

## NOTE METHODOLOGIQUE

### ELABORATION DU SERVICE PUBLIC DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI (SPIE) DU DEPARTEMENT DU TARN

---

Déterminé à lutter contre le chômage et la précarité, le Département constate l'insuffisance des réponses actuelles pour celles et ceux qui sont les plus éloignés de l'emploi, pour des raisons liées à leurs parcours de vie. Ces personnes se trouvent trop souvent confrontées à une accumulation d'obstacles et de freins qui peuvent les pousser au renoncement et au non recours aux droits.

Il convient donc de leur rendre « leur pouvoir d'agir » ; c'est à dire la possibilité pour chaque personne, de mener à terme un changement souhaité et défini par elle, dans l'esprit des enjeux de développement social durable.

Cela passe par un accompagnement social et professionnel, personnalisé et renforcé, prenant appui sur leurs compétences acquises ou à renforcer, afin qu'elles se remobilisent sur leur projet de vie, qu'elles construisent leurs parcours vers l'accès à un emploi, qui seul permet de sortir durablement de la pauvreté.

C'est pourquoi, le Département a souhaité s'inscrire avec ses partenaires dans la démarche d'expérimentation d'un **Service Public de l'Insertion et de l'Emploi**, en accord et coopération avec Pôle Emploi, en déposant une candidature à l'appel à manifestation d'intérêt lancé par l'Etat en décembre 2020.

Le département du Tarn a été retenu pour conduire sous forme d'un consortium d'acteurs une expérimentation en la matière.

Avec le SPIE, il s'agit de relever un **défi de cohérence et de cohésion**, au service des demandeurs d'emploi, des jeunes, des bénéficiaires du RSA et parmi ces publics des personnes en situation de handicap. Il s'agit de démontrer ensemble notre capacité d'innovation, en engageant une démarche de changement, pour lever les freins à l'embauche en menant une politique incitative et volontariste.

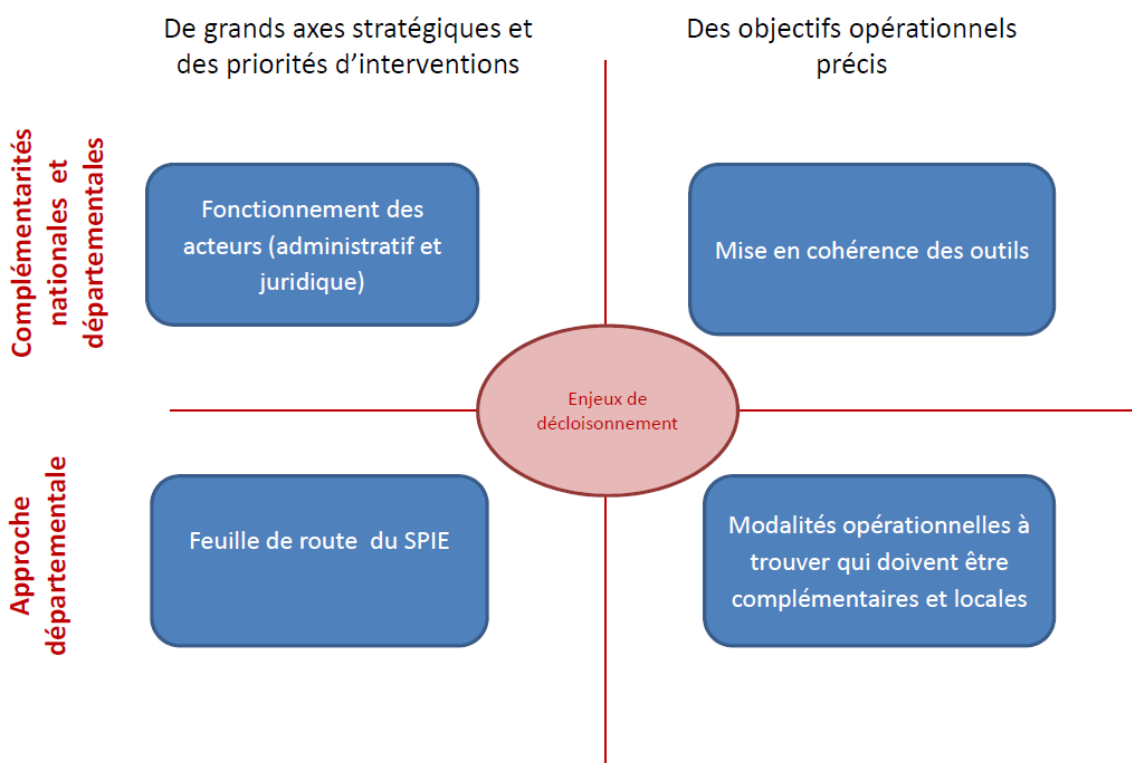
Si l'objectif stratégique du projet SPIE est bien l'accompagnement renforcé et individualisé des personnes les plus éloignées de l'emploi, le défi majeur réside dans le processus de changement interne et partenarial nécessaire pour y parvenir, en dotant les professionnels des outils et des moyens modernes et efficaces.

