ▪ Volonté d'évaluer les parcours via les CER

Annexe 1.4 – Evaluation de l'accompagnement

Dépt.	Evaluation de l'accompagnement
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel à ce jour, mais un projet de référentiel d'utilisation de l'offre d'insertion ▪ Bilan annuel des PDV : suivi factuel de l'activité et indicateurs de résultat ▪ Bilan semestriel des structures d'accompagnement spécifique ▪ Bilan service social sans partie spécifique concernant les bénéficiaires du RSA ▪ Discussions en cours pour retour (activité et résultats) de Pôle Emploi ▪ Fiche de prescription PDV / opérateurs d'action ne présentant pas d'information sur le parcours de l'allocataire ▪ Echanges à l'échelle communale entre services instructeurs
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel formalisé ▪ Tableau de bord espaces insertion : suivi de l'activité et indicateurs de résultat sans croisement ▪ Evaluations qualitatives de l'accompagnement en 2010 (groupes d'allocataires et de référents) et 2011 (audit externe) : essentiellement basée sur la perception par acteurs et bénéficiaires du dispositif, ou la question de l'articulation des services, sans études approfondie des pratiques d'accompagnement. ▪ Commissions territoriales d'insertion + groupes ressource d'allocataires : échange sur la mobilisation de l'offre et les parcours.
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel, mais des fiches techniques pour certaines étapes de l'accompagnement (journées d'information et d'orientation, CER, etc.) ▪ Fiche de prescription et fiche de synthèse, entre le référent et l'opérateur : permet d'expliquer à l'opérateur les raisons de l'orientation vers l'action, et à l'opérateur de dresser le bilan individuel de la participation à l'action, et d'apporter des préconisations quant à la suite du parcours. L'analyse de ce corpus pourrait constituer une base à l'évaluation. ▪ Evaluation de l'activité des CCAS et associations conventionnés + utilisation de l'offre (déclaratif) et perception du dispositif (offre, partenariat) via un outil commun aux services référents (sauf PE) ▪ Bilan annuel de la mobilisation de l'offre par les services instructeurs : qui oriente vers quoi ?
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel ▪ Fiche de synthèse circulant entre référent et opérateur ▪ A venir, un kit du professionnel de l'insertion
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de référentiel de l'accompagnement destiné aux allocataires ▪ Projet de « kit RSA », référentiel à destination des professionnels axé sur les procédures d'accompagnement. ▪ Projet d'évaluation quantitative de l'accompagnement via un groupe de pilotage CAF / PE / Dpt : échange de données sur le suivi des allocataires. ▪ Bilans d'activité des services référents conventionnés – non analysé.
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référentiels : conventions avec les structures référentes conventionnées ; référentiel métier des circonscriptions du service social ▪ Modalités de circulation de l'information non formalisées ▪ Bilans d'activité des services référents conventionnés – non analysé. ▪ Partage des pratiques en CLI.
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de référentiel de l'accompagnement (orientation par les services référents) en lien avec un référentiel des parcours ▪ Bilan des services référents sur la mobilisation des actions ▪ Evaluations ponctuelles : en 2011 sur l'accompagnement des personnes ayant des troubles psycho-sociaux, en cours en 2012 sur l'accompagnement socioprofessionnel

Annexe 1.5 – Evaluation de l'offre d'insertion

Dépt.	Evaluation de l'offre
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catalogue de l'offre : pas remis à jour régulièrement. Information des services référents au coup par coup. ▪ Modalités de suivi et d'évaluation non harmonisées ▪ Pas de croisement des bilans des actions ▪ Projet de référentiel : recensement de l'offre (PDI et hors PDI), définition des spécificités et des objectifs propres de chaque dispositif (public cible, nature de l'accompagnement, durée...), utilisation d'un référentiel commun d'indicateurs permettant d'évaluer objectivement les spécificités de chacun.
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Typologie simple de l'offre, catalogue accessible en ligne, constat d'une méconnaissance de l'offre par les acteurs ▪ Analyse régulière du coût et des résultats des actions en termes de retour à l'emploi ▪ Evaluation sommaire action par action lors du renouvellement des marchés ▪ Pas d'évaluation des actions en matière d'insertion sociale
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référentiel : typologie par pôle + descriptif des actions (objectifs, public cible...) ▪ Evaluation annuelle de l'utilisation de l'offre (réalisée par un prestataire extérieur depuis 10 ans) : par type d'action, par territoire, par prescripteur. Analyse des résultats avec modalités de bilan et indicateurs communs aux opérateurs de chaque pôle. Données recueillies par individu, pour chaque action, dans un outil commun. Résultats intéressant mais reposant beaucoup sur du déclaratif concernant les actions d'accompagnement social...
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schéma simple de l'offre correspondant à 3 types de parcours. Projet de catalogue détaillé. ▪ Bilan des actions via EPI. Données recueillies par individu : profil de l'allocataire (entrée) et types de sortie.
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalités de suivi et d'évaluation des actions non harmonisées ▪ Pas de croisement des bilans des actions
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classification détaillée de l'offre (incluant l'accompagnement) ▪ Modalités de suivi et d'évaluation des actions non harmonisées ▪ Evaluation action par action, non systématique
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classification détaillée de l'offre (incluant l'accompagnement) ▪ Données recueillies par les services référents sur le coût et les résultats des actions (sorties), la perception du résultat des actions et leur pertinence.

Annexe 1.6 – Acteurs et instances de l'évaluation

Dépt.	Acteurs et instances
<i>Seine-Saint-Denis</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunions des services référents : échange de pratiques et étude de cas ▪ EP partenariales rôle équivalent ▪ CLI abandonnées ▪ Comités d'évaluation des PDV Ville / Département ▪ Copil des associations <p style="text-align: center;">➤ Eléments non capitalisés</p>
<i>Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 CTI : services référents et acteurs de l'emploi (maisons des entreprises et de l'emploi de la Direction du développement économique et de l'emploi) ▪ CDI instance politique ▪ Copil Dpt PE CAF CCAS Etat : instance de concertation (convention d'orientation, PTI, APRE...) ▪ Groupe ressource d'allocataires <p style="text-align: center;">➤ Eléments non capitalisés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rôle des CTI (ex CLI) à développer pour l'évaluation des actions, l'appréciation des besoins, la mise en place d'actions locales
<i>Val-de-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6 EP échange de pratiques et étude de cas ▪ Equipe territoriale d'insertion produit et restitué de l'évaluation ▪ Restitutions issues de SEPIAE internes à la direction de l'insertion ▪ Groupes citoyens <p style="text-align: center;">➤ Eléments non capitalisés</p>
<i>Val-d'Oise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Espace insertion : acteurs locaux ▪ EP : étude de cas et avis sur les réorientations ▪ Groupe départemental des usagers : bilan des actions ▪ Assises de l'insertion dans le cadre de l'élaboration du PDI ▪ Copil : évaluation ponctuellement à l'ordre du jour
<i>Essonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de commission d'élus du CG avec mission d'évaluation ▪ Groupe de pilotage CAF PE Dpt : pas d'évaluation ▪ Groupes ressource d'allocataires : consultation mais pas lié à une démarche d'évaluation
<i>Seine-et-Marne</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Copil PTI : évaluation globale mais pas structuré ▪ Comités locaux de suivi : alimentent les travaux du copil ▪ CLI : éléments d'évaluation mais pas structuré ▪ Groupe ressource (professionnels) : analyse des besoins, fait remonter
<i>Yvelines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas d'instance formelle d'échange

ANNEXE 2 – Présentation des démarches d'évaluation des Départements contributeurs

ANNEXE 2.1 – Fiche Département – Seine-Saint-Denis

Eléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Organisation du service

Présentation du **service de l'insertion et de la solidarité (SIS)**

- Bureau de l'accès aux droits et à l'allocation (BADA) :
 - o en charge de la convention de gestion (CAF, CCAS, associations) qui garantit l'accès au droit sur le territoire
 - o gère l'accès au dispositif d'insertion via l'orientation et les contrats d'engagement réciproque
 - o alimente les équipes pluridisciplinaires
 - o gère l'accès au droit sur questions d'opportunité (PDO), la gestion des prestations indues et du contentieux
- Bureau des actions territorialisées (BAT) :
 - o animation du dispositif Projet de ville RSA
 - o organisation des équipes pluridisciplinaires (EP)
- Bureau de l'Insertion professionnelle (BIP) :
 - o en charge de l'insertion professionnelle : montage des actions pour les publics près de l'emploi
 - o action insertion professionnelle : la formation qualifiante, les contrats uniques d'insertion, la création d'entreprise, etc.
- Bureau de l'insertion des jeunes et des actions sociales (BIJAS) :
 - o gestion des conventions relatives aux actions d'ordre social : santé, appui individualisé, redynamisation, publics spécifiques
- Bureau du budget et de l'analyse de gestion (BBAG)

PDI

- Mise en place d'un groupe de travail sur l'évaluation qui s'est réuni 3 fois fin 2011 : diagnostic et état des lieux/ identification des éléments à conserver et à développer/ élaboration de propositions opérationnelles. Le PDI 2013-2015 doit être signé début 2013.
- PTI à venir

Organisation du dispositif RSA

- *Instruction* : par les CCAS et la CAF.
- *Orientation* des nouveaux entrants sur la base des DSP et des plus anciens sur la base des contrats existant. Aujourd'hui, orientation automatisée pour les nouveaux entrants via WebRSA ; depuis 2012 orientation en flux de tous les nouveaux BRSA.
- *Accompagnement* :

Le service social départemental accompagne les personnes pour lesquelles la problématique sociale est prédominante dans le parcours d'insertion

Les Projets de Ville sont mis en place via une convention avec chaque ville, CCAS ou communauté d'agglomération. Ils accompagnent les parcours socioprofessionnels. Depuis 2004, ces conventions sont pluriannuelles. Elles posent une démarche d'évaluation. Ces conventions ont évolué en 2008 passant d'une convention de moyens à une convention d'objectifs et de moyens. 3 objectifs soumis à financement sont fixés : la contractualisation, la prescription et la sortie.

Pôle emploi accompagne les personnes sur un parcours emploi.

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ancienneté de la démarche d'évaluation : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée. ▪ Finalités de l'évaluation : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ? ▪ Évaluation et pilotage : Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ? 	<p>Constats</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant le passage au RSA, volonté de structurer une démarche d'évaluation autour d'indicateurs de suivi de l'activité et des résultats : meilleur suivi des prestations en les rapprochant des besoins émanant des diagnostics, prise en compte des besoins des usagers et des professionnels, mesurer si les objectifs de moyens et de résultats ont bien été atteints sur le plan quantitatif et qualitatif, actualiser et ajuster les indicateurs aux objectifs du PDI, les traduire en données mesurables et quantifiables ▪ Depuis, des évaluations en permanence initiées mais non abouties. Plusieurs phases de réorganisation des services ont été réalisées et ont eu un impact sur l'évaluation. A chaque réorganisation, une réflexion a été engagée sur les missions du service. ▪ Des évaluations partielles : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'évaluation des projets de ville RSA <ul style="list-style-type: none"> - Le dispositif porté par les PDV RSA est un dispositif ancien, existant depuis la mise en place du RMI et qui s'est développé au fil du temps. Ce développement progressif eu un impact sur l'évaluation. - Finalités : analyser la cohérence des projets sur un territoire et rendre compte de l'activité. - Méthode : bilan d'activité annuel + comité d'évaluation et de bilan des PDV, instance d'évaluation et de bilan ○ Des évaluations plus ponctuelles sur le profil des allocataires et sur l'offre d'insertion <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de l'offre d'insertion en 2003-2004 par le service de l'insertion du RMI et la CESDI : analyse des profils des bRMI, de leurs problématiques, adéquation besoins/offre d'insertion, retour à l'emploi - L'analyse de l'appui social individualisé sur deux années consécutives en 2009 et 2010 : bilan synthétique et questionnaires individuels qui ont fait l'objet d'une étude par la CESDI - Enquête d'évaluation qualitative des politiques contractuelles d'insertion du Département en 2007 par Nicolas Duvoux, doctorant EHESS : profils des allocataires du RMI ayant un contrat d'insertion en cours de validité dans un PDV : recueil et analyse des points de vue des allocataires du RMI concernant leur trajectoire et leur représentation de l'offre d'insertion ▪ Suite à la mise en place du RSA, élaboration d'outils de suivi et de pilotage <ul style="list-style-type: none"> - Référentiel d'indicateurs sur l'activité du SIS, cabinet Riley ; - Elaboration d'un référentiel d'indicateurs sur l'accompagnement des publics spécifiques : travail sur la notion de progression dans un parcours (résidentiel, santé et de socialisation) et sur les sorties positives en termes d'insertion sociale et professionnelle, mais les indicateurs ne sont pas renseignés ; - Les Projets et Rapports annuels de performance apportent leur contribution à l'évaluation mais dans le cadre d'une démarche de gestion.
---	---

- Lors de l'élaboration du PDI en 2011, concertation produisant des éléments d'analyse sur l'offre d'insertion, l'accompagnement, et recueil du point de vue des services référents sur l'adéquation offre / demande et le partenariat via un questionnaire aux services référents (227 réponses).

Limites

- Une démarche d'évaluation peu structurée : pas de démarche globale et structurée ni de centralisation des éléments d'évaluation. Existence d'évaluations partielles mais ne donnant pas une vue d'ensemble suffisante de la cohérence du dispositif.
- Des pratiques de suivi et de bilan hétérogènes : le travail sur les indicateurs communs n'a pas encore débouché sur des outils communs de bilan.
- Certains dispositifs sont évalués séparément (donc avec des critères différents), par d'autres financeurs (ex : Direccte pour les SIAE).
- Démarche d'évaluation assez éloignée du terrain et pas assez partagée.
- Pas de temporalité de l'évaluation du fait que les dispositifs évoluent sur des temps différents.
- On ne peut pas tout évaluer tout le temps car beaucoup de partenaires, beaucoup d'allocataires ; il faut se fixer des objectifs ciblés, trouver des objets d'évaluation en nombre restreint pour mobiliser les acteurs de terrain

Perspectives d'évolution

- La mise en œuvre d'une démarche d'évaluation structurée et offrant une vue globale sur le dispositif
 - Volonté d'avoir une vue d'ensemble sur le dispositif, volonté d'élaborer une démarche d'évaluation structurée et globale, intégrée au pilotage du PDI pour améliorer la pertinence et la cohérence des dispositifs.
 - Ensuite : la reconduction des financements, réajuster l'offre, revoir les conventions, ce qui est financé, avoir une vue d'ensemble sur la cohérence du dispositif/ de la politique d'insertion, mesurer les résultats
- Un enjeu pour le suivi de gestion, interrogation sur le système d'information
- Des outils pour l'évaluation ont déjà été pré identifiés et feront l'objet d'une fiche action du PDI :
 - le suivi de cohortes
 - le référentiel d'utilisation de l'offre
 - les instances d'échanges

2. Objets et outils de l'évaluation

2.1. Connaissance des allocataires

- Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...)
- Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...)
- Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : (mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...)

Outils et données mobilisés

- Recueil des données socioprofessionnelles (DSP) : couvre seulement les nouveaux entrants car mis en place dans le cadre du RSA
- Données CAF Elisa : statistiques trimestrielles au niveau du département et semestrielles au niveau communal. Données déjà traitées qu'on ne peut croiser.
- Web RSA : base de données issue des flux quotidiens des données CAF (conservés par la DSI) ; recrutement récent d'un statisticien dédié à son exploitation : flux par commune et département, plus complets que les DSP. Permet le croisement de données. Déploiement de WebRSA dans les projets de ville RSA en 2013 : tous les PDV seront équipés en WebRSA pour une circulation fluide de l'information vers le CG.
- Les CER, saisis dans web RSA, apportent des éléments plus fins en termes de profils et de problématiques décelées : état civil, vérification des droits, formation, expérience, bilan du contrat précédent, projet du nouveau contrat avec point de vue bénéficiaire et référent
- Le questionnaire en ligne aux services mis en place dans le cadre de l'élaboration du PDI a permis une appréciation qualitative par les services référents des problématiques rencontrées chez les bénéficiaires du RSA.

Documents et études produits

- Régulièrement, des éléments produits mais non capitalisés :
 - L'analyse des besoins sociaux produite par les CCAS (service instructeurs), avec une entrée bénéficiaires du RSA. Utilisés surtout au niveau local.
 - Les bilans des projets de ville : caractéristiques sociodémographiques du public suivi par le projet de ville
 - Les bilans d'activité des prestataires de l'offre et de l'accompagnement (informations hétérogènes)
- Des études ponctuelles :
 - Un « 4 pages » par le CG sur l'évolution du public RSA 2011-2012
 - Enquête en 2007 sur le profil des allocataires suivis par le PDV par Nicolas Duvoux, doctorant EHESS recueil et analyse des points de vue des allocataires du RMI concernant leur trajectoire et leur représentation de l'offre d'insertion
 - Des études produites par les partenaires : ex la communauté d'agglomération Plaine commune : observatoire des parcours des bRSA
 - Bilan de l'appui social individualisé (accompagnement), 30 janvier 2009 : profil sociodémographique et socioprofessionnel
- En cours : exploitation de la base (niveau contractualisation, orientation,..., indicateurs liés au public) : étude en cours par l'observatoire départemental.

