

# BILAN DU PACTE SOLIDARITE ESSONNE 2016-2021 (2/3)

Analyse comparative avec des  
départements franciliens



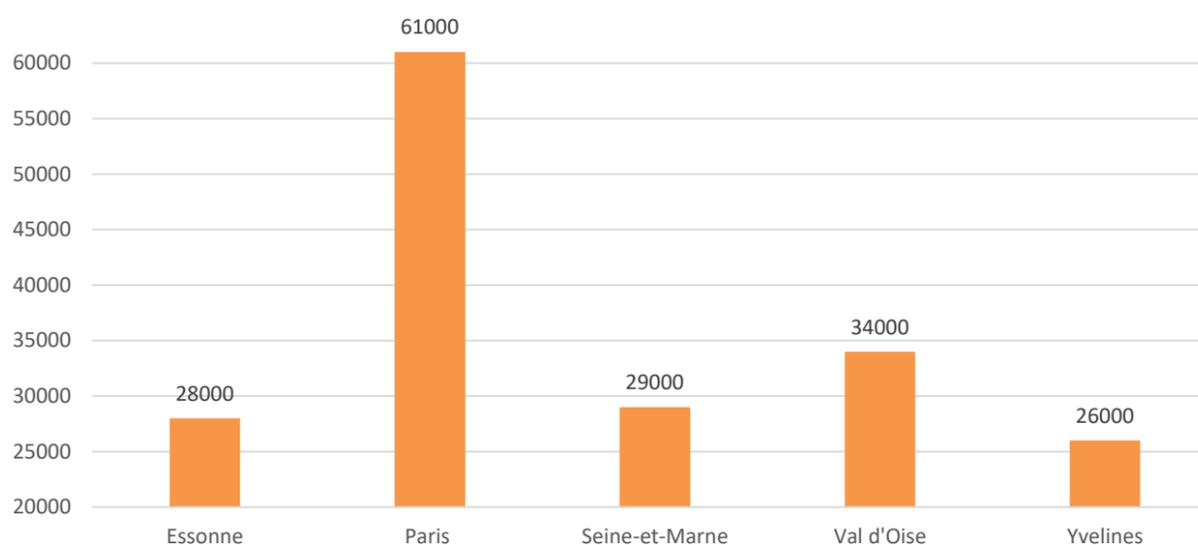
# Les Départements interrogés

# Les Départements interrogés

## Données relatives au RSA et aux services insertion

Le présent rapport dresse une analyse comparative des Départements de la Seine-et-Marne, du Val d'Oise et des Yvelines au regard de leurs pratiques de suivi et d'évaluation de la politique d'insertion. Il intègre également des observations sur l'impact de la crise sanitaire sur la politique d'insertion.

### 1. Ordre de grandeur du nombre de bénéficiaires du RSA (début 2020)



Ces ordres de grandeur portent sur le nombre de bénéficiaires du RSA avant prise en compte de l'impact de la crise sanitaire. L'impact de la crise sanitaire sur le nombre de bénéficiaires du RSA a déjà produit ses effets dans certains départements. C'est par exemple le cas à Paris où le nombre d'allocataires a augmenté de 11% (68 000 environ en août) entre février et août ou encore dans les Yvelines où le nombre d'allocataires a augmenté de 3 000 personnes entre mai et août.



ENEIS

by KPMG

# Les Départements interrogés

## Données relatives au RSA et aux services insertion

### 2. L'organisation de la direction ou du service en charge de la politique d'insertion

#### Paris

- Au sein de la sous-direction de l'insertion et de la solidarité, comprise dans la Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé, le service RSA comprend 3 pôles :
  - Le pôle terrain qui coordonne : la gestion de l'allocation et les Espaces Parisiens pour l'Insertion (EPI). Ce sont des structures de terrain spécialisées dans l'instruction de la demande RSA, l'accueil des bénéficiaires du RSA et l'accompagnement d'environ un tiers des allocataires (accompagnement socioprofessionnel) ;
  - Le pôle juridique en lien avec la CAF pour l'ouverture des droits et la gestion des indus et des recours ;
  - Le pôle partenariat insertion qui pilote les actions du PDI/PTI parisien.