#### 1/ LES ENJEUX DU SPIE

Nous ne partons pas de rien. En appui sur nos acquis, (*accompagnement global, convention partenariale pour la coopération et la coordination des services, offre de service*

du PDI, des PTI, modernisation des pratiques professionnelles inscrites au Fonds d'appui pour l'insertion, convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi en cours, schémas et plans divers), il s'agit désormais :

- de repenser la relation avec les personnes accompagnées, de co-construire une culture commune partenariale de l'accompagnement des personnes dès l'entrée dans les dispositifs, et tout au long du parcours, pour optimiser les efforts et l'engagement de chacun, mieux se connaître mieux se comprendre et mieux se coordonner.
- de décloisonner, de dépasser les limites administratives et juridiques, de compétences, de statuts, pour remettre en lien toutes les sphères de la vie de la personne accompagnée (logement, social, santé, entreprises, insertion, emploi, jeunesse, mobilité, vie sociale....).



## 2/ DES OBJECTIFS CLAIRS

- ⇒ Eviter les ruptures de droits et les pertes de ressources
- ⇒ Mettre en cohérence et en visibilité les outils d'insertion et l'offre de service présente départementalement

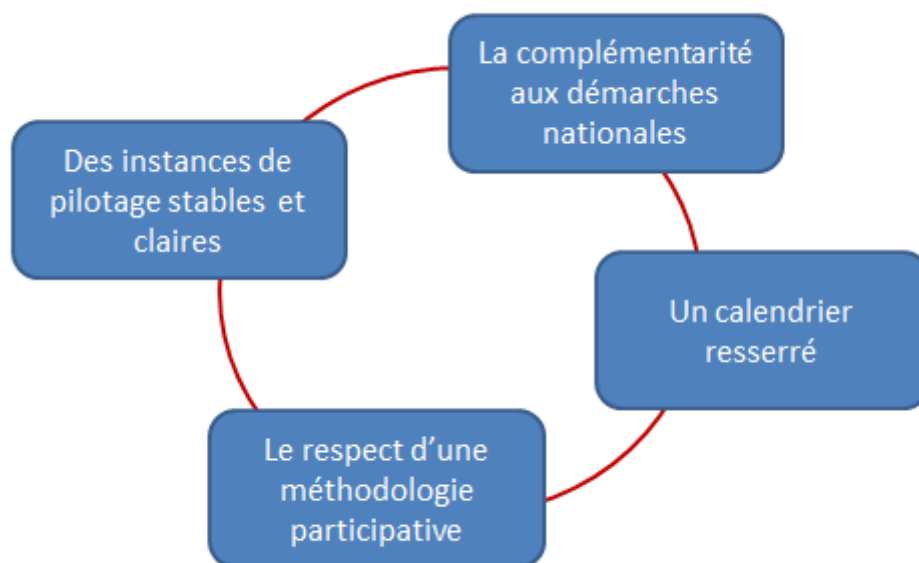
- ⇒ Créer des modalités d'intervention renouvelées, appuyées sur des outils numériques modernisés et interconnectés

Ces objectifs doivent répondre à un souci d'optimisation de nos politiques d'insertion et se décliner progressivement au plus proche des territoires.