Perspectives d'évolution

- Un travail de l'observatoire sur l'habitat des bRSA En projet : sur la situation de logement, croisement données web RSA avec des bases données auxquelles le SIS n'a pas accès (ex : le cadastre) ; étude en cours observatoire.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le suivi de cohortes ; ▪ Exploitation de WebRSA par le statisticien ; ▪ Discussion engagée entre Pôle emploi et le Département sur la transmission de données PE au CG (données identiques au tableau de bord du SIS).
<p>2.2. <i>Outils de gestion (vision globale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord de l'activité du SIS : indicateurs de contexte, d'activité, de moyens, de résultats reliés aux objectifs ▪ Projets annuels de performance et rapports annuels de performance (cf. annexe) : récapitulatif des objectifs et moyens financiers et humains du SIS (allocation, actions territorialisées, insertion professionnelle, insertion sociale, pilotage des actions d'insertion, FDAJ), descriptif de l'activité en lien avec les objectifs prioritaires, indicateurs de contexte, de réalisation (contractualisation, nombre de bénéficiaires des actions, etc.) et de résultats (ex : sorties positives). ▪ Reporting au DG : objectifs et réalisations sur les priorités du moment (ex : orientation, contractualisation, etc.), présentation d'un ou plusieurs dispositifs, de grands chantiers (ex : élaboration PDI) ou d'une partie de la politique publique, en fonction de l'actualité du service.
<p>2.3. <i>Systèmes d'information</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Historique</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant le RSA, logiciel PERCEVAL, gérant les actions d'insertion ▪ Loi décentralisation 2003 : récupération du volet allocation par les Départements ; ouverture de PERCEVAL à la gestion de l'allocation, cependant peu satisfaisant ▪ Avec la loi RSA, changement du système d'information vers un système libre : web RSA avec volonté d'informatiser le dispositif RSA depuis l'instruction. Logiciel opérationnel depuis début 2010. <p>Systèmes d'information existants</p> <hr/> <p><i>WebRSA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requêtes : des bases de données sur lesquelles on peut travailler via le logiciel SAS ; requêtes qui viennent des demandes du service. Ensemble des requêtes enregistrées. Une statisticienne consacrée aux requêtes sur web RSA ▪ Etat d'avancement de web RSA, à ce jour : <ul style="list-style-type: none"> - intégration des flux CAF mensuels par la DSI (données individuelles) ; permettent d'orienter vers 1 référent. - intégration des informations du CER dans web RSA ; pour l'instant saisie manuelle des CER papier ; déploiement du logiciel aux PDV et service social d'ici 2013. Pour les publics suivis par Pôle Emploi, signature d'un PPAE : pas de données sur ces publics

	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation en flux des bénéficiaires et ordres du jour des équipes pluridisciplinaires - En projet 2013 : déploiement de l'outil au sein des projets de ville. <p>Limites</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ WebRSA n'intègre pas encore de données relative à la prescription d'actions qualifiantes et sociales, aux bRSA ; données sur ces actions dans PERCEAVAL; volonté d'intégrer ces éléments dans WebRSA ▪ Difficultés de consolidation et d'uniformisation des données : pas d'informatisation des données (saisie manuelle sur tableau Excel) ▪ L'informatisation partielle des dispositifs : le cas des PDV RSA <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centralisation des données des services référents via les CER via le déploiement de web RSA aux partenaires (saisie à la source)
<p>2.4. Evaluation des parcours</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition de la sortie et types de sorties ▪ Comment sont abordés les parcours ? Structurés par étapes ? Dégage-t-on des types de parcours ? ▪ Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ? ▪ Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc. 	<p>Notions de sortie et de parcours</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La notion de sortie recouvre différentes situations selon les dispositifs : sortie du dispositif RSA, passage du RSA socle au RSA activité, sortie d'un dispositif d'insertion, changement de référent. <ul style="list-style-type: none"> ○ La notion de sortie selon le bilan de l'appui social individualisé, 30 janvier 2009 : les sorties vers l'emploi (répartition hommes/femmes, type de contrat, secteurs, par CLI) ○ Sortie d'action : via les bilans de fin d'action un questionnaire après 3 et 6 mois de sortie du dispositif ○ La notion de sortie selon le tableau de bord de l'activité du SIS : 3 indicateurs sur les sorties positives : sortie positive formation/sortie positive emploi/ situation de l'allocataire à la sortie d'une action de formation ○ Volonté des PDV de qualifier cette notion de sortie positive (accès à l'emploi, formation qualifiante, etc.) et d'uniformiser la notion (et l'étendre aux associations référentes, pas au service social et à Pôle emploi pour l'instant) Sortie = sortie de l'accompagnement ; sur justificatif ; contrôlé par le SIS sur échantillonnage ; identification des cas complexes ○ Difficulté à appliquer ce référentiel : pas d'outils informatiques dans tous les PDV, difficile de décoder les infos CAF (situation des bRSA MAJ tous les 3 mois donc décalage en temps réel), beaucoup d'allers-retours RSA socle/ RSA activité, aucun suivi n'est exigé après la sortie pour les PDV ▪ La notion de parcours n'est pas définie par un référentiel. Le référent est responsable de l'orientation des bRSA vers une action, celle-ci se fait sur une approche individualisée des besoins de la personne. ▪ Un travail de définition du parcours insertion sociale a été mis en œuvre par le CG avec 5 associations référentes sur des publics RSA spécifiques. Il a abouti à l'élaboration d'un document sur les sorties et les progressions en insertion sociale pour les personnes en référence selon 3 parcours : parcours résidentiel, santé, socialisation.

Outils de suivi des parcours

- Une évaluation des résultats limitée à un recueil non effectif des « sorties positives »
 - A l'exception des Projets de ville, l'évaluation des résultats des actions est centrée sur des indicateurs de « sortie positive ».
 - Or, il existe selon les actions différentes définitions d'une « sortie positive » (type d'emploi à la sortie, temps en emploi après la sortie, évaluation variable selon temps d'accompagnement ou situation à l'entrée) et il n'existe pas de cadrage commun aux dispositifs.
 - Ce seul critère d'évaluation est restrictif (situation souvent temporaire, on ne suit pas un parcours mais seulement une courte phase) : d'autres évaluations des résultats sont à envisager (progression, etc.).
- Absence de moyens disponibles pour suivre le parcours des allocataires et leur progression dans ce parcours dès que les personnes ont quitté le RSA
- Dans le cadre des PDV, le référent dispose d'un dossier individuel pour suivre les allocataires. Cependant, aucune information n'est produite sur le déroulement du parcours, le ressenti des allocataires, le point de vue du référent ou de l'opérateur sur la situation et l'évolution de l'allocataire.
- Pour les publics spécifiques : expérimentation d'une grille de progression des parcours : les associations remplissent les grilles mais pas d'exploitation des grilles de progression des parcours.

Limites

- Le suivi des parcours actuel ne permet pas d'analyser la manière dont le dispositif d'accompagnement et la mobilisation de l'offre d'insertion et de formation permettent de faire évoluer la situation de l'allocataire.
- Notion de sortie positive et méthodes de recueil non harmonisées pour l'ensemble des dispositifs
- Le Département n'a pas pour objectif de suivre les parcours de manière systématisée, ce pour plusieurs raisons :
 - Cela touche aux libertés publiques ; question de la confidentialité : quelles règles d'archivages et d'anonymisation ? Les projets de ville n'utilisent pas les dossiers personnels pour faire de l'évaluation.
 - La systématisation du suivi d'un parcours d'un bRSA est très difficile à réaliser ; pratiques différentes selon les projets de ville donc pas de données homogènes.

Perspectives d'évolution

- Indicateurs de réalisation, de moyens et de résultats (progression dans un parcours) sur l'accompagnement des publics spécifiques, élaborés en 2010 avec l'aide du cabinet Riley, pas utilisés à ce jour.
- Elaboration d'un référentiel d'utilisation de l'offre d'insertion dans le cadre de l'élaboration du nouveau PDI (cf. fiche action n°13) :
 - recensement de l'offre d'insertion (PDI et hors PDI)
 - définition des spécificités et des objectifs propres de chaque dispositif : public cible, nature de l'accompagnement, durée
 - utilisation d'un référentiel commun d'indicateurs permettant d'évaluer objectivement les spécificités de chacun
 - caractériser les parcours-type des allocataires dans un référentiel partagé
 - définir l'articulation souhaitée entre les dispositifs pour accompagner les parcours de la façon la plus pertinente

Via la mise en place d'un groupe de travail associant les 3 bureaux pour élaborer un projet de référentiel et une autre associant les partenaires pour finaliser le référentiel et définir des modes de communication et d'appropriation de l'outil

Objectifs :

- Définir la fonction de chaque dispositif dans la politique d'insertion.
 - Identifier la cohérence et l'articulation souhaitée entre les dispositifs.
 - Caractériser la notion de parcours d'insertion et son articulation avec l'offre.
 - Créer les conditions d'une meilleure évaluation de la politique d'insertion.
 - Partager ce diagnostic avec les acteurs de l'insertion.
 - Mieux positionner l'offre du PDI par rapport aux politiques de droit commun.
- Mise en place d'un suivi de cohortes (cf. fiche action n°14) dont les objectifs sont :
 - Etre en capacité de suivre et d'analyser l'évolution des parcours des allocataires.
 - Observer la réalité des parcours et de l'articulation de la mobilisation de l'offre d'insertion.
 - Mieux évaluer la pertinence (adéquation offre-besoin), la cohérence (adéquation offre-objectifs) et l'efficacité (adéquation résultats-objectifs) des dispositifs.
 - Disposer d'un dispositif partagé d'évaluation qualitative sur les parcours d'insertion.
 - Moyens : recueil d'éléments factuels (étapes du parcours : formation, contrats d'insertion, temps emploi/sans emploi, les structures mobilisées, etc.) et perception des parties prenantes (allocataire, service référent, structures fréquentées, etc.) sur le parcours et le dispositif
 - Modalités de mise en œuvre du suivi à définir en s'appuyant sur les expériences réussies de suivi de cohortes menées à l'extérieur et à l'intérieur du Département
 - Limite : volontariat des allocataires/ implication des référents qui doivent respecter le secret professionnel/ charge de travail pour les référents
- Travail avec l'observatoire : éclairage sur les entrées, les sorties, la durée dans le RSA, mouvement de sortie et entrée entre RSA socle et RSA activité, les motifs, etc.

<p>2.5. <i>Evaluation de l'accompagnement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes ▪ Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel de l'accompagnement structuré par étape. <p>Outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à une autre ou à un opérateur d'action</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La fiche de prescription des actions d'insertion utilisée par les projets de villes vers les opérateurs d'action. Elle fait l'objet d'un aller-retour entre le référent et le prestataire de l'action d'insertion. Elle renseigne sur l'état civil de l'allocataire, sur la signature ou non d'un CER, sur les coordonnées du référent et du prestataire, et sur l'effectivité de la prestation. Elle ne donne pas de renseignements sur les problématiques et sur le parcours déjà effectué dans le RSA. Elles ne font pas l'objet d'une analyse d'ensemble. ▪ Les instances de concertation locale entre les services référents : <ul style="list-style-type: none"> - réunion des 3 services référents d'une commune : SS, PDV et PE (depuis le RSA) au niveau communal ; - réunion régulière sur des cas individuels ; - montée en généralité à partir de l'examen des cas individuels ; - aucun compte-rendu n'est rédigé ni capitalisation des informations. <p>Un groupe de travail a été mis en place pour appuyer la mise en œuvre des instances de concertation locale. Il porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'impact du RSA sur les champs d'intervention et les pratiques professionnelles ; - les difficultés liées aux disparités du maillage et du découpage territorial ; - la place du diagnostic ; - les formes et les modalités d'organisation de la concertation locale ; - les outils de liaison et le suivi des services référents. <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan annuel des PDV + évaluation récurrente via les comités d'évaluation et de bilan des PVD et à l'aide des tableaux de bord croisant les moyens déployés, nature de l'activité, les outils mobilisés et les résultats obtenus. ▪ Bilan des structures d'accompagnement spécifique : bilan semestriel ; ▪ Bilan des services sociaux qui ne sont pas dédiés uniquement au dispositif RSA. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une discussion a été engagée entre Pôle emploi et le Département sur la transmission de données PE au CG (données identiques au tableau de bord du SIS). La dynamique est à relancer.
--	--

<p>2.6. <i>Evaluation de l'offre d'insertion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion (pour quel public ? à quelle étape du parcours ?), d'une typologie de l'offre reliée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Référentiel ou typologie de l'offre d'insertion</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le catalogue de l'offre d'insertion du PDI : avant le RSA, existence d'un catalogue recensant l'ensemble de l'offre d'insertion, mis à jour tous les ans, et présentant chaque action (objectif et pré requis avant l'entrée dans la formation). Depuis le RSA, il n'est pas mis à jour régulièrement. ▪ Les référents sont informés sur l'offre d'insertion au coup par coup, via des mails informant sur les actions nouvelles. ▪ Un diaporama présentant l'offre d'insertion aux nouveaux arrivants au sein des PDV en avril 2012. <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et les modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des pratiques de suivi et de bilan hétérogènes : le travail sur les indicateurs communs n'a pas encore débouché sur des outils communs de bilan. ▪ Les bilans des dispositifs d'insertion : des bilans d'activité par structure exploités mais pas d'analyse d'ensemble. <p>Limites</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de document global mis à jour présentant l'offre d'insertion ▪ Pas de référentiel de l'utilisation de l'offre ▪ Pour les SIAE et projets de ville, il est facile d'avoir des remontées d'information sur l'activité des structures car le CG est leur unique financeur mais sur le reste plus difficile car multiplicité des financeurs. ▪ Sur les formations : elles démarrent à tous les moments de l'année donc difficile d'en faire un bilan. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Référentiel de l'offre d'insertion en projet dans le cadre de l'élaboration du PDI : <ul style="list-style-type: none"> - Recensement de l'offre d'insertion (PDI et hors PDI). - Définition des spécificités et des objectifs propres de chaque dispositif : public cible, nature de l'accompagnement, durée... - Utilisation d'un référentiel commun d'indicateurs permettant d'évaluer objectivement les spécificités de chacun.
---	--

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. 	<p>Acteurs mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les acteurs : <ul style="list-style-type: none"> - le service de l'insertion et de la solidarité (SIS) : Bureau du budget et de l'analyse de gestion qui pilote l'évaluation. - CESDI (Cellule des études statistiques et du dispositif d'information, au sein du SIS) : traitement statistiques des données web RSA - DSOE : appui ponctuel de l'observatoire pour le traitement des données CAF ; accompagnement à l'évaluation à déterminer. - DSI (Direction des systèmes d'information) : préservation des données et fiabilité des données. - le Club insertion issu du réseau idéal : base de données, échanges entre professionnel de l'insertion et rencontres - la Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion Sociale : base de données par communes (données sociales mais pas forcément à jour) ▪ Des prestataires extérieurs intervenant ponctuellement : <ul style="list-style-type: none"> - ASDO : diagnostic de la démarche d'évaluation. - Riley : référentiel d'indicateurs (2010)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) - Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion autour du PDI confirmant la nécessité de mettre en place un lieu d'analyse, d'évaluation du dispositif d'insertion et de coordination des acteurs ▪ Instances de concertation locale réunissant les 3 services référents : PDV, SS, PE. Elles pourraient devenir des instances d'échanges et d'évaluation notamment sur les difficultés, les pratiques et les outils mis en œuvre. ▪ Equipes pluridisciplinaires : PDV, SSD, PE, CCAS, 1 représentant des bénéficiaires du RSA, associations, CG. A terme : instances d'échanges entre professionnels : travail sur des cas-type de parcours ; pour le PDI, sur de l'individuel et échange de pratiques. ▪ Commissions locales d'insertion : instances existantes sous le RMI, ne se réunissent plus depuis la mise en place du RSA. Volonté initiale d'en faire des instances d'évaluation abandonnée car leur format ne correspond plus à l'organisation imposée par le RSA et au découpage intercommunal. ▪ Comités d'évaluation et de bilan des PDV (chef de projets de ville, n+1, élus), SIS, SSD, PE. Evaluation, bilan d'activité du PDV précédent. Eléments d'évaluation : partenariat, problématiques du public, pertinence de l'offre, objectifs. Capitalisation par compte-rendu mais pas d'exploitation globale. ▪ COPIL des associations (mis en place via la convention) : 2-3 fois/an. CG, assos, PE, SIS, PDV ; recul, bilan sur le partenariat, les publics rencontrés. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Département doit impulser une nouvelle réunion du groupe de travail sur les instances de concertation locale pour évaluer leur rôle et leur contenu. ▪ Réflexion à venir sur les instances partenariales dans le cadre de l'élaboration du PTI.

ANNEXE 2.2 – Fiche Département – Val-de-Marne

Éléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Organisation de la direction de l'action sociale

- Un service action sociale territoriale, auquel sont rattachés les espaces départementaux des solidarités (EDS)
- Un service ressources initiatives, qui pilote l'allocation RSA, gère les ressources humaines et les engagements financiers
- Un service insertion (50 personnes environ), expert en insertion et RSA, qui pilote la mise en œuvre de la politique d'insertion et notamment le nouveau plan stratégique départemental d'insertion (PSDI- validé en juin 2012 pour 2012-2014)

Organisation du dispositif RSA

- *Allocation*
 - Gérée par les services de la CAF et mise en œuvre via une convention de gestion
- *Instruction*
 - Effectuée par la CAF (rSa activité) les CCAS (isolés), les EDS (familles) et les associations conventionnées (publics spécifiques : personnes sans domicile stable, personnes en sortie de prison, etc.)
 - Pré-orientation des bénéficiaires du RSA via @rSa et le recueil des DSP, cependant pas pour l'ensemble des publics, certains EDS et CCAS ne disposant pas encore du recueil de DSP
- *Orientation*
 - Pour les nouveaux entrants : journées d'information et d'orientation (JIO) par les EDS en partenariat avec les Villes ; la CAF, la CNAM, PE, la CRAMIF et autres acteurs locaux de l'insertion ; sur 1 jour ou 1 jour et demi ou 2 ; des informations sur le RSA ; à la fin de la journée, co-signature entre le Département et le bénéficiaire d'une fiche d'orientation qui a valeur de contrat (mais différente des contrats signés par la suite) ; pilotage par le service insertion et les partenaires via les EP.

- Pour les anciens bénéficiaires : mise en place d'une « action remobilisation des publics anciens » par des opérateurs (marché public) ; fin de cette action en 2013 ; environ 10 000 allocataires sont concernés.

▪ *Accompagnement*

- Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi : parcours emploi porté par PE ; cofinancement Département-PE de 9 conseillers (12 prévus dans la convention) ; touche 60 à 70% des bénéficiaires du RSA ; division en 2 sous parcours :
 - parcours emploi ;
 - parcours emploi avec un appui social complémentaire réalisé par les EDS, CCAS, CAF ou associations..
- Contrat d'engagements réciproques (CER) : parcours social porté par les EDS, les CCAS, des associations agréées, la CAF via des conventions pour des publics présentant des freins sociaux à l'accès à l'emploi.