#### Seine-et-Marne

- La Direction de l'insertion, de l'habitat et de la cohésion sociale comprend notamment :
  - Le service gestion de l'allocation RSA : ce service est dédié au dispositif RSA. Il traite des enjeux relatifs à la gestion du versement de l'allocation et de l'orientation des bénéficiaires ;
  - Le dispositif insertion : ce dispositif construit l'ensemble des outils qui viennent mailler les parcours d'insertion. Pour tous les publics en insertion, suivis par le Département, il s'agit d'accompagner les territoires en matière d'ingénierie de projets, de financement et de déroulement d'actions. Ces actions portent principalement sur l'accès à l'emploi et l'accompagnement social.
- La mise en œuvre du dispositif d'accompagnement est portée par une autre direction qui intègre notamment la polyvalence de secteur du Département.

#### Val d'Oise

- Le service insertion est intégré à la Direction de la vie sociale. Il se compose d'un service central et de 5 missions insertion territorialisées :
  - Le service insertion central coordonne : la gestion de l'allocation, le contrôle et la gestion de l'offre d'insertion ;
  - Les missions insertion territorialisées interviennent sur l'ensemble des aspects liés à la mise en œuvre du RSA, dont l'accompagnement, et gèrent les équipes pluridisciplinaires.

#### Yvelines

- La Direction insertion et accompagnement social comprend un pôle insertion.
- En son sein :
  - Un pôle gestion de l'allocation en charge du suivi de l'allocation avec la CAF.
  - Un pôle projet avec 3 chargés de projet :
    - ✓ 1 dédié au projet d'accompagnement spécifique des allocataires RSA orientés emploi (en lien avec le FSE) ;
    - ✓ 1 dédié au projet parcours : réflexions autour de l'organisation des parcours ;
    - ✓ 1 dédié au projet job78 : animation de cette plateforme pour l'accès à l'emploi des bénéficiaires du RSA (Neolink) avec l'ensemble des parties prenantes et exécution de missions dédiées au contrôle des bénéficiaires.
- Le pôle projet est en lien avec les territoires qui comprennent deux pôles dédiés à l'insertion :
  - Les pôles insertion qui accompagnent les bénéficiaires du RSA sur une dimension emploi ;
  - Les pôles sociaux qui réalisent l'accompagnement social.
- Les Yvelines ont la particularité d'avoir délégué la mise en œuvre de leur PDI/PTI à un GIP (ActivitY) qui se compose du Département, de l'Etat, de Pôle Emploi, de la fédération du bâtiment, de plusieurs entreprises et une intercommunalité (GPSO).



ENEIS

by KPMG

# Les outils de suivi et d'évaluation

# Les outils de suivi et d'évaluation

## 3a. Paris

A Paris, le suivi et l'évaluation des dispositifs et de la politique d'insertion s'appuient sur éléments variés.

### L'infocentre « Business Object »

- Un infocentre (Business Object) permet de réaliser des requêtes dans le logiciel dédié à la gestion du RSA utilisé par Paris (SOLIS). SOLIS permet de disposer de données sur le profil des ménages allocataires du RSA (genre, âge, ancienneté dans le RSA) ainsi que des données générales sur la population au RSA (nombre d'allocataires, flux d'entrants et de sortants, structures d'accompagnement, délais d'orientation et d'accompagnement, taux de contractualisation, taux de sortie, qualification des sorties).
- Certaines données de la CAF et de Pôle Emploi sont automatiquement intégrées dans SOLIS chaque mois. Cependant, certaines données saisies sur @RSA ou Caf.fr lors de l'inscription ne sont intégrées dans SOLIS et ne peuvent donc pas faire l'objet d'une requête dans Business Object. C'est par exemple le cas des données relatives aux qualifications professionnelles. Cela devrait faire l'objet d'une modification d'ici la fin de l'année 2020.
- Par ailleurs, SOLIS ne permet pas de disposer de données qualitatives sur le parcours des personnes.

### Des enquêtes ponctuelles

- Le service RSA procède parfois à des enquêtes ponctuelles pour mieux connaître les allocataires accompagnés par ce service. Etant donné que les actes professionnels sont recensés dans SOLIS, il procède parfois à l'analyse poussée d'échantillons en étudiant les informations consignées dans SOLIS. Il procède également à des études spécifiques. Par exemple, en 2017, le Département a procédé à une enquête téléphonique auprès de 1000 anciens bénéficiaires du RSA pour connaître de leur situation vis-à-vis de l'emploi au moment de l'enquête. Par le passé, le Département a aussi procédé à des études de satisfaction sur la qualité de l'accompagnement dans le cadre du RSA. Le Département y recourra peut-être à nouveau à l'avenir.
- En complément des analyses effectuées par le service RSA, il est possible pour ce service de s'appuyer sur le travail réalisé par l'observatoire social de la Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé, qui conduit parfois des études qualitatives sur le RSA. Ainsi, en 2016, l'observatoire a réalisé une analyse poussée d'un échantillon de bénéficiaires du RSA : il a procédé à des requêtes sur Business Object et à l'analyse de chaque dossier dans SOLIS ainsi qu'à l'étude de chaque CER. En complément de cette démarche, des entretiens auprès des bénéficiaires ont été menés.