Le projet doit ainsi s'adosser aux dynamiques et aux acteurs présents sur la diversité des territoires (collectivités, entreprises, acteurs associatifs...) pour s'inscrire dans des projets de développement local et libérer l'innovation, sans perdre la cohérence du pilotage départemental.

Le projet SPIE constitue donc un défi de modernisation de la gouvernance associant proximité, partenariat, pilotage national et départemental.

### 3/ LES CONDITIONS DE REUSSITE



L'objectif de la démarche est de garantir un socle d'accompagnement commun à l'ensemble des territoires et des personnes dans le retour à l'activité et l'accès à l'emploi. Toutefois, s'il peut permettre une adaptation et une certaine souplesse, ce nouvel accompagnement doit néanmoins rester en adéquation avec la démarche nationale concernant les parcours et situations de chacun.

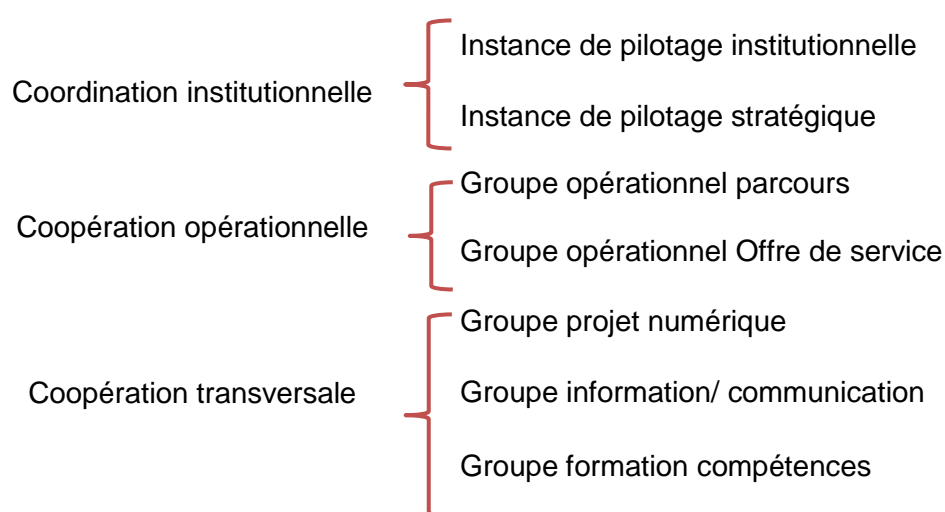
A cet effet l'intégration d'un consortium très élargi dès le départ semble délicat eu égard à la complexité des dispositifs, des acteurs et la multiplicité des articulations nécessaires.