▪ *6 équipes pluridisciplinaires*

- Réorientation : du parcours emploi vers parcours social
- Révision annuelle pour les bénéficiaires du RSA en référence unique sociale depuis plus de 1 an = renouvellement
- Pas de suspension ou réduction de l'allocation au Département du Val de Marne

Le Plan stratégique départemental d'insertion (PSDI)

- Signé en juin 2012
- Le précédent couvrant la période 2007-2009
- Un PTI à venir

Quelques chiffres

- 40 541 foyers bénéficiaires du RSA
- 33 248 foyers bénéficiaires du RSA payés par le Département
- 29 628 foyers bénéficiaires du RSA socle
- Budget actions insertion / offre d'insertion : environ 9M€
- Budget allocation : 179,9M€

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

▪ Ancienneté de la démarche

d'évaluation : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.

▪ Finalités de

l'évaluation : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?

▪ Evaluation et pilotage :

Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?

Naissance et évolution de la démarche d'évaluation

- Au départ – époque du RMI, un **périmètre d'évaluation circonscrit à l'offre d'insertion**. A partir de 2001, définition de critères d'évaluation de l'offre d'insertion. Evaluation de l'offre d'insertion mise en œuvre via le « système d'évaluation parcours insertion accès emploi » (SEPIAE), élaboré par le cabinet ASDO et géré en interne par le service insertion du Département. Ce système contribue notamment à répondre aux exigences du FSE (qui cofinance certaines actions) en termes de suivi, bien qu'il ait été mis en place avant que ces exigences soient déterminées. Depuis cette date, **évaluation annuelle** des « actions du PDI » (offre d'insertion) réalisée par ASDO.
- A partir de 2004, un **recensement anonyme des problématiques des allocataires** et un **suivi anonyme de leur situation**. Saisie en ligne des informations par les organismes eux-mêmes sur un site internet dédié : les opérateurs renseignent de manière anonyme pour chaque bénéficiaire entré sur une prestation, des informations relatives au profil de la personne, à son parcours et à sa situation en fin de prestation et 3 mois après celle-ci.
- Des **études ponctuelles** sur le public :
 - une étude quantitative et qualitative par l'institut CSA sur le public en 2005 ;
 - une étude d'ASDO sur les allocataires du RSA en 2011 : photographie des bénéficiaires du RSA, caractérisation de l'hétérogénéité des publics, identification des besoins et aide au pilotage pour adapter les actions d'insertion aux besoins.
- Des réticences « classiques » à l'évaluation, notamment de la part des travailleurs sociaux, avec lesquels un travail de sensibilisation devrait être engagé.

Finalités de la démarche actuelle d'évaluation

- Le PDI 2007-2009 affirme la **volonté d'une évaluation globale et partagée** du dispositif d'insertion, afin de :
 - mesurer l'efficacité et l'efficience des actions conventionnées,
 - ajuster les actions aux problématiques du public,
 - développer une offre d'insertion départementale adaptée aux niveaux départemental et local.

Perspectives d'évolution

- Volonté affirmée dans le PSDI 2012-2014 de développer une démarche d'évaluation **intégrée au pilotage** et permettant d'**appréhender globalement les impacts** de sa politique d'insertion :
 - identification des impacts attendus du PSDI et priorisation ;
 - état des lieux du système d'information et de suivi existant ;
 - construire les outils nécessaires à la mise en place d'une démarche globale d'évaluation.

- **Développer l'information sur les parcours et l'offre d'insertion** en approfondissant et en améliorant le recueil, la capitalisation et l'analyse des données aux niveaux micro et macro :
 - via l'observatoire social départemental : études territorialisées sur les besoins, croisement avec des données économiques, etc. – jusqu'alors l'observatoire travaillait en lien avec les EDS mais sans lien direct avec les problématiques d'insertion ;
 - par l'analyse des parcours et des situations individuelles issue des données du logiciel GRSA, en étendant le recueil de données (aujourd'hui limité à la phase d'orientation) à la phase d'accompagnement pour avoir des données sur les types de publics et l'offre ;
 - via le système d'évaluation SEPIAE, spécifiquement sur l'offre d'insertion ;
 - et dans l'articulation de ces différents outils au service d'une évaluation globale.
- Prendre en compte le **point de vue des bénéficiaires** sur le dispositif :
 - en faisant évoluer les réunions d'informations collectives en des espaces de réflexion partagée et d'expression d'attentes et de propositions ;
 - en mettant en place des groupes de travail collectifs à l'issue de ces réunions collectives pour échanger sur le dispositif global et les préconisations ;
 - en mettant en place des forums d'expression pour partager un diagnostic général et faire émerger des propositions portant sur le dispositif départemental d'insertion ou les politiques connexes, y compris celles qui ne sont pas du ressort du Département.
- Réaliser **une évaluation à mi-parcours et une évaluation finale** du PSDI, **partagée** avec l'ensemble de ses acteurs (EDS, CCAS, associations, Pôle Emploi, organismes menant les actions du PSDI...), dans le cadre d'instances restant à être définies, aux trois échelons territoriaux de construction et d'animation des politiques d'insertion (local, territorial, central).

2. Objets et outils de l'évaluation

2.1. Connaissance des allocataires

- Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...)
- Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...)
- Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : (mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...))

Outils et données mobilisés

- Transfert mensuel des **flux CAF** : nombre de bénéficiaires, composition familiale, état civil, coordonnées identification du type de l'allocation RSA perçue. La fréquence de transfert de flux peut varier en fonction de la demande du Département.
- **Données socioprofessionnelles (DSP)** produites au moment de l'instruction par la CAF via @RSA, et intégrées pour partie à GRSA. Le recueil de DSP dans le département ne reprend que les 15 questions obligatoires : situation des bénéficiaires au regard du logement, de la couverture maladie, de la situation familiale, sur les difficultés à l'insertion sociale et à la recherche d'emploi, le niveau d'études, l'expérience professionnelle et le projet professionnel.
- Données issues de la **fiche d'orientation** signée à la fin de la journée d'information et d'orientation : état civil du bénéficiaire, attentes et projets, préconisations d'action, futur service référent du bénéficiaire.
- Données issues du **système d'évaluation SEPIAE**, recouvrant uniquement la population bénéficiant de l'offre d'insertion du PSDI : sexe, tranche d'âge, situation familiale, situation au regard de la langue française, du logement, du permis de conduire, du RSA, de Pôle Emploi, situation au regard de l'emploi, de la formation, problématiques identifiées, etc.
- Une **étude ponctuelle** réalisée par ASDO en 2011 visant à décrire la population bénéficiaire du RSA, de manière qualitative et précise, en restituant sa diversité et sa complexité. Elle est notamment fondée sur des données issues des DSP et de SEPIAE. L'objectif de l'étude a été d'améliorer la connaissance du niveau de formation et de qualification des publics, des difficultés rencontrées sur le plan social, de la santé ou de l'insertion professionnelle. Elle a permis d'analyser plus finement les problématiques agissant comme **freins à l'insertion**, et fait émerger une **typologie des publics** de l'insertion.

Limites

- Les DSP de l'ensemble des bénéficiaires du RSA ne sont pas encore exploitables car certains EDS et CCAS n'ont pas encore accès aux DSP. A noter que leur utilisation n'a pas été imposée mais négociée avec les partenaires.

Perspectives d'évolution

- Progresser sur l'utilisation des DSP par l'ensemble des référents, de manière à les intégrer à GRSA et disposer de données fiables et complètes.

<p>2.2. Outils de gestion (vision globale)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord mensuel sur les principales données relatives au budget et à l'activité du dispositif d'insertion. ▪ Un tableau de bord communiqué au DGA avec des indicateurs relatifs au nombre d'allocataires, au budget, à la contractualisation, à la mobilisation des actions d'insertion, etc. ; tableau de bord mensuel. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cours d'élaboration : un tableau de bord sur l'activité du service insertion avec des indicateurs clés sur l'instruction, la participation aux journées d'informations et d'orientation (pour interroger la capacité à mobiliser des publics), la contractualisation, les actions du PSDI, le type d'orientation.
<p>2.3. Systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Systèmes d'information existants</p> <p><i>Système d'évaluation parcours insertion accès emploi (SEPIAE)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboré en 2001 avec le cabinet d'études ASDO, qui en assure la maintenance. ▪ Concerne uniquement les bénéficiaires d'actions d'insertion du PSDI ▪ Données saisies par les opérateurs d'action d'insertion ▪ Composé de grilles de questions/indicateurs adaptées en fonction de la nature de l'action <p>➤ Exemple de grille : action pôle accompagnement emploi- projet emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>A l'entrée dans le dispositif</u> : type de prescripteur, type de contrat, travail dans le cadre de l'IAE, nature de la dernière expérience professionnelle (nature du contrat, IAE, durée, qualification du poste), situation au regard de l'emploi à l'entrée de la prestation et temps de travail, durée dans l'inactivité avant l'entrée dans la prestation, ressources de la personne à l'entrée de la prestation, freins à l'insertion professionnelle repérés par le professionnel, profil (sexe, âge, situation de famille, enfants à charge, bénéficiaire de la reconnaissance qualité travailleur handicapé, nationalité , logement habituel, commune de résidence, bénéficiaire du RSA, durée dans le RSA, signature d'un contrat d'orientation et nature du contrat, inscription à Pôle emploi, niveau de formation déclaré, titulaire du permis de conduire, reconnaissance du diplôme en France, problème de maîtrise de la langue française et nature du problème identifié, formation complémentaire déjà suivie, expérience professionnelle avant l'accueil par la structure) ; - <u>A l'issue de l'action d'insertion</u> : axes travaillés pendant la prestation et résultats obtenus, assiduité de la personne à la prestation, arrêt de la prestation et motif de l'arrêt, durée de la prestation dans l'organisme, période sur laquelle s'est déroulée la prestation, stage en entreprise : durée, qui a trouvé le stage ?, situation de la personne en sortie de dispositif (validation du projet professionnel de la personne, situation dominante de la personne : emploi, formation, réorientation), inscription à un concours ou un examen, orientation vers le référent d'insertion (type de référent), transmission de la fiche de synthèse au référent, préconisation orientation vers pôle emploi à la sortie, inscription à Pôle emploi à la sortie, autres orientations préconisées et type de structures ; - <u>3 mois après la sortie du dispositif</u> : situation du projet professionnel de la personne (validé ou non), situation dominante de la personne (emploi, formation, en action d'insertion ; type, temps de travail, etc.), prise en charge par Pôle Emploi ou une autre structure (type de structure), inscription à un concours ou un examen.

GRSA

- Logiciel permettant la gestion des informations relatives aux procédures du dispositif RSA, prévues par la loi, dans le Département, mis en œuvre par la société GFI sous le nom de IODAS, s'adaptant à l'organisation du dispositif RSA
 - Phase relative à l'instruction et l'orientation : opérationnelle
 - Maintenance et requête par le service initiatives et ressources de la direction de l'action sociale, en lien avec la Direction des Systèmes d'Information
 - A terme : Gestion en lien avec les EDS, les CCAS, la CLI, etc.
 - Sous le RMI, le système d'information GRMI, n'était pas déployé aux structures d'accompagnement, seulement aux contrats gérés par la CLI et thématiques d'orientation.
- Indicateurs GRSA :
- Instruction : indicateurs @RSA : l'instructeur (qui et combien); le nombre de dossiers instruits; le nombre d'allocataires pré orientés (par type de parcours) ; le profil des situations (DSP) ;
 - Orientation = indicateurs issus des journées d'information et d'orientation : délais entre l'ouverture des droits et la convocation aux JIO, entre la convocation aux JIO et l'entretien d'inscription, nombre d'allocataires non venus, nombre d'allocataires venus, nombre d'allocataires convoqués (par instructeur : EDS, CCAS, Associations, CAF, autres), nombre d'allocataires excusés, nombre d'allocataires absents, nombre d'allocataires présents ; nombre de nouvelles premières convocations (excusés), nombre de convocations en entretien d'inscription (par structure référente), nombre de Mises à Disposition, nombre de fiches d'orientation : → vers PE; → PE + ACSF, par structure; → Social, par structures :
 - Décisions CLI : nombre de fiches d'orientation et structure, et le cadre (file active ; remobilisation ; JIO), nombre de CER et de renouvellement et structure, nombre de réorientation et structure, nombre d'ACSF et structure, nombre de révisions annuelles, nombre d'OND ;
 - Avis de l'équipe pluridisciplinaire : nombre de réorientation de références Pole Emploi vers des références sociales, nombre de maintien dans le pôle social de plus d'un an, nombre de rappel à la loi suite à OND ;
 - Contractualisation : nombre de CER (premier, renouvellement, domaine), nombre d'ACSF (premier, renouvellement, domaine), nombre de décision d'opportunité (étudiants, stagiaires et TNS) ;
 - Suivi : offre d'insertion (quelle orientation, les places disponibles, l'utilisation mensuelle), FAI (motifs et montant) ;
 - Recours : nombre, motifs et décisions ;
 - Sorties du dispositif, nombre d'interruption de procédure et motifs, nombre de réentrées dans le dispositif, dont l'orientation a déjà été effectuée, dont l'orientation est à faire.
- Pistes d'évolution concernant GRSA :
- introduction des CER dès novembre 2012 ce qui permettra d'avoir des données sur les rendez-vous, les étapes, l'accompagnement délivré, le contenu des contrats, etc. ;
 - introduction des fiches de synthèse en fin d'action d'insertion, qui seront directement saisies sur GRSA par les opérateurs d'action. Elles permettront d'obtenir des données sur les parcours individuels (date de mise en œuvre pas encore déterminée ; réflexion sur une éventuelle expérimentation de cette procédure sur un territoire) ;
 - GRSA permettra des requêtes à différents niveaux : en central, par territoire, en EDS, pour certains indicateurs par travailleurs sociaux ou par équipe de polyvalence, en CCAS. Le rythme d'édition des statistiques devrait être d'une fois par mois.

<p>2.4. <i>Evaluation des parcours</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition de la sortie et types de sorties ▪ Comment sont abordés les parcours ? ▪ Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ? ▪ Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc. 	<p>Notions de sortie et de parcours</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de définition de parcours type par public, logique de réponse individualisée aux besoins. <p>Outils de suivi des parcours</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier papier de suivi du bénéficiaire chez le référent. ▪ Aucun suivi des parcours des bénéficiaires de type étude longitudinale de l'entrée à la sortie du RSA. SEPIAE permet de faire une évaluation de l'impact de l'entrée d'un bénéficiaire dans une action et non de son parcours dans le RSA. ▪ Des études longitudinales ponctuelles, type suivi de cohortes, par exemple à venir sur les CUI. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion en cours pour suivre les parcours via GRSA avec l'intégration des CER et des fiches de synthèse de fin d'action.
<p>2.5. <i>Evaluation de l'accompagnement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes ▪ Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation 	<p>Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de document présentant les étapes de l'accompagnement. Seulement des fiches techniques élaborées sur des points précis du dispositif (ex : sur les JIO, sur la révision annuelle, sur le CER, etc.) <p>Outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à une autre ou à un opérateur d'action</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un ensemble de fiches qui renseignent sur l'accompagnement délivré mais qui ne sont pas répertoriées informatiquement à ce jour : <ul style="list-style-type: none"> - Une fiche de prescription d'une action d'insertion circulant entre le référent et l'opérateur d'une action d'insertion ; - Une fiche de synthèse : point d'étape et préconisation de l'opérateur sur la poursuite du parcours du bénéficiaire ; circulant entre le référent et l'opérateur d'une action d'insertion ; - Les fiches d'orientation signées à la fin des JIO circulant entre les structures, la CLI et l'allocataire ; - La fiche de prescription IAE. <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des évaluations circonscrites au niveau des CCAS conventionnés, des conseillers Pôle Emploi rSa, de la CAF sur la base d'indicateurs à remplir : <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs semestriels d'évaluation quantitative de la convention d'accompagnement des bénéficiaires du RSA- CCAS : nombre de dossiers instruits, nombre de JIO dans le semestre, nombre de fiches d'orientation par le CCAS en entretien individuel, cumul d'allocataires contractualisés (file active : CER ou ACSF), sortie de la file active suite à abandon ;

<p>de la cohérence d'ensemble</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs annuels d'évaluation qualitative de la convention d'accompagnement des bénéficiaires du RSA- CCAS : profil des bénéficiaires du RSA (tranche d'âge, niveau d'études, problématiques identifiées) ; niveau de recours aux prestations d'accompagnement selon le pôle ; données qualifiant le travail partenarial avec le CG et les autres partenaires : dans le cadre des JIO, modalités d'articulation avec Pôle Emploi, travail partenarial avec l'équipe territoriale dans le cadre de l'équipe pluridisciplinaire, dans le cadre du soutien technique des ALI, CERsa et coordinateurs insertion ; autres observations ; pistes d'amélioration ou de réflexion du dispositif. - Il s'agit du même type de fiche pour les CAF, les CCAS et les 3-4 associations. - Aucune évaluation de l'accompagnement des EDS. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Volonté d'extraire des éléments des fiches de synthèse sur l'accompagnement dans GRSA
<p>2.6. Evaluation de l'offre d'insertion</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion, d'une typologie de l'offre reliée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Référentiel ou typologie de l'offre d'insertion</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un document présentant les pôles de l'offre d'insertion du PSDI avec la finalité, les publics visés et les coordonnées des structures porteuses ; diffusé à l'ensemble des structures du dispositif RSA ; ▪ 6 pôles : pôle lieux ressources, pôle accueil solidarité, pôle appui ponctuel, pôle accompagnement emploi, pôle diagnostic et orientation, pôle mobilisation et dynamisation. ▪ Cette organisation de l'offre d'insertion est aujourd'hui retravaillée, selon 2 objectifs : <ul style="list-style-type: none"> - Gagner en lisibilité pour les prescripteurs ; - Mettre en parfaite cohérence cette reconfiguration avec les orientations stratégiques, telles que définies dans le PSDI. <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et les modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation action par action de l'offre d'insertion du PSDI via SEPIAE tous les ans depuis 10 ans par le cabinet d'études ASDO, via plusieurs grilles de questions, qui sont adaptées au type de structure opératrice : exemple des grilles des structures du pôle accompagnement emploi, projet emploi : <ul style="list-style-type: none"> - à l'entrée : un diagnostic de la situation du bénéficiaire (données profil, situation au regard de l'emploi et de la formation, problématiques) - à l'issue de l'action d'insertion : fiche de bilan (axes travaillés et résultats, parcours de la personne dans l'action, situation de la personne en sortie de dispositif) - 3 mois après la sortie : appel téléphonique pour connaître la suite du parcours (situation dominante de la personne) ▪ Dans le cadre du SEPIAE, un questionnaire de satisfaction des bénéficiaires d'une action d'insertion à l'issue de celle-ci (niveau de satisfaction générale et sur des aspects plus précis du dispositif d'insertion, proposition d'axes d'amélioration)