### La mesure de l'efficacité de l'offre d'insertion

- Dans le cadre d'appels à projets portés par des associations, le Département demande des données précises aux porteurs d'action qui permettent d'évaluer la politique d'insertion (date du 1<sup>er</sup> rdv, nombre de rdv individuels et collectifs, date de sortie, résultats en emploi / formation / abandon / absence de résultat)
- Des questionnaires de satisfaction sur la qualité des formations sont également distribués aux bénéficiaires.
- Par ailleurs, des questionnaires sur la qualité des actions ponctuelles sont envoyés aux prescripteurs des actions (les référents uniques) pour qu'ils évaluent l'impact de ces actions sur le parcours des bénéficiaires.

### Un futur suivi de cohorte

- Réalisé par l'institut de sondages IPSOS et en partenariat avec la CAF, le Département de Paris va procéder à partir de décembre 2020 au suivi d'une cohorte de 1000 bénéficiaires du RSA afin de (1) mieux connaître les profils pour mieux adapter les politiques publiques et (2) avoir un retour sur la manière dont l'accompagnement est perçu.
- Les éléments porteront donc sur :
  - Le profil des bénéficiaires
  - Le type d'accompagnement suivi
  - L'impact de l'accompagnement sur le parcours des ménages
- En parallèle de ce suivi de cohorte, la direction pourrait faire ressortir des éléments plus qualitatifs sur le parcours des personnes en procédant à un nouvel échantillonnage de bénéficiaires.



ENEIS

by KPMG

# Les outils de suivi et d'évaluation

## 3a. Paris

En complément des outils de suivi et d'évaluation de la politique d'insertion, le Département de Paris a développé l'outil PEPS (« paris espace partagé & solidaire ») : <https://peps.paris.fr/peps/> qui apporte une plus-value aux bénéficiaires et aux acteurs en charge de l'accompagnement.

### L'outil PEPS

- Le site internet et l'application mobile PEPS permettent notamment aux bénéficiaires du RSA de disposer d'un porte-document partagé et de lister les démarches ayant été proposées par le référent de parcours et les moyens de les réaliser. Ils donnent notamment accès à une offre de service « se former et accéder à l'emploi ».
- Cet outil vise à permettre une meilleure relation entre le professionnel en charge de l'accompagnement et l'usager. Il ne concerne pas que les bénéficiaires du RSA mais toute personne suivie par le service social du Département. Une partie de l'outil est même accessible au grand public et rend ainsi visible certaines actions ouvertes à tout public même si dans la plupart des cas, l'inscription à une action passe par le professionnel en charge de l'accompagnement.
- Cet outil recense tous les documents demandés au bénéficiaire lorsqu'il entreprend une démarche. Le bénéficiaire peut utiliser PEPS pour envoyer certains documents.
- Par ailleurs, l'outil permet au professionnel de renseigner, sur une interface plus ergonomique, des éléments dans SOLIS étant donné que les données enregistrées dans PEPS sont automatiquement versées dans SOLIS.



ENEIS

by KPMG

# Les outils de suivi et d'évaluation

## 3b. Seine-et-Marne

En Seine-et-Marne, trois types d'outils de suivi et d'évaluation de la politique d'insertion ont été récemment déployés.

### Qlikview

- Qlikview est un logiciel de data-visualisation mobilisé par le Département de Seine-et-Marne.
- Ce logiciel permet au Département d'exploiter les données issues de SOLIS de manière ergonomique. Il est ainsi possible d'effectuer des recherches et d'explorer les données brutes sans être freiné par des requêtes prédéfinies.
- La solution proposée par Qlikview indexe toutes les relations entre les données sans besoin de modéliser et de nettoyer entièrement les données à l'avance.

