

Cahier des charges – Expérimentation du référent de parcours

1. Contexte de l'expérimentation

Dans le cadre du **Plan d'action en faveur du travail social et du développement social**, l'Etat s'est engagé à expérimenter la mise en place d'un « référent de parcours » dans plusieurs territoires en vue de faire émerger des bonnes pratiques ou de proposer des évolutions réglementaires.

Mesure 5 du plan d'action : « expérimenter la mise en place d'un référent de parcours dans plusieurs départements en vue de proposer des premières évolutions réglementaires fin 2016 ».

L'expérimentation est pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), en partenariat avec l'Assemblée des départements de France (ADF) et l'Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé (ANDASS). Elle est conduite dans 4 départements et portée par les Conseils départementaux. Le « référent de parcours » peut relever de toute institution ou association participant à l'accompagnement des personnes, présente sur le territoire départemental.

2. Qu'est-ce qu'un référent de parcours ?

Le référent de parcours est un professionnel disposant une vision globale d'interventions sociales qu'il coordonne, en accord avec la personne, en lien avec l'ensemble des intervenants également susceptibles de l'accompagner.

Le référent est impliqué directement dans l'accompagnement de la personne et est choisi parmi l'un de ces intervenants.

Le référent de parcours réalise un diagnostic global des besoins de la personne et définit un projet d'ensemble avec cette dernière. Pour réaliser le diagnostic, il peut recourir à d'autres expertises s'il le juge pertinent.

Le référent de parcours accompagne la personne afin d'actionner les outils et dispositifs nécessaires à la mise en œuvre de son projet individuel ; il construit avec l'ensemble des intervenants un plan d'actions en adéquation avec celui-ci, assure le suivi de la situation de la personne et la coordination des différents intervenants.

Le référent de parcours garantit, dans le cadre d'un accompagnement global et au travers de son action, la continuité du parcours d'insertion et la cohérence de l'accompagnement.

L'accompagnement global favorisé par le référent de parcours repose sur le principe d'une information partagée entre professionnels, permettant d'assurer la coordination des actions en faveur du projet de la personne.

L'action du référent s'inscrit à ce titre dans un travail en réseau. Le référent de parcours doit trouver sa place dans le réseau intégré et intervenir comme facilitateur de l'ensemble des actions mises en œuvre ; il n'est en principe pas exclusivement dédié à cette mission et n'est en tout état de cause pas l'intervenant unique au bénéfice de la personne.

3. Périmètre retenu pour l'expérimentation : les personnes en grande difficulté sociale

L'expérimentation portera sur les personnes en grande difficulté sociale et aux situations complexes.

Le rapport sur l'évaluation de la gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions publiées en décembre 2013 par le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP) caractérise les critères de complexité, notamment comme suit:

- problématiques relevant du champ d'action de plusieurs acteurs ;
- situations d'urgence nécessitant une prise en charge immédiate et impliquant un effort de coordination qui ne peut pas s'inscrire dans les modalités de concertation habituelles.

Les situations complexes peuvent également faire référence :

- au cumul de difficultés multiples ;
- à la juxtaposition de différents accompagnements.

Elles peuvent être aggravées par un environnement local particulier présentant un déficit d'offre de service public (par exemple, territoires ruraux ou quartiers politique de la ville).

Si l'expérimentation du référent de parcours va au-delà de la constitution d'instances de résolution des situations complexes, celles-ci sont néanmoins nécessaires pour garantir la coordination des interventions.

D'autres démarches de coordination sont actuellement expérimentées ; l'expérimentation du référent de parcours a vocation à s'articuler avec les dispositifs qui prévoient un accompagnement et une coordination des acteurs, et notamment :

- Réponse accompagnée pour tous ;
- Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie, dite MAIA ;
- Accompagnement global dans le cadre des conventions entre Pôle Emploi et les Conseils départementaux.