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. 	<p>Acteurs mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les élus expriment des attentes vis-à-vis de l'évaluation sans y contribuer directement. ▪ Le service insertion pilote le PSDI et SEPIAE. ▪ La cellule informatique de 3 personnes interne à la DASo en lien avec la DSI, le SI et les EDS gère GRSA. ▪ DSI : lecture informatique du système d'information. ▪ DGECOM : de manière ponctuelle, pour des associations sur l'analyse budgétaire ; les tableaux de bord (soutien méthodologique) ▪ Le chargé de mission auprès du directeur action sociale assure l'interface avec la DG.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) - Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <p>Il n'existe pas d'instance strictement dédiée à l'évaluation de la politique d'insertion. Cependant, des instances non dédiées à l'évaluation fonctionnent et produisent des éléments utiles pour une évaluation qualitative de la politique d'insertion :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les équipes pluridisciplinaires (6 EP) : <ul style="list-style-type: none"> - Examen de cas individuels, échange de pratiques ; - Composition : l'animateur local d'insertion (coordinateur), les représentants des EDS, CAF, PE, CCAS, les acteurs locaux en fonction des spécificités des dossiers (ex : les CLIE, les ML), 3 allocataires RSA et une association représentant les intérêts des bénéficiaires du RSA, pas d'élus par choix ; - Une réunion avec le chef de service insertion une fois par semaine en central avec les 6 animateurs locaux d'insertion. ▪ l'équipe territoriale d'insertion : <ul style="list-style-type: none"> - Anime le dispositif à tous les niveaux : coordination, construction, animation de la politique d'insertion au niveau territorial, déclinaison de la politique départementale. Produit de l'évaluation et la restitue. - Composition : responsables sociaux de territoire, animateurs locaux d'insertion, CERSA, CESF, secrétariat des CLI, coordinateurs d'insertion ▪ les groupes citoyens : <ul style="list-style-type: none"> - Par territoire, depuis octobre-novembre 2011. Volonté d'en faire à plus long terme une instance d'évaluation des politiques d'insertion ; - 5 à 20 bénéficiaires du RSA formés <p>Il n'y a plus à ce jour de restitution des évaluations produites par SEPIAE chaque année avec les élus, les autres directions ou les partenaires associés mais seulement des restitutions en interne à la Direction de l'action sociale.</p> <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrogation au niveau du territoire sur la pertinence de mettre en place des temps de restitution et des temps en central avec les acteurs politiques.

ANNEXE 2.3 – Fiche Département – Val-d'Oise

Éléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Organisation du service insertion

- Le service insertion au niveau central est en charge de :
 - la gestion de l'allocation (Indus – recours – suspension/réduction)
 - la gestion de dossiers RSA des travailleurs indépendants ;
 - la gestion du budget du service insertion (Allocation et Insertion)
 - le suivi et la gestion des conventions signées avec les opérateurs du PDI et les CCAS
 - la gestion de l'APRE ;
 - la gestion des contrats aidés ;
 - des statistiques.
 - du déploiement des outils informatiques utilisés par les agents du service
- Les missions insertion sur les 5 territoires :
 - assurent le lien avec les référents sociaux ;
 - assurent l'étude des situations individuelles ;
 - suivent et contrôlent la réalisation des actions d'insertion
 - assurent le partenariat avec les CCAS conventionnés
 - assurent la gestion des Instances (EP et EPR)
 - animation du territoire
 - 1 responsable ; des conseillers insertion et développement qui étudient les CER en liaison avec les structures ; le secrétariat qui assure la saisie sur IODAS des CER et la gestion administrative des dossiers.

Organisation du dispositif RSA

- Instruction :
 - CAF en charge des bénéficiaires du RSA majoré soit environ 10% des bénéficiaires du RSA ;
 - Services sociaux du Département : les familles avec enfants-soit environ 40% des bénéficiaires du RSA ;
 - CCAS : personnes seules ou couples sans enfant soit environ 50% des bénéficiaires du RSA.

- Orientation via un outil d'évaluation socioprofessionnelle utilisé par les services référent
- Accompagnement :
 - Vers PE, organismes de placement, PLIE, organismes conventionnés, réseau d'appui à la création d'entreprises, service social départemental.
 - une soixantaine de CCAS via une convention avec Département ;
 - des associations conventionnées via un appel à projet annuel (regroupant différents cahiers des charges)
 - 1 opérateur de placement privé du PDI : ADECCO.
- 3 parcours (2 seulement apparaissent dans le système d'information : le parcours social et le parcours emploi)
 - lien social ;
 - emploi ;
 - intermédiaire socioprofessionnel (parcours préparant à l'accès à un emploi).
- CER mis en place en 2009

Le Programme départemental d'insertion

- Signé pour la période 2010-2012
- En cours de renouvellement pour 2013-2015

Quelques chiffres

- 33 697 bénéficiaires du RSA en septembre 2012
- 26 659 bénéficiaires du RSA socle : augmentation très importante ces dernières années (+10% entre 2009 et 2010)
- Le nombre de bénéficiaire du RSA activité augmente très peu.
- Taux de contractualisation chez Pôle Emploi et associations PDI : 72% ; disparité d'un territoire à l'autre (liée aux moyens urbains et problématiques urbaines)
- Plus de personnes vers Pôle Emploi : 13 943 (soit 50%) [la loi insistant fortement au retour à l'emploi]
- CER signés en 2011 : environ 13 400

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

▪ Ancienneté de la démarche

d'évaluation : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.

▪ Finalités de

l'évaluation : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?

▪ Evaluation et pilotage :

Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?

Naissance et évolution de la démarche d'évaluation

- A l'époque du RMI, des bilans sectorialisés, notamment les bilans des Plans locaux de l'insertion réalisés tous les ans par les 5 CLI, avec une analyse des besoins sur le territoire ; bilans qui remontaient au niveau central et qui permettaient de construire le PDI ; aujourd'hui, il n'y a plus de bilans écrits par territoire mais un rapport d'évaluation au niveau central.
- A l'époque du RMI, un outil de gestion créé en 1998, outil maison du Département : centralisation des informations de l'insertion départementale ; outil commun à l'Etat et au CG permettant un échange d'informations entre eux sur la gestion du droit, les problématiques des bénéficiaires via le formulaire statistique de l'Etat, la contractualisation ; des améliorations apportées au fur et à mesure et notamment, adaptation avec la mise en place du CMI-RMA ; utilisation de l'outil jusque début 2010.
- En 2006, refondation de la politique d'insertion accompagnée d'une volonté d'évaluation de la cohérence d'ensemble ; réflexion sur un outil d'évaluation en direction des opérateurs : EPI. Beaucoup d'indicateurs d'activité et de résultats via EPI : profils des personnes, sorties positive ou autres sorties.
- La mise en œuvre du RSA a apporté beaucoup en matière de transfert de données, notamment les flux CAF apportant des connaissances sur les publics plus fines qu'auparavant.
- L'évaluation devient un axe du PDI 2010-2012 (PDI sur 3 ans (2010-2012), un bilan annuel).
- Réalisation d'une évaluation sur 2 ans du PDI en 2010-2011.

Finalités de la démarche actuelle d'évaluation

- Justifier les moyens consacrés au PDI : volonté des élus de mesurer les effets du dispositif étant donné son coût important.
- Un besoin du service de revoir ses actions pour les adapter aux besoins exprimés sur le territoire et les améliorer.
- Rendre compte : en lien avec le contrôle des opérateurs de plus en plus fort via des bilans et des comptes-rendus pour contrôler que les structures ne gardent pas les mêmes personnes plusieurs années, en exigeant un suivi des bénéficiaires des actions.

Intégration de l'évaluation au pilotage du PDI

- L'évaluation comme objectif stratégique de la politique d'insertion (PDI 2010-2012) : « développer une offre d'insertion départementale répondant aux besoins des usagers et mieux évaluée »
- Axe de travail du PDI : « développer et déployer des outils permettant l'évaluation du dispositif et des actions engagées en faveur de l'insertion »
- Objectif : développer une culture de l'évaluation par la mise en place d'outils nécessaires au suivi des actions engagées et de leur adéquation avec les moyens mobilisés par le CG
- Les chantiers prévus :
 - Renforcer la maîtrise du volet allocation du dispositif RSA ;
 - Adapter et renforcer l'évaluation des actions engagées au titre de la politique d'insertion : élaborer un guide de l'évaluation en répertoriant les outils, les procédures et les indicateurs de résultats pour mesurer l'efficacité des actions d'insertion ;
 - Mener une étude-action pour mesurer la qualité du service rendu aux bénéficiaires du RSA ;
 - Rédaction d'un rapport d'évaluation chaque année qui rende compte des résultats de la politique d'insertion et qui permette les ajustements nécessaires ;
- Etat d'avancement :
 - Changement du logiciel pour la gestion du RSA et l'outil EPI pour les adapter aux nouvelles orientations en matière d'insertion - changement qui devrait permettre d'avoir des données statistiques plus précises sur la connaissance des profils bénéficiaires et sur les parcours d'insertion.

Perspectives d'évolution

- Associer les bénéficiaires du RSA à l'évaluation de la politique d'insertion, par exemple via leurs représentants dans les équipes pluridisciplinaires ;
- Réflexion sur des indicateurs d'impact : taux de retour à l'emploi.

2. Objets et outils de l'évaluation

<p>2.1. <i>Connaissance des allocataires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...) ▪ Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...) ▪ Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : (mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...)) 	<p>Outils et données mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Flux CAF : <ul style="list-style-type: none"> - flux issus d'ELISA : base statistique mensuelle et consolidation trimestrielle - flux CAF mensuels sur les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires déjà dans le dispositif dont les dossiers sont mis à jour : recoupement et requêtes sur des points précis ; données sur la situation familiale, la tranche d'âge, le nombre de bénéficiaires du RSA au total, du RSA socle et du RSA activité. ▪ Le système d'information EPI : des données seulement sur les bénéficiaires d'action d'insertion du PDI donc pas sur les bénéficiaires suivis par Pôle emploi et ceux suivis par les services sociaux du Département qui demandent un accompagnement social spécifique (voir 2.3. sources d'information). Données issues des bilans intermédiaires et finaux des opérateurs d'action d'insertion. ▪ Pas d'exploitation des DSP. ▪ Etude de cas complexes dans les commissions d'examen (élus, associations, SSD) et étude des cas où les bénéficiaires ne se présentent pas aux actions <p>Limites</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune information globale sur les parcours des bénéficiaires du RSA suivis par Pôle Emploi. Le Département a accès au dossier individuel des personnes suivies via DUDE mais n'a pas accès à des données plus globales. Le transfert d'informations entre Pôle Emploi et le Département fait l'objet de négociations au niveau national. ▪ EPI ne renseigne pas sur les problématiques des personnes qui ont été orientées mais seulement sur celles qui entrent dans le dispositif d'accompagnement, via une action d'insertion ▪ Les résultats en fin d'accompagnement sont utilisés pour l'évaluation mais pourraient être affinés <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etude en cours sur le profil des jeunes qui entrent dans le dispositif RSA (un des axes du PTI = prévenir l'arrivée des jeunes dans le dispositif et favoriser en particulier l'insertion des jeunes bénéficiaires du RSA) ▪ Piste de travail évoquée lors des assises locales pour l'insertion : une étude sur le profil des jeunes mères de moins de 25 ans qui bénéficient du Rsa majoré
---	---

<p>2.2. <i>Outils de gestion (vision globale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableaux de bord des missions insertion : renseignent sur leur activité, le parcours des personnes (suivi, orientation, action insertion) ; ils sont ensuite centralisés ; ▪ Tableaux de bord sur la connaissance des publics au sein des services via ELISA de la CAF ; ▪ Tableaux de bord sur l'activité du service ; ▪ Tableaux de suivi sur les aides financières, l'APRE, les contrats aidés, les commissions d'audition, les réorientations, le rappel des droits ; ▪ Remontées d'informations au directeur, au DGAS et élus. COPIL régulier avec l'élu en charge de l'insertion et les Présidents des EP sur les actions insertion, et l'organisation du dispositif RSA
<p>2.3. <i>Systèmes d'information</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Systèmes d'information existants</p> <hr/> <p><i>IODAS, logiciel de gestion produisant une base de données des bénéficiaires du RSA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisé depuis novembre 2010, construit sur la base d'un travail de réflexion sur les besoins des bénéficiaires et du Service Insertion, et d'un travail important d'harmonisation des pratiques et de codification des actions insertion. Outil modulable et adaptable ; ▪ Utilisé par une cinquantaine d'agents du Service insertion (central + missions insertion) ▪ Intègre les flux mensuels CAF, mais pas encore des données de Pôle Emploi (dans l'attente de l'application du décret sur l'échange de données). Les données de Pôle Emploi sont envoyées dans un fichier à part ; des rapprochements sont effectués avec IODAS ; ▪ Intègre les CER, l'orientation, la suspension / réduction, les aides financières, les indus, les recours, les contrats aidés, etc. ; ▪ Apporte des éléments sur les publics en complément des données issues d'ELISA ; ▪ Concernant les DSP, tous les instructeurs n'utilisent pas @RSA car tous n'ont pas l'habilitation pour l'utiliser, notamment les communes ; pour ceux qui ne l'utilisent pas, recours à une fiche statistique et un contrat d'orientation au moment de l'instruction. ▪ Informations contenues : <ul style="list-style-type: none"> - Orientation et contractualisation : nombre d'allocataire par territoire (annuel), type d'orientation (social/emploi), nombre d'orientation par type et territoire, PDI et hors PDI, nombre de contrat d'orientation, nombre de CER signés selon le type d'orientation par territoire (annuel), nombre de contrat d'orientation et de CER en cours de validité, taux de contractualisation par territoire (CER + PPAE) ; - Procédures de suspension ou réduction et activité des Equipes Pluridisciplinaires Restreintes : nb de courriers d'avertissement envoyés, de procédures d'avertissement interrompues, de commission d'audition, de personnes convoquées, absentes et excusées, présentes, nb de décision de suspension ; - Courriers reçus et traités dans le cadre de la procédure de recours administratif préalable obligatoire au RSA ; Nombre de recours contentieux RSA ; Motifs des recours administratifs RSA traités par le CG ; - Dispositifs d'aide financière : APRE (nombre d'aides accordées par objet et montant global par objet), fonds de facilité (idem) ; - Indicateurs financiers : allocations, recettes au titre de la compensation des dépenses d'allocataires RMI-RSA (TIPP et FMDI, recettes au titre des indus, recette RSA expérimental), coût de l'action d'insertion direction de la vie sociale, de l'action RSA santé ; - CUI-CAE et CUI-CIE : nombre total pour chaque et nombre de renouvellements.

EPI

- Logiciel développé en interne par la DSI et le Service insertion en 2007 sur la base d'un cahier des charges pour l'évaluation des parcours d'insertion
- Objectifs :
 - apprécier la mise en œuvre par les opérateurs des cahiers des charges proposés par le Département
 - mieux connaître les bénéficiaires intégrés sur les actions
 - comprendre le parcours des bénéficiaires sur les différentes étapes de l'action
 - apprécier le résultat de ces actions afin de faire évoluer le cahier des charges et les modes d'intervention en fonction de l'analyse de ces résultats
- Outils proposés aux opérateurs d'action d'insertion via le web : saisie des données concernant les personnes intégrées dans l'action et leur parcours d'insertion.
- Fiche d'identification des personnes communes à l'ensemble des opérateurs et reprenant les informations concernant la personne. Saisie des coordonnées, des différents étapes du parcours, durée du parcours ;
- Ne permet pas le suivi du parcours d'un bénéficiaire dans le RSA mais le suivi des actions insertion et des bénéficiaires qui entrent dans ces actions ;
- EPI couvre les personnes soumises aux droits et devoirs = RSA socle.
- Informations contenues :
 - Coordonnées du bénéficiaire ; étapes du parcours du bénéficiaire ; durée du parcours ; état des parcours (fermés/ouverts) ;
 - Sorties = « parcours clôturés » et motifs des sorties : Accès à l'emploi, Formation, Création d'activité, Réorientation vers autres parcours du PDI, Réorientation vers le service instructeur, Abandon, Terme de l'action, Autres motifs de sortie
 - Orientation vers les actions par parcours et cahier des charges : Nombre de personnes prévues dans les actions, Nombre de personnes intégrées, Nombre de personnes orientées, Ratio nombre de personnes intégrées/ nombre de personnes orientées et nombre de personnes intégrées/ nombre de personnes prévues ;
 - Indicateurs de résultat : nombre de personnes sorties, nombre de personnes sorties avec un projet social, familial ou professionnel, nombre de personnes ayant accédé à un emploi (aidé ou de droit commun) ;
 - Motifs de non réintégration dans les parcours du PDI ;
 - Profil des bénéficiaires accompagnés sur un parcours du PDI : sexe, situation familiale, tranche d'âge, niveau scolaire, maîtrise du français écrit/oral, emploi-formation (inscription à PE, expérience professionnelle, CSP), permis de conduire, situation au regard du logement, problèmes de santé.
- Pistes d'évolution d'EPI :
 - Adaptation d'EPI aux cahiers des charges ;
 - Adaptation d'EPI aux demandes particulières ;
 - Volonté de créer une interface entre IODAS et EPI pour que les CER (intégrés dans IODAS) permettent de créer directement une fiche dans EPI qui permettent d'indiquer aux opérateurs les nouveaux bénéficiaires à convoquer et à suivre dans les actions ; travail de la DSI et de l'éditeur

Les sources d'informations produites en externe

- ELISA (CAF) : Répartition RSA socle-activité, mensuel, Répartition par tranche d'âge, Répartition selon la situation familiale, Nombre de personnes couvertes (bénéficiaires), Nombre de bénéficiaires du RSA travailleurs indépendants par territoire et répartition par secteur d'activités
- Les flux de Pôle Emploi : informations diverses sur les demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA avec la mise à disposition de DUDE

2.4. *Evaluation des parcours*

- Définition de la sortie et types de sorties
- Comment sont abordés les parcours ?
Structurés par étapes ?
Dégage-t-on des types de parcours ?
- Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ?
- Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc.