### Neogestion

- Le Département pense se doter prochainement d'un outil de suivi des parcours. A priori la plateforme retenue serait Neogestion, dans la continuité de la plateforme de mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi des bénéficiaires du RSA (Job78), dont le Département est déjà utilisateur.
- Le nouveau module proposé par Neolink offrirait une vision globale et croisée du parcours de l'allocataire. Il s'appuie notamment sur des outils collaboratifs tels que des dossiers et agendas partagés entre les intervenants, des fonctionnalités de tchat, etc. Il intègre des outils permettant d'évaluer l'efficacité des actions grâce à des indicateurs de suivi disponibles en son sein. Aussi, les référents et les allocataires disposeraient d'un espace personnel permettant de consulter le parcours de l'individu, les compétences qu'il a acquises ou qui sont en cours d'acquisition, de suivre les rendez-vous et de consulter son suivi emploi (CV, candidatures, etc.).

### Les enquêtes ponctuelles

- Le Département de Seine-et-Marne a procédé à deux enquêtes ponctuelles :
  - L'une a porté sur les caractéristiques des bénéficiaires selon le type d'accompagnement. Elle a fait ressortir notamment que les bénéficiaires accompagnés en orientation sociale sont un peu plus âgés, comprennent davantage de femmes et des bénéficiaires plus anciens dans le dispositif. A l'inverse les personnes accompagnées par Pôle Emploi sont relativement plus jeunes, sont entrées plus récemment dans le dispositif et sont plus proches de l'emploi. Les personnes en orientation socioprofessionnelle ont des caractéristiques intermédiaires.
  - La seconde enquête ponctuelle a porté sur une évaluation du dispositif d'accompagnement socioprofessionnel. Le Département s'est fait accompagner par un cabinet spécialisé dans cette démarche qui s'est appuyée sur une exploitation statistique des données de SOLIS et de « madémarcheFSE », ainsi que sur des entretiens qualitatifs.



ENEIS

by KPMG

# Les outils de suivi et d'évaluation

## 3c. Val d'Oise

Dans le Val d'Oise, quatre outils de suivi et d'évaluation de la politique d'insertion ont été récemment déployés ou sont en cours de déploiement. Deux d'entre eux sont en cours de conception ou d'exploitation et n'ont pas encore produit leurs résultats.

### Les comparaisons départementales

- Le Département du Val d'Oise s'est doté d'un cadre de comparaison entre Départements autour d'indicateurs variés.
- Ces indicateurs permettent de caractériser le lien entre les actions comprises dans le PDI et l'évolution du nombre de bénéficiaires du RSA par département.

### Les expérimentations randomisées

- Le Val d'Oise a procédé à des expérimentations randomisées : il s'agit de la photographie des résultats produits par certains dispositifs testés afin de les comparer aux résultats produits par les dispositifs de droit commun.
- Les personnes ont été tirées au sort afin de permettre la comparaison entre les dispositifs.
- Les résultats de ces expérimentations ne sont pas encore disponibles.

### L'outil « Evaluation des politiques d'insertion »

- Cet outil est complété par les opérateurs du Département en charge de l'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du RSA. Il n'est pas rempli par les travailleurs sociaux du Département mais uniquement par les opérateurs.
- L'objectif de cet outil, élaboré par la direction en charge des SI du Département, est de mesurer l'impact des actions d'insertion sur la dynamisation des parcours vers l'activité.
- Il permet de mesurer notamment :
  - Le taux de sortie vers l'emploi ;
  - Le taux de placement vers la formation ;
  - Les abandons ;
  - Le taux de non-sortie.

### L'analyse des trajectoires des bénéficiaires

- Cette analyse des trajectoires des bénéficiaires du RSA s'appuie sur l'exemple des analyses produites en Loire-Atlantique.
- Elle a été confiée à un prestataire dans le cadre d'un marché public. Elle est en cours d'exécution et ses résultats ne sont pas encore disponibles pour le moment.
- Elle comprendra :
  - Une analyse des trajectoires des bénéficiaires du RSA (entrées et sorties du dispositif, allers-retours entre emploi et RSA) ;
  - Une typologie des publics bénéficiaires, sur laquelle se fondera la définition de la future offre d'insertion du PDI ;
  - Les protocoles de mesure d'impact des futurs parcours d'accompagnement.



ENEIS

by KPMG

# Les outils de suivi et d'évaluation

## 3d. Yvelines

Dans les Yvelines, quatre types d'outils de suivi et d'évaluation de la politique d'insertion ont été récemment déployés ou sont en cours de déploiement. Deux d'entre eux sont en cours de conception ou d'exploitation et n'ont pas encore produit leurs résultats.