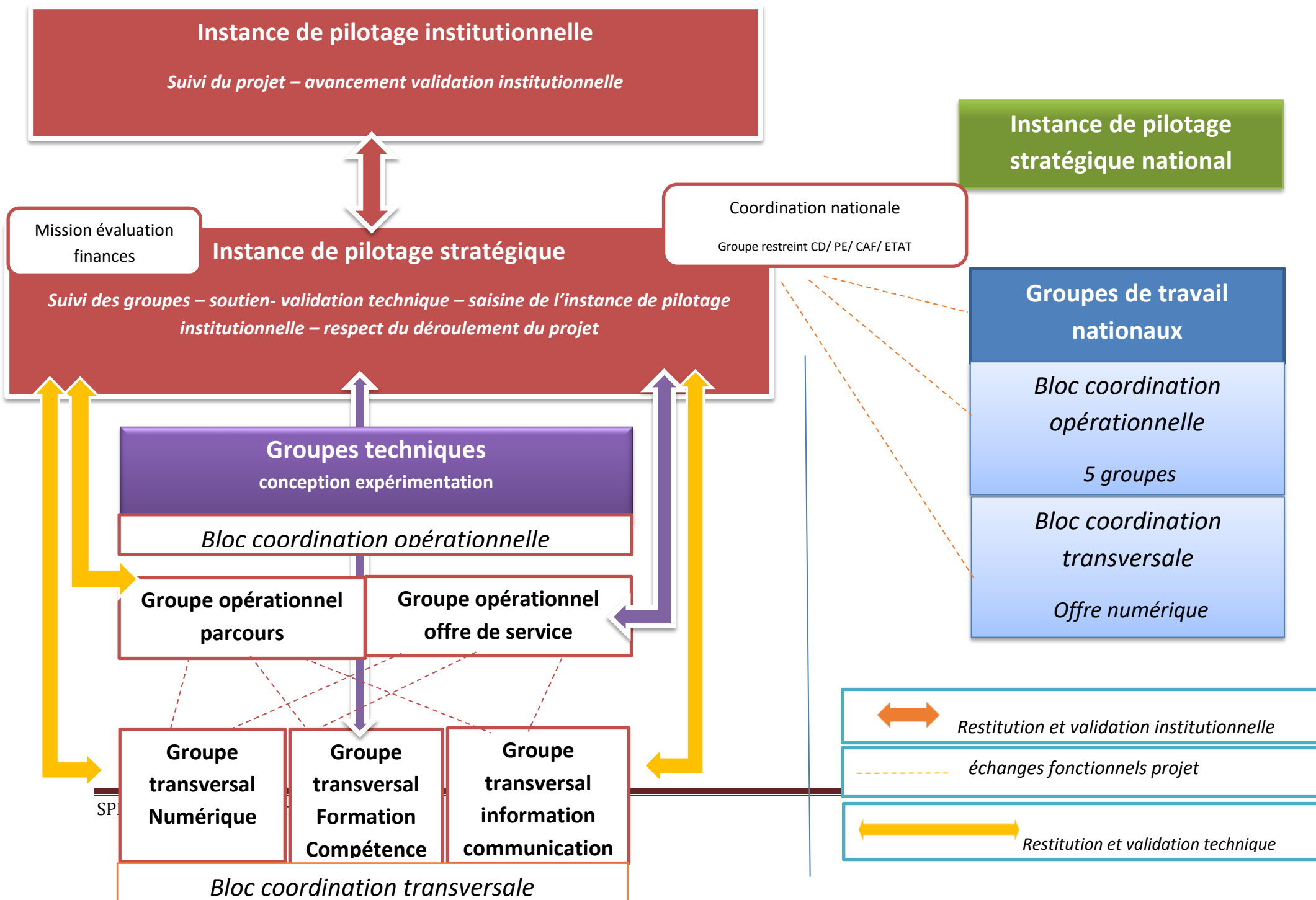
Pour cela nous proposons de retenir une première étape de travail autour d'un consortium représentatif, permettant d'une part la clarification des processus existants en matière de diagnostic des publics, désignation des référents, identification des parcours... et d'autre part la production des premiers outils de coordination des acteurs, des outils et de l'offre.

Une seconde étape permettra sur des outils et des dispositifs clarifiés, d'associer plus largement les acteurs des territoires.

Compte tenu de cela, nous proposons les modalités de pilotage suivantes :

3 niveaux de coordination : institutionnelle, opérationnelle, transversale  
Des acteurs spécifiques désignés en fonction des nécessités de chaque groupe.





## Groupes techniques

Repenser la relation avec les personnes accompagnées, dépasser les limites administratives et juridiques, assurer un continuum de parcours personnalisé et proposer des modalités d'intervention renouvelées

### Groupe opérationnel parcours

Diagnostic social et professionnel

Référent de parcours (postures, pratiques, outils, coordination)

Identification des besoins de formation, acculturation

Identification des besoins numériques / test de solutions

Propositions d'élargissement du consortium

### Groupe info com

Lettre info chantier Tarn

Relai infos nationales

### Groupe formation compétences

Formations Coordinations acculturation

### Groupe Numérique

gestion rdv / suivi de parcours

Partage d'information / DATA.INSERTION/Carnet de bord

### Groupe opérationnel offre de service

Recensement mise en cohérence

Mise en visibilité et complémentarités

Accessibilité – prescriptions entreprises

Territorialité

Utilisation des outils plateformes...