Notions de sortie et de parcours

- La **notion de sortie** : sortie des actions du PDI et motifs des sorties sur la base de déclarations de la structure ; pour les sorties emploi, sur la base des contrats de travail ou fiches de paye des bénéficiaires. Notion uniformisée via EPI = « parcours clôturés » ; motifs des sorties : Accès à l'emploi, Formation, Création d'activité, Réorientation vers autres parcours du PDI, Réorientation vers le service instructeur, Abandon, Terme de l'action, Autres motifs.
- La **notion de parcours** : PDI en 3 parcours avec au sein de chaque parcours des actions mobilisables (actions qui sont définies par des cahiers des charges) : parcours emploi, parcours lien social, parcours santé.

Outils de suivi des parcours

- Pas d'outil permettant d'analyser les parcours à la manière d'un suivi de cohortes mais le système d'information EPI permet d'étudier les parcours d'un bénéficiaire au sein d'une action d'insertion du PDI ;
- Des bilans individuels à mi-parcours et en fin de parcours remplis par les opérateurs, cependant non centralisés ;
- Données produites dans EPI relatives au parcours : voir *supra* la partie consacré à EPI ;
- Rapports intermédiaires et finaux d'évaluation pédagogiques, à l'échelle des missions (descriptif des conditions de réalisation de l'action, l'analyse des écarts entre les objectifs fixés initialement et les résultats obtenus, les adaptations et ajustements nécessaires pour atteindre les objectifs fixés, etc.), Tous les bilans sont ensuite transmis au Central pour déclencher du paiement, mais non exploités dans le cadre de l'évaluation.
- Le rapport d'évaluation pour les années 2010-2011 présente un bilan quantitatif des parcours d'insertion, en présentant notamment les motifs de sortie par type de parcours. Toutefois l'analyse de ces résultats n'est pas approfondie.
- Une revue des cas complexes par les EP sur les territoires, dans une logique de suivi et d'accompagnement individuel.

Limites

- Pas d'outil spécifique sur les parcours des bénéficiaires ;
- EPI ne produit pas de données qualitatives sur les parcours individuels même s'il permet d'identifier les freins rencontrés par les bénéficiaires ;
- Actuellement, pas de données sur les bénéficiaires de contrats aidés ou d'aides financières : pas de recensement d'informations spécifiquement pour ces publics. L'évaluation quantitative et qualitative de ces dispositifs n'est donc pas réalisable à ce jour. Avec le déploiement de ces 2 procédures sur le logiciel IODAS, il sera possible dès 2013 de faire une analyse des profils des personnes bénéficiant de ces dispositifs et d'évaluer qualitativement les données (ex : secteur d'activité des CUI ; type d'employeurs, pour les aides financières (type de formations financées, quels organismes ...)

<p>2.5. <i>Evaluation de l'accompagnement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes ▪ Existence d'outils de circulation de l'information ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de document présentant les étapes de l'accompagnement. <p>Outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à une autre ou à un opérateur d'action</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche de synthèse fournie par les structures à la fin de chaque action pour chaque bénéficiaire ; fiche adaptée par les opérateurs ; circulant entre les opérateurs et les référents ; avec des préconisations quant à la suite du parcours ▪ Temps d'échange : rien de formel entre les référents et les opérateurs ; des réunions d'information sur les CER : les comités entre référents et opérateurs. ▪ Création d'un outil d'information en extranet : "Mallette de l'insertion" en octobre 2012 qui regroupe des informations sur les dispositifs, mesures, partenaires, droit commun, etc.) dans le cadre de l'axe 4 du PDI (élaborer un PTI pour une nouvelle dynamique partenariale permettant la complémentarité des ressources dédiées à l'insertion dans le domaine de l'accompagnement) <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi de l'activité des services instructeurs et référents, y compris : nombre d'instructions, d'orientation, de CER. ▪ Pas d'évaluation qualitative <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Volonté de réaliser une enquête qualitative et quantitative sur les bénéficiaires du RSA et leur ressenti sur le dispositif
<p>2.6. <i>Evaluation de l'offre d'insertion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion, d'une typologie de l'offre reliée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Référentiel ou typologie de l'offre d'insertion</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un schéma de l'offre départementale d'insertion RSA selon 3 types de parcours (Rapport d'évaluation du PDI) : santé, lien social, et emploi, auxquelles s'ajoutent des « autres ressources mobilisables » (APRE, formation, informatique, alphabétisation, etc.) ▪ Réalisation d'un recensement de l'offre de droit commun en faveur des publics en insertion <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et les modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan intermédiaire (données chiffrées et bilan qualitatif sur les problématiques du public, les difficultés de remplissage, l'analyse des taux de sortie, etc.) et un bilan final qualitatif, quantitatif et financier ; bilans faisant l'objet d'une rencontre avec les missions insertion et les structures de leur territoire (individuelle) ; rencontre avec le niveau central pour les associations couvrant l'ensemble du territoire ; compilation des bilans (exigés dans le cadre des conventions signées entre le Département et les opérateurs) en central et via EPI ▪ Actions cofinancées par le FSE : ce cofinancement a modifié les pratiques en termes de compte-rendu (contrôle de service fait) : visite sur place, feuille d'engagement par échantillon + bilan quantitatif et qualitatif. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un catalogue de l'offre d'insertion accessible à tous les référents, créé et présenté en octobre 2012 aux différents partenaires (référents, opérateurs...)

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) ▪ Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il n'existe pas d'instance spécifiquement dédiée à l'évaluation de la politique d'insertion. Néanmoins, le bilan d'évaluation est présenté chaque année aux élus et à l'Assemblée Départementale, et les partenaires locaux sont informés des conclusions et résultats de ce bilan. <p><i>Les instances existantes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace insertion, instance locale d'information concernant le dispositif RSA et l'offre locale d'insertion <ul style="list-style-type: none"> - Réunit référents et opérateurs PDI une fois par mois ; - Lieu d'information et d'échanges sur les outils, l'offre d'insertion départementale et les dispositifs ; - Contenu relayé au Département mais pas directement utilisé pour l'évaluation. ▪ Les équipes pluridisciplinaires (EP) : <ul style="list-style-type: none"> - Gérées par la mission insertion : étude des situations individuelles, contribuant à la cohérence des parcours insertion ; - Les éléments discutés ne sont pas directement utilisés pour l'évaluation. ▪ Le groupe départemental des usagers effectue un bilan des actions : <ul style="list-style-type: none"> - Mis en place depuis janvier 2010 pour améliorer le dispositif par la prise en compte de leurs propositions et remarques ; rencontre avec d'autres Départements ; - 12 usagers volontaires, formés et accompagnés ; - piste d'évolution : volonté d'élargir le groupe, renouvellement et pérennisation dans le temps. ▪ Les assises de l'insertion, mises en place en juin et juillet 2010 à l'échelle des 5 territoires : <ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre du PTI, réunion de tous les partenaires - Elaboration de proposition sur la base de 5 thématiques : formation, accès aux entreprises, accueil/information et prise en charge des bénéficiaires du RSA, prévention des jeunes à l'entrée du RSA, participation active des bénéficiaires du RSA ; ▪ Les comités de pilotage (interne au Département), où l'évaluation est ponctuellement un point de l'ordre du jour. Composé de l'élu aux affaires sociales, des Présidents des EP, du DGA chargé de la Solidarité, du directeur et du directeur adjoint de la Vie Sociale (DVS), du chef de service insertion. ▪ Les réunions techniques : réunions du service insertion parfois ouvert à d'autres directions du Département.
--	--

ANNEXE 2.4 – Fiche Département – Paris

Éléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Pilotage du PDI

Le PDIE 2011 – 2014, « *cadre stratégique et opérationnel de référence pour l'action de la Collectivité parisienne en matière d'insertion et d'aide à l'accès à l'emploi* », est piloté par les élus du comité de pilotage, et notamment les adjoints en charge :

- de l'emploi, du développement économique et de l'attractivité internationale,
- de la solidarité, de la famille et de la lutte contre l'exclusion,
- de l'économie sociale et solidaire,
- de la politique de la ville,
- de l'égalité hommes/femmes,
- ainsi que du conseiller insertion / emploi du cabinet du maire.

Le pilotage technique du PDIE se fait à travers une instance réunissant 3 directions :

- La direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) dont dépendent les Espaces insertion, les Cellules d'appui pour l'insertion (CAPI), les services sociaux départementaux polyvalents (SSDP) et les permanences sociales d'accueil (PSA) ;
- La direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEEES), dont dépendent les Maisons des entreprises et de l'emploi (MDEE) ;
- La direction de la politique de la ville (DPVI).

Organisation du dispositif RSA

L'organisation de l'instruction, de l'orientation et du service référent est présentée dans un schéma en ANNEXE 1 de la présente fiche.

- *Instruction*

Les modalités d'instruction dépendent des catégories d'allocataires :

- Ceux dont le niveau de ressources est supposé supérieur au seuil des droits et devoirs déposent leurs dossier à la CAF ;
- Les autres sont instruits Espaces insertion ou CAPI, ou dans les sections d'arrondissement du CCAS, voire les PSA ou associations conventionnées pour certains publics spécifiques.

Une déclaration de données socioprofessionnelles (DSP) est remplie à l'occasion de l'entretien d'instruction.

- *Orientation*

Orientation par le service instructeur vers un parcours accompagnement social, socioprofessionnel ou emploi :

- Orientation automatique via les DSP vers Pôle emploi pour les personnes inscrites n'ayant pas freins identifiés, vers la structure accompagnante pour ceux qui étaient suivis avant leur entrée dans le RSA ;
- Orientation vers un Espace insertion de la Ville pour les autres allocataires, pour une évaluation approfondie de leurs besoins. En fonction de cette évaluation, ils sont orientés vers Pôle Emploi, les Espaces insertion, les CAPI, la CAF, les SSPD, les PSA ou des associations conventionnées.

- *Accompagnement*

La structure vers laquelle l'allocataire a été orientée est désignée référente et l'accompagne dans son parcours.

Quelques chiffres

- 75 000 personnes sont bénéficiaires du RSA en décembre 2010 ;
- dont 61 000 au RSA socle ;
- 112 000 demandeurs d'emploi de catégorie A ;
- dont 42 000 de longue durée.

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

- **Ancienneté de la démarche d'évaluation** : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.
- **Finalités de l'évaluation** : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?
- **Evaluation et pilotage** : Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?

Naissance et évolution de la démarche d'évaluation

- La Ville de Paris ne dispose pas d'un service évaluation. Toutefois, un service de contrôle de gestion et finances, et l'Inspection générale de la Ville de Paris qui commence à mettre en place des travaux se rapprochant de l'évaluation de politiques publiques.
- En 2006, audit réalisé par un consultant extérieur sur le PDI pour la rédaction du nouveau PDI. Le Département ne disposait pas des moyens pour le réaliser en interne.
- En 2010, l'évaluation par les allocataires via la mise en place de groupes mixtes de professionnels et d'allocataires pour évaluer les prestations. Une réflexion sur l'association des bénéficiaires du RSA à la mise en œuvre et au suivi de la politique d'insertion avait été engagée avant le RSA. La loi RSA a été le catalyseur. Une étude a été réalisée par un cabinet externe pour mettre en place le « groupe ressource » participant à l'évaluation.
- En 2011, audit réalisé par un consultant extérieur. Le PDI devient le Programme départemental pour l'insertion et pour l'emploi (PDIE). Il concerne les allocataires RSA et donne une vision plus globale sur l'insertion et l'emploi (41 fiches action dont 2 fiches relatives à l'évaluation).
- En 2011, deux évaluations par deux cabinets d'études en vue de la rédaction du PDIE et la réorganisation du dispositif d'accompagnement : l'évaluation des prestations du PDI par Mensia et l'évaluation du dispositif d'accompagnement (« Diagnostic des forces et des faiblesses ») réalisée par l'ANSA.

Finalités de la démarche actuelle d'évaluation

- Evaluation intégrée au pilotage du PDIE 2011-2014, dès son lancement, volonté d'évaluer pleinement le PDI.
- Dans le PDIE, 2 fiches-action sur l'évaluation pour des évaluations plus systématiques et des outils concrets :

Action 40 : Evaluer systématiquement les dispositifs d'insertion du Département

Action 41 : Travailler à l'harmonisation des indicateurs utilisés par le Département avec ceux de ses partenaires (notamment sur l'entrée dans les prestations, la sortie de prestation ; et recueil de données des SIAE parisiennes et des actions de formation)

Perspectives d'évolution

- Extrait de la définition de l'objectif 4.3 du PDI - Se donner les moyens de mesurer l'efficacité et l'efficience des actions du Département : « *La mesure de l'efficacité et de l'efficience (...) constitue un préalable et une condition nécessaire à l'évaluation de la politique départementale, mais également à l'ajustement, au fur et à mesure de son contenu et de ses modalités de mise en œuvre. Le Département se fixe donc comme objectif de mieux appréhender l'impact des différents dispositifs (...). Concrètement, cela suppose de formaliser un dispositif de mesure des résultats de l'insertion, qui soit homogène d'une prestation à l'autre d'une part, partagé avec les partenaires du Département d'autre part. Celui-ci devra s'appuyer sur des indicateurs clairement définis (...) et sur des outils nécessaires au recensement et à l'analyse des résultats (prestation par prestation, et dans leur ensemble).* »
- Extrait de la fiche action 40 sur l'évaluation du PDI : « *Analyse partagée des résultats de l'insertion et prise en compte dans la réflexion sur la conception de nouveaux dispositifs ou sur la reconduction de dispositifs existants (avant d'être une technique, l'évaluation est donc conçue comme une démarche au service de l'amélioration de l'action du Département en matière d'insertion et d'emploi).* »

2. Objets et outils de l'évaluation

2.1. Connaissance des allocataires

- Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...)
- Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...)
- Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : (mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...)

Outils et données mobilisés

- Données CAF : par arrondissement et mensuelles, via Elisa (logiciel CAF) ; le Département peut demander des informations plus détaillées si besoin.
- DSP : travail en interne sur la base de l'exploitation des contrats d'insertion (enregistrés par les responsables insertion des arrondissements concernés et les responsables des Cellules d'Appui Pour l'Insertion (CAPI) et centralisé-requêté via @RSA). Depuis la mise en place du RSA, l'instruction est réalisée via une fiche de recueil des DSP, automatisée à l'entrée dans le RSA (mais seulement dans 11 des 20 arrondissements).
- Rapports d'activités annuels des associations titulaires de marchés publics : données sur la typologie du public allocataire (nationalité, âge, situation familiale, conditions de logement, niveau de formation, ancienneté dans le dispositif et dans le service)
- Bilan individuel de fin de mission complété à chaque fin de prestation par le prestataire et le bénéficiaire (en cours de généralisation) :
 - diagnostic à l'entrée dans le dispositif : aptitude et compétences utilisables, freins identifiés d'ordre professionnel de retour à l'emploi
 - situation actuelle vis-à-vis de l'emploi : en emploi (type contrat de travail, durée) / en formation (intitulé de la formation/ secteur d'activité) / en recherche d'emploi (intitulé emploi recherché, zone géographique, secteur d'activité)

Limites

- Pas de données sur les publics suivis par les services sociaux polyvalents du Département.
- Des publications de Pôle emploi cependant limitées à des statistiques très générales, produites de manière irrégulière
- Le Département ne dispose pas des moyens nécessaires à des études précises sur les publics. Il existe des données sur les profils produites au moment de l'élaboration du PDI mais il s'agit seulement de données de cadrage.

Perspectives d'évolution

- Volonté d'exploiter les DSP dans ISIS (système d'informations sociales) : données profils, compléments des services spécialisés.

<p>2.2. <i>Outils de gestion (vision globale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un contrôleur de gestion rattaché à la sous-direction de l'insertion ; ▪ Le dispositif de contrôle de gestion est composé de tableaux de bord en lien avec des applications informatiques ; ▪ Un contrôle de gestion et un reporting portant sur les espaces insertion et les cellules d'appui insertion ; très quantitatif (indicateurs d'activité, de résultat (sortie)) ; ▪ Les fiches de reporting de l'activité des associations référentes : <ul style="list-style-type: none"> - En mensuel : flux, suivi, contractualisation, sorties ; - En annuel : moyens humains et matériels, éléments financiers, activité du service (cf. en mensuel), typologie du public, mise en œuvre de la prestation. ▪ Tableau de bord mensuel des espaces insertion : évaluation et suivi (file active), entretiens, contractualisation, sorties, etc. ; ▪ Reporting trimestriel de la permanence sociale d'accueil (public SDF) ; ▪ En 2011, une étude de la direction des finances sur les coûts de l'insertion. ▪ Tableaux de performance sur toute la DASES et non spécifique au RSA (quelques indicateurs : contractualisation, etc.) <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un tableau de bord annuel des résultats de l'insertion des dispositifs financés et mis en place par le Département.
<p>2.3. <i>Systèmes d'information</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Systèmes d'information existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ISIS (s'approchant du Perceval d'autres départements) : suivi référent, des actes professionnels ; pour se substituer aux autres applications et avoir un système unifié. Aujourd'hui pas de vision sur tout Paris, seulement par arrondissement <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discussion CAF / Pôle Emploi / Département sur la construction d'un flux informatique (flux quotidien) avec récupération d'informations disponibles chez Pôle emploi ; ▪ Transfert quotidien de flux de la CAF vers le Département ; ▪ Les flux PE en 2013 : en phase de test.

2.4. Evaluation des parcours

- Définition de la sortie et types de sorties
- Comment sont abordés les parcours ?
Structurés par étapes ?
Dégage-t-on des types de parcours ?
- Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ?
- Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc.

Notions de sortie et de parcours

- La notion de parcours : schéma des différents parcours (cf. annexe 1) s'arrêtant à la désignation du service référent.
- La notion de sortie : très subjective, fondée sur la base des déclarations de ressources des allocataires auprès de la CAF. La définition de la sortie varie selon les dispositifs (sortie vers l'emploi durable, sortie vers un emploi de transition, sortie positive).