### ABC VleSION

- Une partie des bénéficiaires du RSA en orientation emploi ne sont pas suivis par Pôle Emploi mais par des coordinateurs de parcours d'insertion professionnelle. Ces coordinateurs sont dotés du logiciel ABC VleSION pour le suivi du parcours des bénéficiaires du RSA qu'ils accompagnent.
- ABC VleSION est un logiciel conçu spécialement pour les structures de l'insertion et de l'emploi, en particulier les PLIE, afin de les aider dans leurs tâches d'accompagnement des individus, de suivi des parcours, de mise en relation, de gestion et d'exploitation des données. *NB : il a vocation à être étendu à tous les parcours d'allocataires du RSA, le Groupe UP (éditeur de SOLIS) ayant l'ambition de lier les deux outils SOLIS RSA et ABC VleSION pour améliorer le suivi de parcours de l'ensemble des allocataires du RSA.*

### Le suivi des parcours en orientation sociale

- Dans le même esprit que le logiciel ABC VleSION, un travail est en cours de mise en œuvre pour analyser le parcours des bénéficiaires suivis dans le cadre d'un accompagnement en orientation sociale.
- Les données qui seront renseignées dans cet outil reposeront sur les éléments recueillis par les travailleurs sociaux lors de leurs entretiens avec les bénéficiaires. L'ambition de ce travail est de disposer d'éléments qualitatifs sur le contenu de l'accompagnement.
- Il s'agit d'un outil interne créé par le Pôle Accompagnement social du Département des Yvelines.

### Les tableaux de bord trimestriels

- La Mission Evaluation du Département procède à des extractions de données SOLIS pour élaborer des tableaux de bord trimestriels.
- Ces tableaux de bord recensent 28 indicateurs regroupés au sein de 3 catégories (cf. illustration ci-après) :
  - La catégorie « remettre à l'emploi » comprend des indicateurs relatifs au taux de retour à l'emploi, au taux d'emploi, à l'orientation, aux portefeuilles des accompagnants de la filière emploi, à la performance de la plateforme job 78 et aux contrats aidés ;
  - La catégorie « contrôler l'accès » comprend des indicateurs relatifs aux délais de traitement, à l'orientation, à l'ouverture des droits et aux fraudes ;
  - La catégorie « maîtriser les coûts » comprend un indicateur relatif à la durée moyenne d'allocation.
- De façon générale, le Département des Yvelines analyse régulièrement le profil des nouveaux entrants dans le dispositif RSA afin d'adapter l'offre d'accompagnement proposée aux besoins des bénéficiaires.