Cartographie /information/ prescription / DORA  
Test EVA, DIAGORENTE, aidants connect .....

### 3 priorités cibles

Publics de l'accompagnement global

Publics jeunes

Publics TH

### 2 priorités cibles

Offre service socle

Offre entreprise



Objectifs	<p>Veiller aux engagements concernant la mise en place des principes du SPIE</p> <p>Etre garant au sein de chaque institution du déploiement des organisations et orientations validées</p> <p>Pilotage des ressources</p>
Composition proposées	<p>Dans un 1<sup>er</sup> temps (consortium représentatif initial)</p> <p>Président et élus du Département; président(e)s et directeurs (trices) de la CAF, CPAM; MSA; DDETSPP, DT Pôle Emploi, commissaire à la pauvreté; président(e)s et directeurs CAP Emploi, Missions locales ; Région; président(e)s consulaires, ARS</p> <p>Dans un 2<sup>nd</sup> temps: consortium élargi à l'ensemble des partenaires du territoire</p>
Rôle	<p>⇒ Veille à la cohérence entre les actions inscrites dans les conventions départementales d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (CALPAE) et celles engagées dans le cadre de la mise en œuvre du SPIE</p> <p>⇒ Valide les nouvelles modalités de coordinations et d'organisations entre les membres du consortium</p> <p>⇒ Suit l'avancement du projet</p> <p>⇒ Valide les acquisitions et/ou développement de solutions numériques</p> <p>⇒ Valide l'élargissement du consortium</p> <p>⇒ Valide l'extension des actions au-delà du périmètre d'expérimentation</p> <p>⇒ Valide le budget et le bilan de la convention SPIE</p> <p>⇒ Relai les évolutions de structures de nature à impacter le SPIE</p>
Fréquence de réunion	<p>Réunion 1 à 2 fois par an, en fonction des besoins</p> <p>Invitation à l'initiative du Département</p> <p>Consultation écrite selon les besoins</p>



Objectifs	Piloter la mise en place des engagements départementaux en matière de SPIE selon les orientations de l'instance de pilotage institutionnelle et les engagements de la convention SPIE
Composition proposées	<p>consortium représentatif initial puis élargi dans un 2nd temps</p> <p>les directeurs des membres du consortium ou leurs représentants (Département, Pôle Emploi, CAP Emploi, Missions Locales, CAF, CPAM, MSA, Etat, les consulaires, ARS, Région</p> <p><b><u>groupe restreint</u></b> : Département, Etat, CAF et PE</p>
Rôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Effectue le lien avec l'instance de pilotage institutionnelle</li> <li>⇒ Veille à la complémentarité entre les actions du SPIE et les différents schémas et plans institutionnels</li> <li>⇒ suit l'avancement des différents groupes techniques</li> <li>⇒ valide les travaux et productions effectués par les groupes techniques</li> <li>⇒ fixe les orientations et coordonne entre eux les différents groupes techniques</li> <li>⇒ Suit le budget et effectue le bilan</li> <li>⇒ valide la mise en place des expérimentations</li> <li>⇒ valide les décisions qui n'emportent pas acquisition ou développement de solutions numériques</li> <li>⇒ rend compte des actions menées au ministère et au prestataire sélectionné par ce dernier pour l'appui à la conduite du changement</li> <li>⇒ élabore le bilan financier , le bilan de mise en œuvre du projet et mesure les résultats obtenus</li> <li>⇒ Est destinataire des comptes rendus de tous les groupes techniques</li> </ul> <p><b><u>Groupe restreint</u></b> :</p> <p>Participation à la dynamique nationale de déploiement du SPIE : contribution aux réflexions et échanges de pratiques impulsées par le</p>

	niveau national, travaux d'évaluation.
Fréquence de réunion	Réunion mensuelle <u>pour le groupe restreint</u> Réunion 3 fois par an pour l'instance