Outils de suivi des parcours

- Fiche de liaison entre les prestataires et le référent pour chaque prestation (en cours de généralisation) :
 - objectifs attendus de la prestation du point de vue de l'allocataire (objectif de l'allocataire) ;
 - objectifs attendus de la prestation du point de vue du référent (motif de l'orientation vers le dispositif) ;
 - situation actuelle du candidat au regard de l'allocation RSA, des prestations déjà suivies ;
 - réalisation effective de l'action et raison si absence du candidat ;
- Bilan individuel de fin de mission, complété à chaque fin de prestation par le prestataire et le bénéficiaire (en cours de généralisation) :
 - coordonnées prescripteur-orienteur/ structure de suivi/ prestataire/ candidat ;
 - objectif du bénéficiaire à l'entrée dans la prestation (point de vue bénéficiaire) ;
 - diagnostic à l'entrée dans le dispositif : aptitude et compétences utilisables, freins identifiés d'ordre professionnel de retour à l'emploi ;
 - projet professionnel et parcours envisagé ;
 - historique de l'accompagnement : présence/absence, retour qualitatif du travail entrepris avec le bénéficiaire, durée du rdv ;
 - synthèse des actions et rdv menés avec entreprises
 - état précis des contacts « entreprise » : employeur, type de contrat de travail proposé, type de poste, durée, entretien obtenu ;
 - état précis des contacts formation : nom de la structure, type de formation, entretiens obtenus ;
 - compétences acquises au cours des prestations : compétences identifiées, freins identifiés, préconisations du prestataire ;
 - situation actuelle vis-à-vis de l'emploi : en emploi (type contrat de travail, durée)/ en formation (intitulé de la formation/ secteur d'activité) / en recherche d'emploi (intitulé emploi recherché, zone géographique, secteur d'activité) ;
 - bilan prospectif : analyse sur les aptitudes et compétences du bénéficiaire, préconisation du prestataire à court et moyen terme, avis du bénéficiaire.

Limites

- Le suivi des parcours est individualisé, mais les fiches de liaison et les bilans individuels de fin de mission ne sont pas exploités pour une évaluation globale de la cohérence des parcours.
- L'évaluation de l'insertion sociale est à améliorer. On ne sait pas la quantifier.
- Pas de suivi sur le passage RMI-RSA et RSA socle-RSA activité.

Perspectives d'évolution

- Suivi de cohortes par un stagiaire CIFRE

<p>2.5. Evaluation de l'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes ▪ Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référentiel de l'accompagnement <p>Outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à une autre ou à un opérateur d'action</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche de liaison entre les prestataires et le référent pour chaque prestation : voir supra « Outils de suivi des parcours » <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord des espaces insertion (service orienteur et référent) : suivi de l'activité et indicateurs de résultat sans croisement ▪ Evaluation du dispositif d'accompagnement réalisée par l'ANSA en 2011 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluation de la lisibilité, de l'efficacité et de la cohérence de l'organisation du dispositif d'accueil et d'accompagnement des allocataires du RSA afin d'optimiser le service rendu aux allocataires parisiens ; ○ Analyse critique des parcours des bénéficiaires du RSA, focus sur les différentes étapes d'un parcours ainsi que sur leur articulation + préconisations opérationnelles ; ○ Recueil des perceptions des professionnels (professionnels de terrain, responsables de structure, cadres des directions départementales) et des usagers du dispositif : <ul style="list-style-type: none"> - Sur le dispositif d'accueil et d'instruction (adéquation aux besoins : maillage territorial, visibilité et lisibilité du dispositif) - Sur l'orientation et l'évaluation de la situation du bénéficiaire (organisation, articulation avec l'accompagnement, analyse répartition des publics) - Sur les parcours d'accompagnement (indicateur de retour à l'emploi + éléments qualitatifs notamment pour l'insertion sociale, richesses de l'accompagnement, continuité et cohérence des parcours, focus sur les plateformes RSA et les maisons des entreprises et de l'emploi) ▪ Expression ponctuelle des allocataires sur les prestations d'accompagnement via les groupes ressources d'allocataires
---	---

2.6. *Evaluation de l'offre d'insertion*

- Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion (pour quel public ? à quelle étape du parcours ?), d'une typologie de l'offre reliée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi
- Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

Référentiel ou typologie de l'offre d'insertion

- Cartographie de l'offre d'insertion professionnelle et d'aide à l'accès à l'emploi financée et mise en place par le Département de Paris (cf. ANNEXE 2 de la présente fiche).

Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et les modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

- Evaluation de la cohérence de l'offre d'insertion en 2010
- Ré-interpellation des dispositifs à chaque renouvellement des marchés avec la volonté de faire des regroupements cohérents (en chambre avec l'adjoint au maire)
- Une évaluation des prestations du PDI par Mensia en 2011 :
 - Analyse territoriale visant à comprendre les spécificités et évolutions du marché de l'emploi et à caractériser les besoins du territoire en matière d'emploi ;
 - Evaluation de la cohérence d'ensemble des dispositifs existants (pertinence, lisibilité, complémentarité, efficacité et impact). Analyse globale de l'action du Département :
 - cartographie de l'offre ;
 - analyse chiffrée des dispositifs (nombre d'entrée en prestations, nombre de retour à l'emploi) ;
 - enseignements sur l'accès des bénéficiaires du RSA aux dispositifs, la complémentarité entre les dispositifs, la vision partagée des dispositifs au travers des instances partenariales.
 - Analyse détaillée par dispositif sur la base d'indicateurs : nombre de bénéficiaires, nombre de retour à l'emploi, taux de retour à l'emploi, coût par bénéficiaire, coût par retour à l'emploi ; ainsi que des éléments d'appréciation qualitatifs.

Perspectives d'évolution

- Volonté d'avoir une cartographie détaillée de l'ensemble de l'offre d'insertion car constat d'une réelle méconnaissance des dispositifs. Principale limite : beaucoup de renouvellement donc mise à jour difficile.
- Travail avec un réseau intermédiaire issu des services non spécialisés (réseau CAPI, groupe trimestriel, SSDP, CHRS, etc.) pour communiquer sur l'offre d'insertion.

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. 	<p>Acteurs mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le PDIE pose le principe d'une implication de l'ensemble des partenaires à l'évaluation. ▪ Les premiers mobilisés sont les acteurs de terrain à travers leurs bilans : espaces insertion, CAPI, associations conventionnées, etc. ▪ L'évaluation de l'accompagnement par l'ANSA en 2011 a impliqué : élus, cadres de la DASES et de la DDEES (y compris dans les organes déconcentrés : Maison de l'emploi, CAPI, espaces insertion, etc.), CAF, associations, allocataires RSA et usagers des MDEE. ▪ L'évaluation de l'offre d'insertion par Mensia s'est faite principalement à travers l'analyse de documents de bilan et de gestion issus des services du Département et des structures partenaires.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) - Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A ce jour, les 5 Commissions territoriales d'insertion réunissent les accompagnateurs des allocataires du RSA et ont un rôle d'appréciation des prestations, de discussion sur les allocataires et leurs problématiques. Leur rôle en évaluation a vocation à se développer (voir infra Perspectives d'évolution). ▪ Au niveau central, la Commission Départementale de l'Insertion : une instance politique, présentation et discussion des stratégies. ▪ Instance partenariale : COPIL (PE/CAF/CCAS/etc.) : renouvellement des conventions d'orientation avec les partenaires en charge ▪ Des réunions régulières avec des acteurs de l'insertion sur différents thèmes : APRE, élaboration du PTI, etc. ▪ « Groupe ressource » d'allocataires : des allocataires sollicités lors de réunions plénières (sur les prestations du PDIE) et un groupe de travail <i>ad hoc</i> (sur le livret d'accueil, test des lettres administratives, etc.) <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inscrit au PDIE 2011-2014 <ul style="list-style-type: none"> - Fiche action n°37 « Créer une instance au niveau des arrondissements pour le suivi de la politique d'insertion et d'emploi » : qui aura notamment pour rôle l'« analyse des résultats des actions d'insertion mises en œuvre localement ». Autour des acteurs départementaux, elle réunirait notamment les mairies d'arrondissement, Pôle emploi, la Région, la DIRECCTE, le PLIE, la Mission locale. - Fiche action 38 « Elargir le périmètre et les missions des Commissions territoriales d'insertion existantes » : le PDIE leur confie également une fonction d'évaluation des « besoins des publics de l'insertion », de suivi des dispositifs, en vue notamment de « propositions pour l'évolution du dispositif départemental d'insertion ». Elles sont composées des services du Département, de Pôle emploi, de la CAF (action sociale), du PLIE, de la Mission locale, de l'UT de la DIRECCTE (animateurs territoriaux), de la Région (délégué territorial).

ANNEXE 2.5 – Fiche Département – Seine-et-Marne

Éléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Organisation de la politique d'insertion

- Un Programme départemental d'insertion et de lutte contre l'exclusion (PDILE) 2010-2012 issu d'une démarche participative d'évaluation et de refonte de la politique d'insertion conduite lors de l'année 2009.

Organisation du dispositif RSA

- *Instruction*
 - Réalisée par la CAF, les CCAS, et les 14 Maison départementale des solidarités (MDS) de la Direction Territoriale des Solidarités du Département ;
 - Instruction organisée par une convention d'instruction, d'orientation et du droit à l'accompagnement des allocataires du RSA.
 - *Orientation*
 - Effectuée sur la base des DSP
 - Organisée par les Associations d'Accompagnement Vers l'Emploi (AAVE)
 - Validée par le Département : le bureau RSA au sein de la Direction de l'insertion et de l'habitat
 - *Accompagnement*
 - Parcours emploi accompagné par Pôle Emploi
 - Parcours professionnel renforcé accompagné par les AAVE
 - Parcours social accompagné par les MDS ou les services d'accompagnement spécialisés, conçu comme un parcours temporaire qui doit aboutir à une réorientation vers parcours professionnel.
- Parcours emploi et pro renforcé = 70%

Quelques chiffres

- Environ 22 000 foyers indemnisés en mai 2012
 - Environ 15 000 bénéficiaires du RSA socle
 - Environ 3000 bénéficiaires du RSA majoré
 - Environ 6000 bénéficiaires du RSA activité
- 116M€ d'allocation en 2012
- 6M€ pour les actions d'insertion dont 2M€ pour les SIAE et 4M€ pour les emplois aidés (50% des postes pour les chantiers)
- 600 personnes qui assurent l'accompagnement des bénéficiaires du RSA

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

▪ Ancienneté de la démarche

d'évaluation : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.

▪ Finalités de

l'évaluation : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?

▪ Evaluation et pilotage :

Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?

Naissance et évolution de la démarche d'évaluation

- En 2009, la mise en place du RSA a été l'occasion d'engager une série d'études en vue de réinterroger puis refonder la politique d'insertion, et qui ont contribué à l'élaboration du PDILE 2010-2012 :
 - Evaluation des actions d'insertion (offre) sur la base des bilans des structures et de discussions au sein des bureaux et ateliers thématiques des CLILE (voir 3. Acteurs et instances), avec l'objectif d'interroger l'efficacité et l'adéquation aux besoins des bénéficiaires.
 - Etude qualitative du profil des bénéficiaires en 2009 par le CIRESE et SCP Communication :
 - constat de l'absence « d'outil mutualisé et systématique permettant l'analyse des besoins » ;
 - définition de 5 grandes familles de publics, pour lesquels on identifie des types de prise en charge particuliers qui peuvent s'assimiler à des types de parcours.
 - Etude des pratiques d'accompagnement, menée en interne par le service "méthodes et pratiques" du Centre de ressources et d'appui de la D.G.A. Solidarité. L'étude s'interroge sur la logique de parcours d'insertion, et la capacité des accompagnants à suivre cette logique dans leur travail.
 - Assises de l'insertion, fin 2009, pour faire la synthèse des travaux et orienter la refonte de la politique d'insertion
 - Affirmation de la contractualisation comme outil au service de parcours d'insertion cohérents et efficaces, et permettant leur évaluation ;
 - Affirmation de la nécessité de la prise en compte des besoins des publics, l'ensemble des acteurs locaux devant contribuer à les identifier.

Finalités de la démarche actuelle d'évaluation

- Le PDILE énonce l'objectif en termes d'évaluation : « *Fédérer le système d'acteurs sur des logiques de capitalisation des parcours individuels et des actions locales afin d'améliorer le pilotage du dispositif dans ses dimensions de diagnostic des besoins et d'évaluation* ». Cela doit se concrétiser à travers un travail de mise à plat des outils à disposition, de diagnostic et d'élaboration d'une proposition d'optimisation de l'ensemble.
- En 2012, les élus ont souhaité la réalisation de 2 évaluations portant sur l'insertion chaque année. Cette première année, l'évaluation de la politique d'insertion professionnelle a été lancée fin juin 2012. Réalisée par Amnyos, achèvement prévu en mars 2013.

Limites

- Le PDILE faisait en 2010 le constat que les objectifs à atteindre n'étaient pas suffisamment définis pour permettre l'évaluation de la politique.
- La diversité des procédures contractuelles et financières avec les partenaires a induit des difficultés à réaliser un suivi homogène des différentes actions. Le travail engagé d'homogénéisation des procédures doit contribuer à améliorer le suivi et l'évaluation.

2. Objets et outils de l'évaluation

<p>2.1. Connaissance des allocataires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...) ▪ Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...) ▪ Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : (mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...) 	<p>Outils et données mobilisés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fichiers allocataires de la CAF à travers le logiciel Elise ; ▪ Données Pôle emploi sur les bénéficiaires du RSA inscrits à PE : consultation des DUDE pour le suivi des personnes dans le cadre des EP ; ▪ Identification des besoins : mobilisation des acteurs de terrain de manière informelle ou par le biais des EP ; ▪ Mise en place d'un dispositif « méthodologie d'identification des besoins des allocataires et d'évaluation des actions d'insertion » avec le laboratoire ERUDITE (Université Paris-Est Marne-la-Vallée) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Exploitation des DSP et enquête complémentaire auprès d'un échantillon de bénéficiaires sur les obstacles rencontrés lors du retour à l'emploi ; ○ Restituée en avril 2012 sur la partie « identification des besoins » au sein des ateliers emploi ; ○ Vers une typologie des besoins à travers une grille de référence reprenant les items suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Capital humain : éducation et formation, compétence cognitive (perception, langage, mémoire, décision, raisonnement), compétence non cognitive (confiance en soi, motivation, autonomie), qualification professionnelle, expérience professionnelle, trajectoire sur le marché du travail ; - Caractéristiques individuelles : genre, âge, nationalité ; - Santé et conditions de vie : santé physique, santé psychologique, handicap, accès au logement durable ; - Recherche d'emploi : existence et contenu du projet professionnel, recherche active / passive, techniques de recherche d'emploi, nature et flexibilité des critères de recherche d'emploi (salaire, horaires, type de contrat, etc.) ; - Mobilité : périmètre de la recherche d'emploi, aptitude à la mobilité (permis, véhicule) ; - Disponibilité pour occuper un emploi : contraintes professionnelles et personnelles, responsabilités familiales (garde d'enfants, prise en charge du conjoint, de parents ou autres membres de la famille) ; - Culture du travail : attitude de distance à l'emploi, valeur donnée au travail. ○ A abouti à la constitution de 3 « groupes » d'allocataires aux caractéristiques voisines : <ul style="list-style-type: none"> - Groupe 1 (45% des allocataires) : inscrits et suivis à Pôle emploi mais en fin de droits, actifs de 35-44 ans, sans difficultés spécifiques, mobiles, diplômés, historique d'emploi stable, recherche active et outillée, projet défini, confiants ; - Groupe 2 (45% des allocataires) : non inscrits à Pôle emploi et orientés vers l'AAVE ou les MDS, historique de travail morcelé, souvent difficultés et garde d'enfants, mobilité limitée, recherche passive, peu confiants ; - Groupe 3 (10% des allocataires) : non inscrits à Pôle emploi, jamais travaillé, orientés vers MDS, souvent personnes isolées avec enfant à charge, en majorité jeune et féminin, non diplômés, logement précaire, peu mobiles, souvent faible niveau de français. ▪ Depuis 2012, mise en place de conférences territoriales qui apportent des connaissances fines sur les allocataires : <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 ateliers sur le social pilotés par les MDS, 1 atelier emploi piloté par les professionnels de l'emploi, notamment les maisons de l'emploi, au niveau des bassins d'emploi ; ○ Dans un 1er temps, réalisation d'un diagnostic emploi d'ici la fin 2012 (tissu économique, emploi au sens large, sur les entreprises, le monde économique, etc.) ; dans un 2nd temps, des actions pratiques seront déployées sur la base des besoins.
---	---

<p>2.2. <i>Outils de gestion (vision globale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail de formalisation des tableaux de bord et de suivi du dispositif, avec l'automatisation de l'intégration des données de la CNAF + échanges de données avec Pôle Emploi ; ▪ A abouti à l'élaboration du tableau de bord du RSA, mensuel : <ul style="list-style-type: none"> - Données CAF - Dispositif d'orientation - Gestion des équipes pluridisciplinaires - Gestion du précontentieux RSA - Contrats aidés - Dispositif d'accompagnement - Données Pôle Emploi (à venir) - APRE - Chantiers - Pack Insertion ▪ Projets annuels de performance et Rapports annuels de performance : description de l'activité, objectifs, indicateurs financiers et indicateurs de résultats.
<p>2.3. <i>Systèmes d'information</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Systèmes d'information existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un logiciel métier : Implicit sur la gestion du droit et les contrats, utilisé par les services du Département ; <p>Limites et perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extrait de l'étude CIRESE cité dans le PDILE : « <i>Un système unique de collecte d'information et de suivi des bénéficiaires peut sans doute être imaginé pour ne pas alourdir la saisie et concentrer l'effort sur le suivi. (...) Pour améliorer le système d'analyse des besoins, de suivi des accompagnements, de mise en œuvre des actions ainsi que leur évaluation, les outils utilisés aujourd'hui apparaissent comme inadaptés. (...) Le fait d'utiliser les informations collectées dans le cadre des ateliers donnerait du sens à leur utilisation par les acteurs de terrain.</i> »

2.4. *Evaluation des parcours*

- Définition de la sortie et types de sorties
- Comment sont abordés les parcours ?
Structurés par étapes ?
Dégage-t-on des types de parcours ?
- Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ?
- Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc.