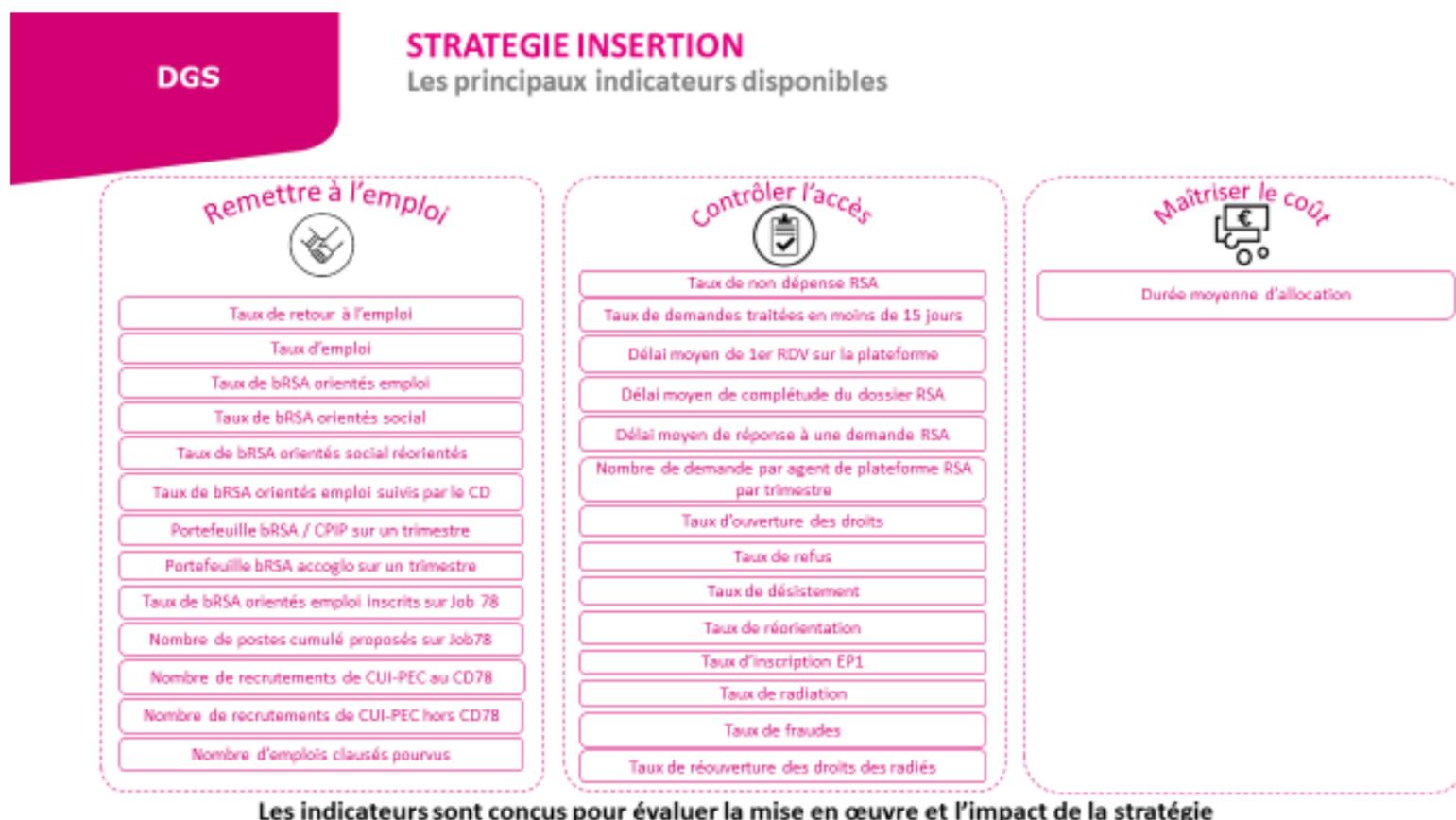
### Les suivis de cohorte

- Deux suivis de cohorte sont prévus au cours de l'hiver prochain :
  - Une cohorte de 100 personnes comprendra des bénéficiaires du RSA en orientation professionnelle suivis par les coordinateurs de parcours d'insertion professionnelle du Département ;
  - Une autre cohorte de 100 personnes comprendra des bénéficiaires du RSA en orientation professionnelle suivis par Pôle Emploi.
- L'objectif de ces suivis de cohorte est d'identifier l'impact de l'accompagnement des coordinateurs d'insertion professionnelle par rapport à l'accompagnement de Pôle Emploi.
- Ces deux suivis de cohorte prendront la forme d'enquêtes téléphoniques.
- Le questionnaire mobilisé dans le cadre de ces deux suivis de cohorte répondra à 4 objectifs :
  - Connaître la situation des bénéficiaires 4 mois après leur accompagnement d'un an pour les bénéficiaires accompagnés par les coordinateurs et 16 mois après leur entrée à Pôle Emploi ;
  - Connaître le ressenti des personnes par rapport à la plus-value de l'accompagnement (en cas de retour à l'emploi : est-ce que le rôle du coordinateur ou de Pôle Emploi a été décisif ; sans retour à l'emploi : est-ce que l'accompagnement a contribué à améliorer la situation du bénéficiaire) ;
  - Connaître le niveau de satisfaction des bénéficiaires sur la qualité de l'accompagnement et les interactions avec l'accompagnant ;
  - Recueillir les souhaits des bénéficiaires.

# Les outils de suivi et d'évaluation

3d. Yvelines

*Illustration : le tableau de bord trimestriel*



# Les enjeux transversaux et les recommandations

# Les enjeux transversaux et les recommandations

Au vu des éléments recueillis auprès des Départements, des analyses transversales peuvent être réalisées au sujet de deux enjeux en matière de suivi et d'évaluation des politiques d'insertion : le suivi du parcours des allocataires et l'évaluation de l'offre d'insertion

## Le suivi du parcours des allocataires

- En matière de suivi des parcours, on distingue deux catégories parmi les dispositifs mis en place dans les Départements interrogés :
  - Les dispositifs ponctuels tels que les suivis de cohortes (Paris, Yvelines) ou les démarches d'analyse des trajectoires des bénéficiaires du RSA (Loire-Atlantique, Val d'Oise) ;
  - Les dispositifs intégrés dans les pratiques des acteurs et les outils métier : ABC VieSION (Yvelines), outil *ad hoc* (Yvelines), Neogestion (Seine-et-Marne).
- L'avantage du dispositif ponctuel est qu'il permet une analyse très approfondie du parcours des bénéficiaires du RSA.
- L'outil métier est plus structurant et permet de mobiliser l'ensemble des référents dans la démarche d'évaluation. Il peut avoir pour inconvénient d'alourdir les process liés au RSA pour les référents, en plus du coût qu'il représente pour la collectivité.