Objectifs	<p>Permettent la coopération opérationnelle entre les professionnels des différentes structures qui accompagnent les personnes au quotidien et assurent l'engagement des professionnels à mettre en place, dans une logique de stratégie de parcours, les principes du SPIE</p> <p>Refonder la relation avec les personnes accompagnées, dépasser les limites administratives et juridiques pour assurer un continuum de parcours personnalisé et proposer des modalités d'intervention rénovées</p>	
Composition proposées	professionnels de terrain du consortium (Département, Pôle Emploi, CAP Emploi, Missions Locales, CAF, CPAM, MSA, Etat, les consulaires, ARS, Région)	
Rôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ favoriser la connaissance et l'acculturation réciproque des professionnels</li> <li>⇒ mettre en musique les moyens de chaque acteur pour assurer in fine une intervention coordonnée autour de la personne</li> <li>⇒ suivre les indicateurs correspondant au groupe</li> <li>⇒ expérimenter et formaliser les nouveaux processus de travail</li> <li>⇒ effectuer un retour d'information régulier sur l'avancement des travaux vers l'instance de pilotage stratégique qui a compétence pour valider toutes décisions</li> </ul>	
	<b>1 groupe opérationnel parcours</b>	<b>1 groupe opérationnel ODS (Offre De Services)</b>
	<p>groupe parcours en charge à la fois de la structuration de la partie diagnostic et de la partie référent contenue dans le SPIE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ suivi d'indicateurs sur la qualité des parcours et les délais de prise en charge afin d'être en mesure de proposer un démarrage plus rapide de l'accompagnement</li> <li>⇒ en charge de l'expérimentation et de la formalisation des processus concernant les jeunes, les publics en accompagnement global et parmi ces publics les personnes en situation de</li> </ul>	<p>Le groupe assure le recensement, la mise en visibilité de l'offre de base socle et offre entreprise...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ suivi d'indicateurs sur l'ODS</li> <li>⇒ en charge de l'expérimentation et de la formalisation des processus pour simplifier, réduire les doublons, faciliter le positionnement des publics</li> </ul> <p>travail en lien avec les groupes supports transversaux en ce qui concerne la création des outils et les besoins de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ réalise l'inventaire de l'existant concernant leur thématique et pour l'ensemble des partenaires à la démarche</li> <li>⇒ Met en lien son action avec le cadre</li> </ul>

<p>handicap</p> <p>travail en lien avec les groupes supports transversaux en ce qui concerne la création des outils et les besoins de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ réalise l'inventaire de l'existant concernant leur thématique et pour l'ensemble des partenaires à la démarche</li> <li>⇒ Met en lien son action avec le cadre juridique et réglementaire applicable</li> </ul> <p>Saisit l'instance de pilotage stratégique de ses besoins de coordinations, difficultés...</p>	<p>juridique et réglementaire applicable</p> <p>Saisit l'instance de pilotage stratégique de ses besoins de coordinations, difficultés...</p>
<p>Fréquence de réunion</p>	<p>Fixée par les groupes</p>