Notions de sortie et de parcours

- Pas d'indicateurs de sortie définis
- Notion de parcours non définie. Cependant, dans un contexte de réduction de budget consacré à l'insertion et d'augmentation du nombre de bénéficiaires du RSA, une réflexion a été engagée sur la segmentation et la priorisation des parcours début 2012. Il s'agit de faire le choix d'accompagner plus profondément certaines personnes, notamment celles qui sont dans une dynamique positive, en définissant des critères de sélection. Cependant cette réflexion doit être posée car il s'agit d'éviter d'être dans la caricature, et ne laisser personne de côté. Application dès 2013 sur une cohorte de 50 à 70 personnes, avec temps de définition et de partage des concepts avec les acteurs de terrain (du type : qu'est-ce qu'une personne dynamique ?).

Outils de suivi des parcours

- Pas de suivi systématisé des parcours sauf pour les publics en accompagnement spécialisé (créateurs d'entreprise, travailleurs handicapés, jeunes, bénéficiaires du RSA dans le dispositif depuis + 2 ans) suivis par des associations via un marché public :
 - environ une centaine de personnes par structure en moyenne, ce qui permet un suivi plus étroit par rapport aux bénéficiaires du RSA insérés dans des dispositifs non spécifiques ;
 - dans les bilans des structures, des éléments sur les tenues de parcours.
- Comité de suivi des AAVE (2 fois/an, regroupant le service insertion et les 46 AAVE) : étude d'une dizaine de cas pour voir comment sont construits les parcours ; sélection des cas au hasard selon des critères ; permet d'apporter des éléments sur la manière de construire des parcours type et de donner des éléments de méthode pour les accompagnateurs ; partage des éléments au sein des ateliers emploi.

Limites et perspectives d'évolution

- Pas de possibilité de faire une revue des contrats d'insertion car le Département ne dispose pas de moyens suffisants en interne (service insertion = 16 personnes)
- Dans le PDILE, les équipes pluridisciplinaires sont considérées un levier pour l'amélioration du suivi des allocataires au cours de l'évolution de leur parcours.
- De la même manière, le groupe ressources insertion (GRI) avait pour vocation initiale d'être un lieu de partage, d'analyse des parcours des personnes.

<p>2.5. <i>Evaluation de l'accompagnement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes ▪ Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les modalités d'accompagnement sont définies par les conventions avec les AAVE et le référentiel métier des MDS. <p>Outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à une autre ou à un opérateur d'action</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il existe des fiches de prescription, cependant les structures et territoires ont une marge de liberté pour faire circuler l'information entre eux <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilans d'activité des structures : les AAVE ; pour les associations, c'est une obligation inscrite lors de la conclusion du marché ; éléments sont discutés dans les comités de suivi et de pilotage mais il reste une marge de progression : nécessité d'avoir une commande plus claire. ▪ Les ateliers des Commissions locales d'insertion et de lutte contre l'exclusion (CLILE) : instances de réunion transversale et thématiques : réunions des représentants des professionnels de l'accompagnement, 1 fois/ trimestre ; partage des informations, présentation des acteurs. ▪ Etude ponctuelle par le service méthodes et pratiques du Centre de ressources et d'appui de la DGA Solidarité : travail d'introspection sur les pratiques professionnelles d'accompagnement.
<p>2.6. <i>Evaluation de l'offre d'insertion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion (pour quel public ? à quelle étape du parcours ?), d'une typologie de l'offre liée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi ▪ Modalités de recueil des 	<p>Référentiel ou typologie de l'offre d'insertion</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une classification de l'offre est introduite dans le PDILE : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'insertion par l'emploi <ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement professionnel individuel (qui correspond à l'accompagnement et non à une offre d'insertion à proprement parler) - L'insertion par l'activité économique - Les actions de formation et de mobilisation vers l'emploi - Les actions de placement en emploi et de rapprochement de l'offre et de la demande - Le financement de l'association INITIATIVES 77 au titre de son action dans le domaine de l'emploi et de la formation ○ L'insertion par le logement <ul style="list-style-type: none"> - Le fonds de solidarité logement - Le soutien aux associations œuvrant dans le domaine de l'insertion par le logement - Le financement d'INITIATIVES 77 au titre de son action dans le domaine du logement ○ L'insertion sociale et médico-sociale

informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

- Les fonds d'aides sociales
- Le microcrédit personnel
- Le soutien aux associations caritatives, humanitaires et aux associations intervenant sur le champ de l'insertion sociale ou médico-sociale
- o Les actions collectives d'insertion sociale

Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et les modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

- L'évaluation est focalisée sur le Pack Insertion : le laboratoire ERUDITE est chargé d'évaluer dans quelle mesure ses actions permettent d'améliorer l'insertion économique en proposant des indicateurs une mesure des effets des modules sur le retour à l'emploi.
- Le PDILE mettait en avant la méthode du Centre d'études de l'emploi (CEE), qui via un groupe test et un groupe témoin, évaluait les actions à dimension socioprofessionnelles à travers :
 - o Des indicateurs socioprofessionnels de réussite :
 - une meilleure communication au quotidien,
 - la reprise de confiance en soi,
 - la construction d'un lien social,
 - l'acquisition d'outils d'autonomie,
 - la levée des freins de la mobilité,
 - la construction d'un projet de vie socioprofessionnel,
 - l'investissement dans le parcours cohérent du retour à l'emploi,
 - la connaissance des droits et devoirs du travail,
 - la maîtrise de l'outil Internet,
 - la levée des freins de garde d'enfants, de santé et de logement.
 - o Des indicateurs de réussite professionnelle :
 - la recherche active d'emploi,
 - la maîtrise des techniques de recherche d'emploi et de l'entretien d'embauche,
 - la maîtrise de la bureautique selon besoin,
 - l'accès à des emplois de plus de 6 mois en C.D.I. et en C.D.D.,
 - l'accès à des emplois en contrats aidés ou en intérim,
 - l'obtention des certificats de type C.A.C.E.S.

Perspectives d'évolution

- PDILE : les modalités d'évaluation et de bilan vont être rendues homogènes par le travail de clarification du mode de conventionnement avec les structures.

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. 	<p>Acteurs mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ensemble de la démarche d'évaluation est pilotée par le service de l'insertion, et a impliqué les élus, la directrice de l'insertion et de l'habitat, le chef de service et l'ensemble du service insertion. ▪ La direction de l'évaluation et de l'audit interne intervient ponctuellement en accompagnement et apporte des données chiffrées. ▪ Les MDS, les AAVE et autres partenaires conventionnés élaborent leurs bilans d'action. ▪ Le service "méthodes et pratiques" du Centre de ressources et d'appui de la DGA Solidarité est intervenu ponctuellement sur un travail d'introspection sur les pratiques professionnelles d'accompagnement. ▪ Un certain nombre de prestataires ont été mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> - CIRESE et SCP Communication sur l'étude critique préalable à l'élaboration du PDILE 2010-2012 ; - Le laboratoire ERUDITE sur la méthodologie d'identification des besoins des allocataires et d'évaluation des actions d'insertion ; - AMNYOS sur l'évaluation de la politique d'insertion professionnelle lancée fin juin 2012.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de pilotage départemental (Département, Pôle emploi, DIRECCTE et globalement les acteurs du PTI) : rôle d'évaluation globale du dispositif ; ▪ Comité local de suivi (animé par la Direction de l'insertion et de l'habitat) : ses travaux permettront d'alimenter la réflexion du comité de pilotage départemental, sous forme d'une synthèse générale ; ▪ Commissions locales de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion (CLILE) <ul style="list-style-type: none"> ○ Les CLILE ont une fonction première d'observatoire local, mais également l'objectif d'étayer les décisions prises localement et d'évaluer les effets des actions. ○ Le Bureau de la CLILE est en charge du suivi, de la coordination, de la synthèse des travaux des ateliers.

<p>- Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Les ateliers des CLILE comprennent des membres issus de la CLILE ainsi que de partenaires concernés par les thématiques. Leur objectif est de proposer des plans d'actions pour chaque thématique susceptibles de déboucher sur des plans locaux d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Chaque CLILE met en place 4 ateliers thématiques :<ul style="list-style-type: none">1 / insertion professionnelles, formation, mobilité...2 / logement, hébergement3/ démarches de soins et prévention santé4 / lien social, accès au droit, citoyenneté▪ Groupe Ressource Insertion (GRI)<ul style="list-style-type: none">○ Instance partenariale et technique qui apporte un appui aux correspondants en termes de méthodologie, d'élaboration de contrats d'insertion et de recherche de solutions d'insertion. Le GRI effectue un travail d'analyse des caractéristiques du public RMI pour permettre de mieux cibler les réponses susceptibles d'être apportées aux bénéficiaires à titre individuels ou collectifs.○ Il fait remonter les besoins aux ateliers thématiques et en informe le bureau de la CLILE.○ Selon CIRESE, cette instance peut jouer un rôle accru dans la construction partagée d'un diagnostic de territoire et d'observation des besoins.○ Vocation initiale d'être un lieu de partage, d'analyse des parcours des personnes. <hr/>
---	---

ANNEXE 2.6 – Fiche Département – Essonne

Éléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Organisation de la politique de l'insertion

- Une direction de l'insertion, de la lutte contre l'exclusion et de l'emploi
- Un Plan Départemental d'Insertion 2012-2014, qui « *définit la politique départementale d'accompagnement social et professionnel, recense les besoins d'insertion et l'offre locale d'insertion et planifie les actions d'insertion correspondantes* ».
- Un Pacte Territorial pour l'Insertion signé en 2011, élaboré sur la base d'un travail partenarial mobilisant 300 personnes, notamment via des ateliers insertion. Il « *définit les modalités de coordination des actions entreprises par les différents acteurs pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du RSA* ».

Organisation du dispositif RSA

- *Instruction*
 - CAF pour les ex API ;
 - CCAS pour les personnes sans enfants (via convention avec 31 CCAS) ;
 - Maisons Départementales de Solidarité (MDS) pour les publics familiaux avec enfants ;
 - Aucun problème de répartition lors de l'instruction.
- *Orientation*
 - Effectuée par le CG sur la base du recueil de DSP ;
 - Les réseaux locaux d'appui (RLA) coordonnent le dispositif RSA sur le territoire et déterminent l'orientation des bénéficiaires du RSA. En 2013, les RLA disparaîtront et les MDS prendront le relais.

- *Accompagnement*

- Un parcours social, dont l'accompagnement est effectué par :
 - la CAF pour les foyers monoparentaux comprenant des enfants de moins de 3 ans,
 - 30 CCAS conventionnés (personnel subventionné par le Département et mise à disposition de conseillers insertion), pour l'accompagnement des personnes seules et couples sans enfants,
 - les conseillers insertion et les travailleurs sociaux des 10 MDS relevant de la Direction du développement social et de prévention santé du Département
- Un parcours emploi (environ 30% des allocataires) : accompagnement effectué par Pôle Emploi
- Remarques : les personnes orientées vers un PLIE peuvent avoir recours à l'offre du PDI.
- La mise en place d'un double accompagnement social / emploi permet l'accès à l'offre du PDI.

Quelques chiffres

- 19 000 bénéficiaires du RSA socle et majoré
- Une augmentation de bénéficiaires du RSA de 6% par an du fait des nouveaux entrants jeunes de moins de 25 ans plus nombreux (en parallèle d'une augmentation du chômage des jeunes)

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

- **Ancienneté de la démarche d'évaluation** : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.
- **Finalités de l'évaluation** : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?
- **Evaluation et pilotage** : Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?

Naissance et évolution de la démarche d'évaluation

- Sous le RMI, volonté de faire des analyses de parcours mais la mise en place du RSA a stoppé ce projet.
- Avec le passage au RSA, mise en place de tableaux de bord et d'outils globaux pour évaluer l'impact global des actions.

Finalités de la démarche actuelle d'évaluation

- La démarche d'évaluation engagée à dans le cadre du nouveau PDI a pour objectifs :
 - l'adéquation des outils (actions) aux besoins ;
 - l'adéquation des moyens mis en œuvre ;
 - de mesurer l'effet des dispositifs ;
 - de permettre un retour sur les pratiques des professionnels de l'insertion ;
 - de valoriser et légitimer l'action publique aux yeux des citoyens
 - de justifier des volumes financiers en période de budget constant.
- Le PDI pose les bases de l'évaluation :
 - Le PDI a été élaboré sur la base du partenariat mis en place dans le cadre du PTI (adopté en mars 2011) : des groupes de travail et un COPIL réunissant les SIAE, l'Etat, la CAF, la MSA, PE, etc. La problématique de la gouvernance a été traitée au sein du COPIL : volonté de simplifier les outils, ne pas multiplier les instances, déclinaison du PDI sur le territoire avec évaluation des besoins par territoire.
 - Dans le PDI est affirmé que « *les actions qu'il contient seront soumises au double crible de l'efficacité et de l'adaptabilité. Une évaluation sera réalisée annuellement afin d'en mesurer la mise en œuvre et d'adapter son contenu aux nécessités. Cette évaluation fera l'objet d'un rapport présenté annuellement à l'Assemblée départementale.* »
 - La « *qualité d'intervention* » est à « *mettre en regard des démarches évaluatives* ».
 - L'Axe 4 du PDI « Mobiliser les territoires, de l'identification des besoins à l'évaluation des résultats » définit la stratégie et les principes de l'évaluation :
 - « *L'analyse et la réflexion partagées avec les partenaires d'un même territoire* » ;
 - « *L'évaluation des résultats des actions et de leurs impacts est essentielle pour infléchir ou modifier certaines actions afin de les rendre plus efficaces ou opérantes* » ;
 - L'Orientations 9 - « Mobiliser les territoires dans l'analyse des besoins et la mise en œuvre des actions » énonce que l'offre d'insertion doit « *prendre en compte les besoins des allocataires RSA* » ;

- L'Orientation 10 – « Améliorer nos outils d'évaluation » précise : « *Le volet évaluation sera décliné au niveau de chaque territoire des MDS afin de prendre en compte les spécificités locales et d'adapter notre offre d'insertion. Sont ainsi prévues les actions suivantes :*
 - *La mise en place d'études de cohortes d'allocataires nous permettant d'apprécier sur le moyen terme les effets de notre action (...). L'objectif étant de déboucher à terme sur la mise en place d'un véritable observatoire des parcours.*
 - *L'institution d'un groupe permanent de 50 allocataires chargé de veiller à la mise en œuvre du plan départemental et de contribuer à son évaluation.*
 - *L'amélioration de nos tableaux de bord et de suivi dans une optique d'évaluation territorialisée de l'efficacité de nos actions.*
- Dans les fiches action du PDI, définition d'indicateurs d'évaluation pour chaque action, relevant principalement du suivi des réalisations et de l'activité et des résultats (nombre de partenaires associés à une action, sorties, etc.). Egalement, des éléments d'évaluation qualitative sont rattachés aux indicateurs : éléments issus du suivi de cohorte, d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers, etc.

Limites

- Volonté politique existante mais qui doit être davantage affirmée ;
- Manque de moyens humains et techniques et de temps :
 - le service insertion crée des projets nouveaux mais ne réalise pas l'évaluation de tous les projets existants ;
 - l'association POLEN accompagne les directions sur le plan de la méthode mais ne produit pas d'évaluations.
- Dans certains cas, appréhension vis-à-vis du résultat de l'évaluation ;
- Des moyens financiers à développer pour assurer la réalisation de l'évaluation en externe, considéré comme condition de réussite de l'évaluation.

Perspectives d'évolution

- Le PDI prévoit la mise en place d'outils d'évaluation plus performants permettant de mieux mesurer l'impact et l'efficacité des politiques conduites, à concevoir et à partager avec ses partenaires.
- Volonté de faire des analyses fines de parcours. En 2013, une étude cohortes sera lancée sur plusieurs années, sur des bénéficiaires du RSA avec ou sans accompagnement ; cahier des charges en cours d'élaboration avec l'aide du **POLEN**.

2. Objets et outils de l'évaluation

<p>2.1. <i>Connaissance des allocataires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...) ▪ Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...) ▪ Besoins (en lien avec les freins à l'emploi : (mobilité, garde d'enfants, santé, problématiques psychosociales, motivation, savoir être...) 	<p>Outils et données mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils éparses et nombreux : <ul style="list-style-type: none"> ○ Des données globales issues de PERCEVAL : données quantitatives sur les allocataires issues des flux CAF mensuels ; ○ La revue de contractualisation par les réseaux locaux d'appui : étude qualitative de plusieurs contrats ; ○ Le groupe ressources allocataires : réunion sur des thématiques choisies par eux ou non (ex : insertion logement, précarité énergétique, relation avec la CAF) et donc sur les problématiques des usagers de manière générale ○ Il n'existe pas d'outil spécifique à l'identification des besoins. Les besoins sont identifiés à l'occasion par retour des acteurs de terrain, sans procédure ni instance dédiée.
<p>2.2. <i>Outils de gestion (vision globale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord des prestations ▪ Tableaux de bord financiers, RH, flux allocataires : trimestriellement et annuellement

<p>2.3. <i>Systemes d'information</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Systemes d'information existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PERCEVAL <ul style="list-style-type: none"> ○ Données renseignant sur la phase d'instruction jusqu'à la contractualisation ; ○ Depuis mai 2012, accès à la donnée sur la contractualisation ; ○ L'accès à la donnée sur la contractualisation a permis d'identifier que 5000 personnes n'ont pas d'accompagnement à l'heure actuelle. Une campagne d'information sera conduite vers ces personnes ; ○ Infos sur l'allocation, les familles, le suivi, le type d'accompagnement délivré. ▪ Données de la CAF mensuelles via les requêtes effectuée par le Pôle ressources : des problèmes de fiabilité sont constatés. ▪ Les échanges de données entre la CAF et PE n'ont plus cours.
<p>2.4. <i>Evaluation des parcours</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition de la sortie et types de sorties ▪ Comment sont abordés les parcours ? Structurés par étapes ? Dégage-t-on des types de parcours ? ▪ Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ? ▪ Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc. 	<p>Notions de sortie et de parcours</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La notion de parcours : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le Département n'a pas mis et ne souhaite pas mettre en place un référentiel des parcours. Selon lui, les parcours se définissent progressivement sur la base des besoins. Le référent est responsable de la construction du parcours du bénéficiaire du RSA en fonction des besoins qu'il a identifié avec le bénéficiaire. <p>Outils de suivi des parcours</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de visibilité sur les parcours, notamment pour identifier les manques dans les parcours et évaluer les effets des actions des personnes, et ainsi faire évoluer telle ou telle action ; ▪ Retour éparse : ex : les PLIE et les RLA : rapports d'activité et synthèse des situations individuelles avec parfois des analyses globales ; ▪ La revue de contractualisation par les réseaux locaux d'appui permet une étude qualitative de plusieurs contrats ; ▪ Pas d'outils sur les sorties du RSA au détail : sorties identifiées via les transferts ou via le changement de condition familiale ; ▪ Suivi des sorties des actions d'insertion ; ▪ Nécessité de règles de calcul harmonisées pour définir les sorties.