## L'évaluation de l'offre d'insertion

- L'évaluation de l'offre d'insertion peut aussi prendre plusieurs formes :
  - Une évaluation ponctuelle approfondie. C'est le choix qu'a fait la Seine-et-Marne avec l'évaluation de son dispositif d'accompagnement socioprofessionnel. Pour rappel, cette évaluation a été réalisée par un cabinet spécialisé. Les évaluations randomisées mises en place dans le Val d'Oise constituent aussi une évaluation ponctuelle de l'offre d'insertion. Cette démarche est moins approfondie que celle mise en œuvre en Seine-et-Marne.
  - L'outil « Evaluation des politiques d'insertion » du Val d'Oise. Pour rappel l'objectif de cet outil est de mesurer l'impact des actions d'insertion sur la dynamisation des parcours vers l'activité. Il est complété par les opérateurs.
  - Les enquêtes de satisfaction de Paris permettent d'évaluer en continu une partie de l'offre d'insertion tant du point de vue du bénéficiaire que du point de vue du prescripteur (le référent unique).
- Les avantages et les inconvénients respectifs de ces outils et démarches sont comparables à ceux des dispositifs de suivi du parcours des allocataires : l'évaluation ponctuelle permet une analyse plus approfondie et l'outil de plus long terme a l'avantage d'associer durablement les opérateurs à l'évaluation de la politique d'insertion. Les enquêtes de satisfaction constituent une solution intermédiaire : elles permettent d'évaluer de manière continue une partie de l'offre d'insertion de manière relativement peu approfondie.

## Recommandations

- En matière d'analyse des parcours, le Département de l'Essonne peut donc soit faire le choix d'un dispositif ponctuel de type suivi de cohortes, soit se doter d'un nouvel outil métier (ABC VieSION, Neogestion) qui viendrait en « surcouche » de son logiciel historique (SOLIS). Le choix pourra se faire en fonction du degré d'approfondissement de l'analyse attendu, des priorités du Département en matière de déploiement d'outils informatiques et des moyens alloués à ce chantier. En toute hypothèse, les fonctionnalités offertes par le logiciel métier SOLIS ne permettent pas de couvrir cet aspect. Par ailleurs, il est à noter que l'acquisition d'un logiciel de suivi de parcours en « surcouche » est une perspective énoncée au niveau national par l'Etat dans sa « feuille de route » numérique.
- En matière d'évaluation de l'offre d'insertion, la démarche du Val d'Oise permet d'analyser la plus-value propre à chaque action financée par le Département. Un tel outil permettrait au Département de l'Essonne de disposer d'une vision fine de l'impact de son offre d'insertion. Il impliquerait de faire évoluer les modalités de conventionnement avec les opérateurs et de concevoir un outil *ad hoc* d'évaluation des actions d'insertion. Par ailleurs, la conduite d'enquêtes de satisfaction, comme à Paris, pourrait constituer un moyen complémentaire d'évaluer l'offre d'insertion.



ENEIS

by KPMG

# La gestion de la crise sanitaire

# Les impacts de la crise sanitaire

La gestion de la crise sanitaire a amené les Départements interrogés à procéder à des ajustements comparables.

## Paris

- La continuité du versement de l'allocation a pu être assurée. Les droits ont été maintenus, même sans déclaration trimestrielle de ressources. Par ailleurs les sanctions partielles et totales ont été suspendues bien qu'un courrier ait été envoyé pour signaler que les sanctions reprendraient en cas d'absence de prise de contact. Les sanctions ont repris au cours de l'été. Pour les indus, les courriers, n'ont pas été envoyés pendant le confinement.
- Pour assurer la continuité de l'accueil et de l'orientation des nouveaux entrants, toutes les lignes téléphoniques des Espaces RSA ont été basculées sur une ligne unique et une boîte mail dédiée a été mise en place. Les usagers étaient systématiquement rappelés et l'instruction a pu se faire par téléphone et les bénéficiaires sont passés plus qu'avant par Caf.fr pour s'inscrire au RSA.
- En matière de continuité des parcours et des accompagnements, le lien a été maintenu avec les bénéficiaires, par téléphone. Pour ceux qui ne décrochaient pas du premier coup, des relances étaient effectuées par mail et par téléphone. Au final, peu de bénéficiaires n'ont pas pu être joints. Pour ces derniers, des rendez-vous ont été organisés très rapidement après le déconfinement.
- En matière de besoins urgents, le Département de Paris a mobilisé son réseau pour le portage et la distribution de paniers repas. Le Département s'est appuyé sur ce qui est fait par la Direction de l'action sociale et les mairies d'arrondissement et sur les associations avec lesquels il était en contact ainsi que sur de nouvelles associations.