4. Objectifs de l'expérimentation

L'expérimentation doit permettre de préciser les modalités de mise en œuvre de la mesure 5 du Plan d'action du travail social et du développement social, autour des problématiques suivantes :

Le choix du référent :

- Selon quelles modalités le référent de parcours est-il repéré puis désigné ? Comment s'organise le choix du référent de parcours et sur la base de quels critères ? Est-il désigné par la personne accompagnée elle-même ? La personne donne-t-elle son accord au choix du référent et de quelle manière est-il tenu compte de ses préférences éventuelles ?
- Le référent de parcours est-il nécessairement un travailleur social, pouvant relever selon les cas de différentes institutions en fonction de la problématique dominante ? Peut-on envisager

l'intervention à ce titre d'autres professionnels (par exemple, les professionnels de santé ?) ou des associations ?

Les modalités de mise en œuvre de la démarche de référent de parcours :

- Quel est le périmètre de l'intervention du référent de parcours ? Son intervention est-elle limitée à la situation de la personne ou élargie au réseau de la personne (familial, bénévoles) ?
- Y a-t-il une durée de l'accompagnement et comment est-elle définie, de quelle manière prend-elle fin ?

L'inscription de la démarche de référent de parcours dans le parcours de la personne et la mise en réseau :

- Comment s'articule le référent de parcours avec les interventions ayant eu lieu en amont, y compris dans le cadre d'un premier contact auprès d'un bénévole associatif par exemple ? Comment la personne entre-t-elle dans la démarche du référent de parcours ? L'entrée dans la démarche du référent de parcours est-elle formalisée (conventions...) ?
- Quels sont les leviers à disposition du référent de parcours pour définir les interventions nécessaires et s'assurer de leur cohérence ? Comment la coordination des interventions est-elle assurée ?
- Comment s'organise le dialogue entre les acteurs ? Comment les informations tout au long du parcours sont-elles capitalisées pour éviter à la personne d'avoir à les répéter ? Quels sont les freins qui peuvent apparaître en matière de partage d'information et comment les lever ?
- Comment garantir la continuité de l'accompagnement (par exemple lorsque les équipes changent) ?

Les outils et le cadre d'action nécessaires au référent de parcours :

- Quels sont les outils nécessaires au référent de parcours pour remplir ses missions (guides ressources, plateformes de partage d'information et de documentation, coffre-fort numérique, outils de simulation des droits type Mesaid.es.gouv.fr...) ?
- Quels sont les compétences attendues du référent de parcours ? Quels sont les besoins de formation ?
- De quelle manière le référent de parcours est-il légitimé pour mobiliser d'autres institutions ?
- Quelle gouvernance doit être mise en place pour garantir la fonction de référent de parcours ? Une instance de coordination est-elle nécessaire ? Des conventions sont-elles nécessaires ?
- Quels sont les besoins d'évolutions réglementaires ? Le référent doit-il avoir des moyens d'action contraignants à l'égard des autres institutions/acteurs intervenants au bénéfice de la personne ?
- Quels sont les freins à la coopération entre acteurs qui seraient entretenus, voire créés, par les dispositifs eux-mêmes et qui ne pourraient pas être surmontés par le référent ?

5. Engagements réciproques des parties prenantes de l'expérimentation

Les Conseils départementaux parties prenantes de l'expérimentation de la démarche de référent de parcours s'engagent à :

- **Organiser l'expérimentation du référent de parcours** en lien avec les autres institutions en charge de l'accompagnement des personnes, en nouant les partenariats nécessaires ; l'expérimentation peut être conduite sur un territoire infra-départemental ;
- **Informier et accompagner** les travailleurs sociaux susceptibles d'intervenir dans l'accompagnement des personnes ainsi que les publics, notamment en mettant en place des temps pour l'échange de pratiques entre les référents de parcours ;
- **Informier la Direction générale de la cohésion sociale des besoins d'évolution normative** issus de l'expérimentation ;
- **Participer à l'évaluation de la démarche** : collecter les données, produire des indicateurs de suivi pérennes mis à disposition de l'équipe de suivi nationale et de l'évaluateur national, analyser les données et produire une monographie du territoire.