2.5. *Evaluation de l'accompagnement*

- Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes
- Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action
- Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi

- Le PDI (Orientation 1 - Optimiser notre dispositif d'accompagnement social) prévoit « *l'élaboration d'un référentiel formalisé précisant l'offre de service du Conseil général en matière d'accompagnement* », destiné en priorité aux allocataires. Il définit également comme objectif (Orientation 2- Piloter et évaluer l'accompagnement) « *l'amélioration des outils et des processus d'évaluation de l'accompagnement* ».
- Mise en place d'un « kit de l'accompagnement » : un référentiel qui définit les procédures de prise en charge des bénéficiaires.
- En cours d'élaboration : un référentiel de l'accompagnement avec les MDS car constat : les bénéficiaires ne se sentent pas accompagnés avec 6h d'entretien par an sauf pour les actions collectives de 6 mois pour rompre l'isolement, les TISF qui vont au domicile des gens plusieurs par semaine, les CI pendant 1 an, etc.

Outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à une autre ou à un opérateur d'action

- Le suivi des parcours se fait à travers différents documents sur des situations individuelles :
 - Fiches navette de prescription ;
 - Bilans des situations personnelles et de résultats ;
 - Bilan des contrats ;
 - Bilan des opérateurs.
- Toutefois ces éléments d'information sur les parcours ne sont pas exploités pour une évaluation globale des parcours.

Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

- L'évaluation de l'accompagnement se fait via la ré-interpellation des dispositifs avec envoi de grilles de questionnaire et la mise en place de réunions en période de relance des marchés publics.
- L'Orientation 2 du PDI – « Piloter et évaluer l'accompagnement » précise que les outils et processus d'évaluation de l'accompagnement doivent être améliorés, notamment par :
 - la fixation d'objectifs quantitatifs en matière de contractualisation, annuellement pour chaque structure ;
 - un réel suivi de la mise en œuvre de l'accompagnement et du respect des devoirs réciproques entre l'allocataire et le service en charge de son accompagnement, par la mise en place d'un groupe de pilotage permanent entre la CAF, Pôle emploi et le Département sur les échanges de données de suivi des allocataires ;
 - un suivi de cohortes à mettre en place.

2.6. *Evaluation de l'offre d'insertion*

- Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion (pour quel public ? à quelle étape du parcours ?), d'une typologie de l'offre reliée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi
- Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

- Le PDI précise que l'évaluation des actions d'insertion doit être réalisée annuellement et déclinée au niveau de chaque territoire des MDS.
- Grille d'évaluation spécifique à chaque structure porteuse. Le porteur remplit ces informations et les fait remonter au Département. Pas d'outil de suivi commun.

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. 	<p>Acteurs mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La démarche d'évaluation est principalement mise en œuvre par la direction de l'insertion. ▪ Le Pôle ressources de la Direction de l'insertion réalise les requêtes sur les données de la CAF. ▪ La mise en œuvre de la démarche d'évaluation est accompagnée par l'association POLEN. Des prestataires devraient être missionnés sur plusieurs évaluations.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) - Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Orientation 11 – « Mettre en place un pilotage simplifié et déconcentré » propose la mise en place d'une « <i>commission élargie à l'ensemble des conseillers généraux intéressés</i> » qui « <i>aurait pour mission notamment d'évaluer nos actions d'insertion</i> ». ▪ Groupe de pilotage permanent entre la CAF, Pôle emploi et le Département sur les échanges de données de suivi des allocataires, pour le suivi de la mise en œuvre de l'accompagnement et du respect des devoirs réciproques. ▪ Les groupes ressources : consultation sur l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques d'insertion sur des thématiques choisies par eux ou non (ex : insertion logement, précarité énergétique, relation avec la CAF) et donc sur les problématiques des usagers de manière général, consultation pouvant aboutir à la modification d'outils (ex : lettre administrative, etc.). ▪ Un comité de pilotage partenarial commun au PDI, au PTI et au RSA.

ANNEXE 2.7 – Fiche Département – Yvelines

Éléments de cadrage du dispositif RSA mis en œuvre dans le Département

Organisation du service

- Une réorganisation a précédé (début 2008) le passage au RSA, le service insertion passant du pôle social au pôle développement/aménagement du territoire ;
- Un PDI renouvelé annuellement sur la base d'un bilan annuel ;
- Un PTI à signer d'ici la fin 2012 avec Etat, CAF, MSA, Pôle Emploi. Il doit impliquer largement les acteurs de l'insertion et est conçu comme « *l'opportunité de réinterroger la politique d'insertion du Conseil général, de rénover les dispositifs actuels et de redéfinir les orientations souhaitables et leur finalité* ».

Organisation du dispositif RSA

- *Instruction*
 - 80% des demandes RSA sont instruites par la CAF, qui informe du cadre général de la réglementation « Droits et Devoirs » et des procédures pour le contrat d'engagement avec le département ou Pôle Emploi.
 - Les autres demandes sont traitées par les services du Département et certains CCAS dans le cadre de conventions.
- *Orientation*
 - L'orientation est réalisée par le Département sur la base des informations de ses services, des CCAS ou de la CAF :
 - revenus d'activité entre 200 et 500 euros : vers Pôle Emploi ;
 - bénéficiaire âgé de moins de 40 ans, et revenus d'activité inférieurs à 200 euros : vers Atelier collectif (réunion de groupe de bénéficiaires co-animée par le Département et Pôle Emploi) ;
 - bénéficiaire âgé de plus de 40 ans et sans revenu d'activité : vers secteurs d'action sociale pour évaluation.

- *Accompagnement*

- Quatre types d'accompagnement sont distingués (qui se rapportent également à l'offre d'insertion en ce qui concerne les deux derniers) :
 - accompagnement social et santé, par les CCAS (les CCAS réalisent en fait un accompagnement comme référent unique mais pour un public « spécifique » : personnes isolées, couples sans enfant, ménages avec enfants majeurs), des associations et le réseau PASS ;
 - accompagnement socioprofessionnel, réalisées par des espaces d'insertion, des PLIE et quelques associations et collectivités territoriales ;
 - dispositif d'appui aux SIAE consistant en l'accompagnement du parcours d'insertion par les SIAE via des actions de mise en situation professionnelle, portées par des chantiers d'insertion, des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion ;
 - actions d'aide à l'accompagnement à la création d'entreprise, mises en œuvre par des associations départementales ou locales.

1. Approche historique de la mise en place d'une démarche d'évaluation sur la politique d'insertion

- Ancienneté de la démarche d'évaluation : du recueil d'informations éparses relevant du suivi de l'activité des services et structures impliquées à la structuration d'une démarche globale plus ou moins intégrée.
- Finalités de l'évaluation : pourquoi évaluer ? Pour mesurer les résultats ? Pour analyser la cohérence de la politique de menée ? La rendre lisible ? La mettre en débat ?
- Evaluation et pilotage : Le PDI pose-t-il les bases de l'évaluation ? Les objectifs sont-ils déclinés de manière à cadrer l'évaluation ? A-t-on construit la démarche avant/pendant/après l'élaboration du PDI ? L'évaluation est-elle intégrée au pilotage du PDI ?

Constats

- A l'époque du RMI, évaluation ponctuelle d'actions sans évaluation globale, édition mensuelle de données sur les caractéristiques des allocataires du RMI. Au passage au RSA, volonté de mieux connaître la population d'allocataires et de mesurer le résultat des actions de manière plus systématique.
- Le PDI 2012 affirme que « *l'évaluation des résultats est une orientation forte du PDI afin de garantir une utilisation performante des crédits alloués. L'objectif est de mesurer l'efficacité de l'ensemble des dispositifs et de faire évoluer les modalités de financement (montants accordés, nature des actions financées, objectifs fixés) en fonction de cette évaluation* ».
- L'évaluation est à la fois conçue comme :
 - globale et en continu à travers un bilan annuel,
 - par tranches en fonction de thématiques prioritaires : le PDI 2012 pose comme priorité d'évaluation pour l'année les espaces d'insertion et les chantiers d'insertion.

Perspectives d'évolution

- Un travail est engagé sur la structuration des politiques publiques et la définition d'objectifs et d'indicateurs de suivi et de résultats. Concernant l'insertion, cela renvoie à un enjeu de gestion : suivi des prestations et du public accompagné.

2. Objets et outils de l'évaluation

<p>2.1. <i>Connaissance des allocataires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caractéristiques sociales (homme / femme, âge, type de ménage...) ▪ Trajectoires (formation / qualification, expérience professionnelle, durée du chômage...) ▪ Besoins (en lien avec les freins à l'emploi) 	<p>Outils et données mobilisés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuellement, diagnostic social ou socioprofessionnel de la situation de l'allocataire est réalisé par le référent unique (Conseil général CCAS ou autres prestataires) au moment de la signature du contrat d'engagement. Les informations recueillies sont : <ul style="list-style-type: none"> - Motif de la demande, ancienneté dans le RSA, difficultés sociales rencontrées, accompagnement familial requis, accompagnement individuel requis, disponibilité, difficultés de logement, démarches liées au logement, diplômes, permis, secteurs d'activité antérieure, passé professionnel (jamais travaillé, ponctuellement, irrégulièrement, régulièrement), activités (équivalent aux CSP), mode de transport, mobilité, situation locative, compétences, durée d'inscription P.E., accompagnement recherche emploi, durée sans activité, évaluation sociale (besoins, freins à l'emploi, etc.) - les objectifs du contrat d'engagement. ▪ Les travailleurs sociaux peuvent orienter les allocataires vers Adecco qui réalise une prestation de diagnostic plus fin de la situation de la personne.
<p>2.2. <i>Outils de gestion (vision globale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'indicateurs d'activité et financiers relatifs au PDI rattachés ou non aux objectifs du PDI ▪ Existence de tableaux de bord ou d'outils de reporting dédiés à la mise en œuvre du PDI 	<p>Outils existants</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan annuel du PDI, centré sur les prestations : éléments factuels et financiers sur l'activité et indicateurs de résultat (nombre de sorties par type, etc.) ▪ Revue mensuelle de gestion (territoriale et départementale) via requêtes PERCEVAL Cette revue mensuelle n'est plus éditée. Elle est remplacée par une revue trimestrielle synthétique et la mise à disposition de requêtes. ▪ Tableau de bord en construction avec indicateurs clés : <ul style="list-style-type: none"> - <u>Indicateurs de gestion</u> : évolution du nombre de bénéficiaires du RSA payés dans les départements franciliens, effort d'insertion du CG 78 (budget global par bRSA), délai de traitement des indus, délai de repérage en cas de non respect des engagements, taux de fraudes constatées. - <u>Indicateurs d'activité</u> : taux de contractualisation, taux de suspension du RSA, part des bRSA ayant bénéficié d'une action-emploi, délai de contractualisation, taux de bRSA dont Pôle Emploi / le CG est le référent unique, taux de bRSA inscrits à Pôle Emploi dont le CG est référent unique, nombre de RDV avec des bRSA par les services du CG, périodicité de RDV avec des bRSA (moyenne, mini-maxi) par les services du CG, suivi en file active de bénéficiaires du RSA, - <u>Indicateurs de résultat ou de situation des allocataires</u> : taux de retour à l'emploi des bRSA ayant bénéficié d'une action-emploi (à 3 mois / 6 mois / 1 an), motifs de sortie du dispositif RSA taux de bRSA ayant plus de 2 ans dans le dispositif, indicateurs de situation des bRSA ayant plus de 2 ans dans le dispositif, taux de bRSA employables à court terme / moyen terme / long terme.

<p>2.3. <i> Systèmes d'information</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnement ▪ Utilisateurs ▪ Informations 	<p>Systèmes d'information existants</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transfert quotidien des données CAF sur les allocataires + flux mensuel ▪ Logiciel PERCEVAL : données sur les foyers allocataires. Restructuré suite au passage au RSA. Les TAS ont la possibilité d'effectuer les requêtes. <p>Perspectives d'évolution</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail de consolidation de l'information existant dans les services concernant le public, l'accompagnement, l'orientation, etc.
<p>2.4. <i> Evaluation des parcours</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition de la sortie et types de sorties ▪ Comment sont abordés les parcours ? ▪ Le suivi des parcours permet-il d'analyser les effets des dispositifs d'accompagnement, de l'offre d'insertion et de formation ? ▪ Outils : procédure systématisée de suivi des parcours, suivi de cohorte, etc. 	<p>Outils de suivi des parcours</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de suivi systématisé des parcours ▪ Projet de suivi de cohorte qualitatif (comprenant la prise en compte de la perception des allocataires) abandonné ▪ PDI 2012 : construire le dispositif d'évaluation des contrats d'engagement - contenus et outils opérationnels

<p>2.5. <i>Evaluation de l'accompagnement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étapes ▪ Existence d'outils de circulation de l'information d'une structure d'accompagnement à l'autre ou à un opérateur d'action ▪ Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures d'accompagnement et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble 	<p>Existence d'un référentiel de l'accompagnement structuré par étape : instruction, orientation, contractualisation, suivi</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un travail de définition d'un référentiel de l'accompagnement, de l'orientation et des parcours est prévu. Il pose la question du référentiel métier des travailleurs sociaux des TAS. <p>Modalités de recueil des informations sur l'activité d'accompagnement modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un tableau de bord permettant le suivi de l'activité et du résultat des actions d'accompagnement et de l'offre d'insertion. Par prestation et par structure chargée de la délivrer : <ul style="list-style-type: none"> - « Efficacité » : nombre de bénéficiaires du RSA suivis et taux de sortie au regard de l'objectif ; - « Efficience » : coût total, par bRSA, par bRSA ayant atteint le résultat ; - « Qualité prestation / appréciation bRSA » : délais, accompagnement, efficacité, lisibilité ; - appréciation des avantages et faiblesses ; ▪ Chaque prestataire de l'accompagnement fournit des bilans comprenant des indicateurs de résultat (sortie, situation de la personne suivie n mois après la sortie, progression de la situation de la personne à la sortie au regard des problématiques identifiées, etc.). Le recueil des données se fait en collaboration avec la DIRRECTE 78. ▪ Enquête ponctuelle sur la perception par les allocataires de l'action du Département ▪ Suivi des contrats aidés signés mais pas de suivi systématique après la signature ▪ Des évaluations ciblées sont également mises en place, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - En 2011, évaluation de l'accompagnement des personnes ayant des troubles psychosociaux délégué par le Département au réseau PASS. Sur la base de grilles d'évaluation de fin de prestation, elle a conduit à qualifier l'évolution de la situation des personnes accompagnées pendant l'année. - En cours pour 2012, évaluation des prestations et résultats des espaces d'insertion (accompagnement socioprofessionnel). <p>Limites</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation dispositif par dispositif, mais pas d'analyse globale de la cohérence d'ensemble du dispositif d'accompagnement.
--	---

2.6. *Evaluation de l'offre d'insertion*

- Existence d'un référentiel déclinant les fonctions des structures d'offre d'insertion (pour quel public ? à quelle étape du parcours ?), d'une typologie de l'offre reliée aux besoins des allocataires ou aux freins à l'emploi
- Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

Référentiel ou typologie de l'offre d'insertion

- L'offre n'est pas distinguée clairement de l'accompagnement (les deux étant considérés comme des prestations). Toutefois une classification commune existe dans le PDI :
 - Accompagnement social et santé ;
 - L'accompagnement par les CCAS,
 - L'accompagnement des bénéficiaires du RSA les plus en difficultés
 - L'accompagnement santé des bénéficiaires du RSA
 - Appui à l'accompagnement professionnel ;
 - Les Espaces d'Insertion
 - Les actions d'accompagnement individualisé portées par des associations ou des intercommunalités
 - Les Plans Locaux d'insertion par l'emploi (PLIE)
 - Mise en situation professionnelle progressive (IAE)
 - L'appui à l'accompagnement des bénéficiaires du RSA dans les chantiers d'insertion
 - L'accompagnement des associations intermédiaires et le dispositif départemental spécifique
 - Le dispositif Entreprises d'Insertion
 - Aide à la création d'entreprise
 - Développement des CUI

Modalités de recueil des informations sur l'activité des structures et les modalités d'évaluation de la cohérence d'ensemble

- Un tableau de bord permettant le suivi de l'activité et du résultat des actions d'accompagnement et de l'offre d'insertion (voir supra 2.5 Evaluation de l'accompagnement)

3. Acteurs et instances de l'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acteurs concernés par l'évaluation et rôle dans le processus ▪ Implication du service insertion / du service évaluation, gestion, audit, finances, etc. 	<p>Acteurs mobilisés</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'évaluation des actions d'insertion et le suivi global des prestations est réalisée par la Sous-Direction de l'insertion. ▪ Par ailleurs, la Direction des territoires produit des revues de gestion et utilise PERCEVAL. ▪ Pas d'instance de dialogue entre les deux directions. De fait, la DGA Performance fait le lien.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des instances de discussion et de restitution des éléments d'évaluation - Composition des instances (locales / départementales) - Fonction des instances (locales / départementales) - Capitalisation et traitement des éléments d'évaluation issus des instances 	<p>Instances : composition, fonctions, éléments d'évaluations mobilisés, etc.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas d'instance formelle d'échanges localement. ▪ Contrats sociaux de territoire avec les communes au-delà de l'insertion. Propositions de mise en cohérence des actions mais d'instance de pilotage formelle.