## Seine-et-Marne

- La continuité du versement de l'allocation a pu être assurée notamment grâce au maintien des allocations pour ceux qui n'avaient pas effectué leurs déclarations trimestrielles de ressources (DTR). Le Département a constaté une hausse des sommes versées du fait de l'arrêt par la CAF de son activité de contrôle des indus.
- Depuis le mois de juillet le nombre de demandeurs augmente sensiblement.
- Pour assurer la continuité de l'accueil et de l'orientation des nouveaux entrants, des contacts téléphoniques ont été pris. Cette manière de faire a permis d'atteindre un tiers des nouveaux entrants. Les autres bénéficiaires vont être conviés à des informations collectives à partir du mois de septembre.
- Pour assurer la continuité des parcours et des accompagnements, les référents ont procédé à des appels téléphoniques également. Un accueil physique minimal a été mis en place pour les situations les plus urgentes. Ces appels n'ont pas permis de mobiliser les bénéficiaires les moins volontaires
- En matière de besoins urgents, le Département s'est coordonné avec la DDCS et les associations, notamment sur l'aide alimentaire. Pour faire face aux besoins de bénévoles, le Département a réactivé, pendant le confinement, sa plateforme en ligne accessible depuis le site internet du Département « Seine-et-marne entraide » de recueil des propositions de bénévolat des particuliers. Il s'agit d'un outil ponctuel mobilisé en période de crise. Le Département a aussi procédé à la distribution de masques. Enfin, une enveloppe financière de 100 000 € sera distribuée aux associations en novembre 2020 pour compenser leur implication exceptionnelle sur la distribution alimentaire durant la crise sanitaire.



ENEIS

by KPMG

# Les impacts de la crise sanitaire

## Val d'Oise

- La continuité du versement de l'allocation a pu être assurée. Les conditions d'entrée et de maintien dans le dispositif ont été assouplies et la CAF avait, conformément au cadre national, pour ordre de maintenir les droits des bénéficiaires.
- Le Département anticipe une hausse de 15% de ces allocataires du RSA suite à la crise sanitaire.
- En matière d'accueil des nouveaux entrants, il y a eu quelques prises de contacts des opérateurs par téléphone mais cela ne concernait pas la majorité des situations. Les prises de contact ont véritablement repris au moment du déconfinement.
- En matière de continuité des accompagnements également, des contacts téléphoniques ont été pris à la marge.
- Les besoins urgents ont été traités dans le cadre de l'action sociale de proximité et non de l'insertion. Les bénéficiaires du RSA ont pu bénéficier de ces actions d'urgence du fait de leur précarité.

## Yvelines

- La continuité du versement de l'allocation a aussi pu être assurée dans les Yvelines. Le Département a suspendu toutes les sanctions, radiations ou suspensions pendant le confinement. La CAF a également maintenu les droits ouverts des personnes qui ne réalisaient pas leurs DTR.
- En matière d'accueil et d'orientation des nouveaux entrants, le Département a fait le constat que le taux de réponse était plus important par téléphone que lors de convocations physiques. Cela interroge le Département sur ses pratiques : une réflexion est en cours pour généraliser les orientations par voie téléphonique. L'orientation par téléphone n'a pas pu être effectuée pour les bénéficiaires qui ne comprennent pas bien le français ou pour ceux pour lesquels il manquait certains documents ou enfin pour ceux dont le Département ne disposait pas du numéro de téléphone.
- En matière de continuité de l'accompagnement, les référents ont procédé à des appels téléphoniques. Là aussi, le degré de mobilisation des bénéficiaires était variable. Après le confinement, il a fallu voir en priorité ceux qui sont sortis des radars lors du confinement à défaut d'avoir pu être contactés par téléphone ainsi que ceux qui n'avaient jamais été vus, suite à une orientation par téléphone.
- En matière de besoins urgents, l'action sociale du Département a pris le relai des associations caritatives qui n'étaient plus à même d'assurer leurs missions d'aide alimentaire par manque de bénévoles.



ENEIS

by KPMG