La Direction générale de la cohésion sociale s'engage pour sa part à :

- **Accompagner méthodologiquement les Conseils départementaux lors du lancement et de la conduite de l'expérimentation** (quels publics ? quels partenaires ?) : à cette fin, des réunions régulières (mensuelles au démarrage de l'expérimentation) seront organisées ;
- **Contribuer financièrement à la réalisation de l'expérimentation** : se reporter au Point 7 ;
- **Piloter l'évaluation de l'expérimentation.**

6. Calendrier prévisionnel de l'expérimentation

Le cahier des charges est diffusé jusqu'au 30 septembre 2016. Le choix des Conseils départementaux sélectionnés sera opéré au plus tard le 7 octobre 2016 en vue d'un démarrage effectif de l'expérimentation au plus tard le 17 octobre 2016. Ce choix sera effectué sur la base d'un document synthétique présentant les partenariats existants sur le territoire départemental (ou infra-départemental), les motivations du Conseil départemental pour s'engager dans l'expérimentation, les modalités projetées de mise en œuvre de l'expérimentation et les moyens qui y seront consacrés (cf. Annexe).

L'expérimentation dure 12 mois, à compter du lancement de l'expérimentation.

Des points d'étape seront réalisés, sous forme de documents de synthèse présentés au comité de suivi de l'expérimentation après 3 mois puis après 9 mois. La Direction générale de la cohésion sociale est membre des comités de pilotage départementaux de suivi de l'expérimentation.

7. Financement de l'expérimentation

Un financement de 400 000 €, intégrant l'évaluation nationale des expérimentations mises en œuvre, est affecté au présent projet.

L'expérimentation est conduite sur 4 territoires, qui bénéficient chacun d'un financement de 50 000 € versés au lancement de l'expérimentation, et 30 000 € à l'issue de l'expérimentation si le projet mis en œuvre est conforme aux engagements pris par la collectivité.

8. Modalités d'évaluation

La Direction générale de la cohésion sociale réalise au plan national une évaluation à 12 mois, qui complète le suivi à 3 mois et 9 mois de l'expérimentation sur chacun des territoires, afin de tirer les enseignements de l'expérimentation.

D'une manière générale, l'évaluation est amenée à identifier les organisations mises en place en réponse aux questions posées au Point 4, les pratiques inspirantes, les difficultés rencontrées et les leviers pour les surmonter, y compris les besoins d'évolutions normatives, sur la base de questions évaluatives définies au lancement de l'expérimentation.

Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs envisagés sont les suivants (liste indicative ayant vocation à être précisée au moment du lancement de l'expérimentation) :

- Modalités de mobilisation en interne : formation des agents ? réunions régulières ?
- Modalités de mobilisation en externe : information et formation des partenaires ? réunion de lancement de l'expérimentation ? réunions régulières d'échanges ?
- Nombre de personnes à qui la démarche de référent de parcours a été proposée ?
- Nombre de personnes qui ont accepté de s'inscrire dans la démarche de référent de parcours ?
- Profil des personnes entrées dans l'expérimentation (âge, sexe, situation familiale, typologie des problématiques) ?
- Typologie des professionnels ayant occupé la fonction de Référent de parcours ?
- Typologie des partenaires associés dans la mise en œuvre du dispositif ? Quelles sont les ressources qui ont été mobilisées, les difficultés rencontrées et les leviers pour les surmonter ?
- Durée moyenne de l'accompagnement ?
- Les personnes sont-elles satisfaites de l'accompagnement mis en place ?
- La situation des personnes à la fin de l'accompagnement par le référent de parcours s'est-elle améliorée ?
- Le travail en réseau s'est-il amélioré ? Les travailleurs sociaux et les associations se sont-ils appropriés la démarche ?
- L'expérimentation a-t-elle permis de faire émerger / consolider une gouvernance territoriale ?
- Recensement des difficultés rencontrées ?

ANNEXE : fiche candidature expérimentation référent de parcours

- 1) Collectivité territoriale candidate à l'expérimentation d'un référent de parcours
- 2) Nom, fonction et contacts de la personne référente pour l'expérimentation
- 3) Description des partenariats existants sur le territoire départemental (ou infra-départemental), existence de conventions
- 4) Motivations du Conseil départemental pour s'engager dans l'expérimentation
- 5) Modalités projetées de mise en œuvre de l'expérimentation :
 - a. public cible
 - b. partenariats supplémentaires mobilisés
 - c. organisation de l'expérimentation
 - d. instances de suivi
- 6) Modalités de sélection des référents de parcours envisagée
- 7) Modalités envisagées d'appui aux référents de parcours et d'échanges de pratiques entre référents de parcours sur le territoire
- 8) Affectation des moyens consacrés à l'expérimentation