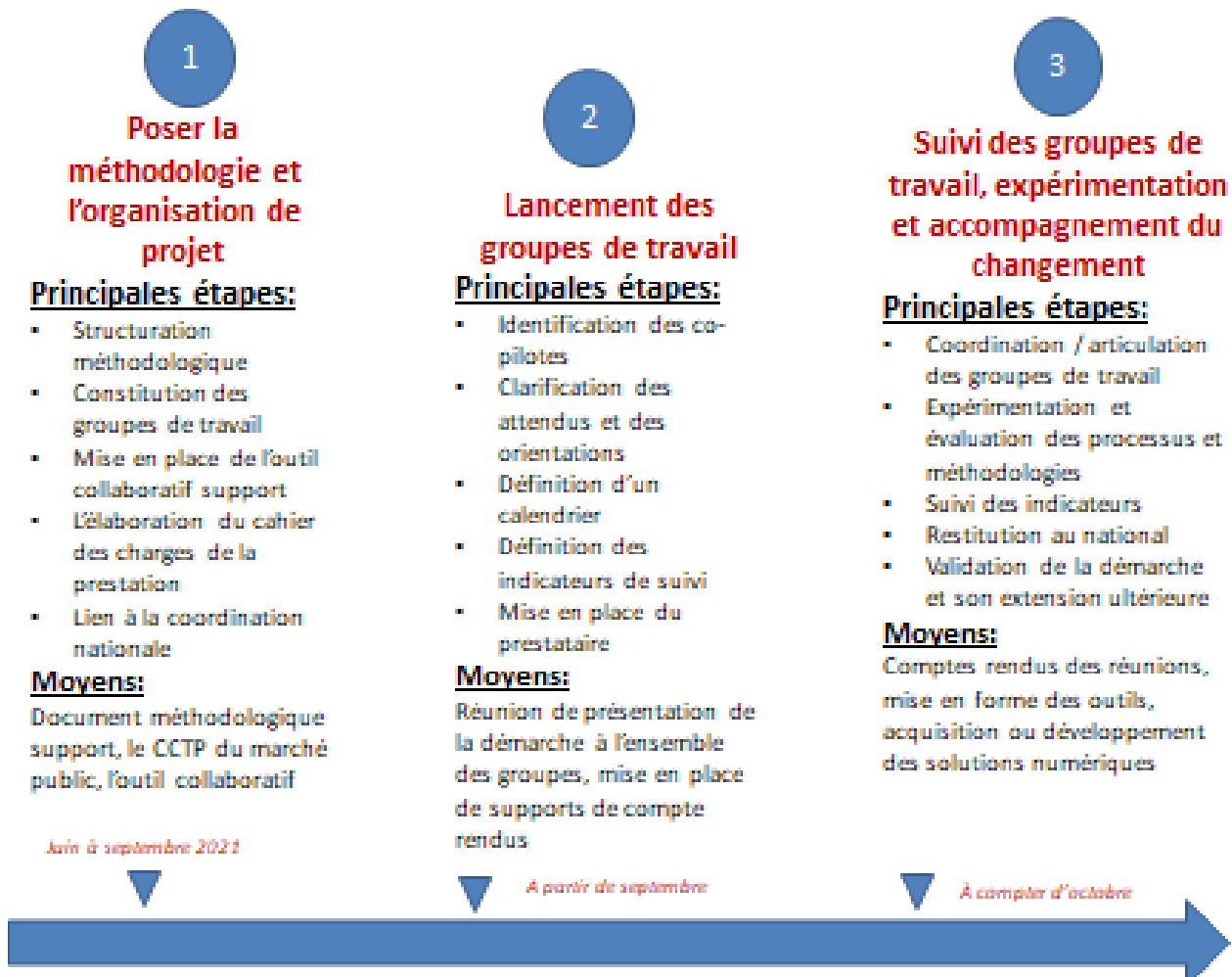
Coordination Transversale	<b>GROUPE SPECIFIQUES D'APPUI (3)</b>
---------------------------	---------------------------------------

GROUPE PROJET NUMERIQUE	
Objectifs	<p>partage de données renforcé entre les institutions</p> <p>développement de nouveaux services numériques dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle</p> <p>adaptation des outils aux besoins identifiés par les groupes de travail techniques</p>
Composition proposée	responsable des supports informatique pour chaque membre du consortium, représentant opérationnel
Rôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ travail de vérification des capacités de chacun à garantir la fluidité des échanges de données =&gt; référentiel d'interopérabilité annexe 1 à la convention SPIE</li> <li>⇒ vérification régulière des productions de la ressource beta.gouv.fr et information des groupes techniques des développements en cours</li> <li>⇒ participation aux démonstrations, ateliers, café de l'insertion... nationaux ; La mise en place de test ou d'expérimentations relève de la compétence du comité de pilotage stratégique</li> <li>⇒ présentation succincte des services numériques en support de validation pour l'instance de pilotage stratégique</li> <li>⇒ vérification de la pertinence de l'installation des outils numériques nationaux</li> <li>⇒ 'accompagnement en support aux groupes de travail techniques</li> <li>⇒ coordination avec les référents à la protection des données des instances partenaires</li> <li>⇒ proposition de l'acquisition et/ou du développement de solutions numériques</li> <li>⇒ établit un cahier des charges des besoins en lien avec les groupes techniques et suit l'installation des outils développés</li> </ul>

Fréquence de réunion	nombre de réunions à définir par le groupe retour d'information régulier vers l'instance de pilotage stratégique qui a compétence pour valider toutes décisions qui n'emporte pas acquisition ou développement d'outils numériques
GROUPE INFORMATION /COMMUNICATION	
Objectifs	Accompagne la communication et l'information concernant la démarche SPIE, à la fois en interne du consortium et de leurs agents et à la fois en externe
Composition proposée	1 interlocuteur identifié par structure du consortium
Rôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Appui de l'instance de pilotage stratégique pour assurer une information régulière des acteurs du territoire sur la démarche son contenu et son évolution</li> <li>⇒ assurer une communication lisible et transparente valorisant l'ensemble des membres du consortium</li> <li>⇒ Coordination des besoins des groupes de travail techniques dans leurs besoins de maquettage et de mise en forme des outils, supports... de toute nature</li> </ul>
Fréquence de réunion	A définir par le groupe

GROUPE FORMATION COMPETENCES	
Objectifs	Favoriser la connaissance et l'acculturation réciproque des professionnels des différentes instances
Composition proposée	responsables RH formation
Rôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ en lien avec l'instance de pilotage stratégique, met en place les formations et les temps d'échange nécessaires pour favoriser le développement de liens et l'interconnaissance entre les institutionnels</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ inventorie les axes de formation communs aux différents acteurs</li> <li>⇒ définit et propose une programmation commune annuelle</li> <li>⇒ développe la formation aux outils, plateforme... mises en place</li> </ul>
Fréquence de réunion	1 fois par trimestre



## 5/ DETAIL DES ETAPES 1 ET 2 DE LA DEMARCHE

### PHASE 1 : METHODOLOGIE ET ORGANISATION DU PROJET

#### a) Structuration méthodologique

Au cœur de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, le droit à un accompagnement vers l'emploi qui s'inscrit dans une prise en compte complémentaire des dimensions sociales et professionnelles au-delà des contraintes de statut individuel, recouvre des réalités complexes. Il nécessite des interventions complémentaires des différents partenaires mobilisés sur ces questions ainsi qu'une étroite coordination des différents services intervenant auprès des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales.



C'est pourquoi l'étape de cadrage de la démarche constitue un temps fondamental pour l'élaboration du SPIE. Préalable essentiel à une coordination efficace des acteurs, la définition au niveau des institutions et de leurs représentants d'une ligne directrice et politique qui soit claire et partagée doit faire l'objet d'une attention particulière.

Aussi, le présent document, servira de cadre et de feuille de route partagée pour les différents acteurs en matière de SPIE.

A cet effet, il reprend et précise les modalités de pilotage retenues, les orientations pour chaque groupe et niveau de coordination retenu, les membres attendus pour chacun des groupes, les publics cibles, les étapes de déploiement et d'élargissement de la démarche, les attentes et les liens avec le prestataire, la coordination nationale, les circulations d'informations entre acteurs, le calendrier attendu.

Dès lors, il appartiendra à chaque membre du consortium une fois le support méthodologique validé par l'instance de pilotage institutionnelle, d'en assurer la diffusion et la bonne appropriation au sein de son institution.

#### **b) Constitution des groupes de travail**

L'identification nominative des participants au sein de chacune des instances et des groupes de travail proposés sera effectuée dès juillet, **sans qu'il ne soit demandé une participation nécessaire à chaque groupe ou instance pour chacun des membres du consortium.**

Par ailleurs, chaque membre disposant d'une organisation juridique différente - départementale, régionale, nationale- il convient de s'attacher à ce que la représentation au sein de chacun des groupes mis en place, soit la plus cohérente possible avec les objectifs du groupe et pour les membres du consortium disposant de plusieurs niveaux d'organisation, de ne pas privilégier le niveau départemental, lorsque l'interlocuteur idoine relèverai d'un niveau différent, notamment concernant le numérique, la communication ou la formation.

A cet effet, dans une volonté de s'attacher les participants les plus pertinents dans chaque groupe mis en place, les temps de travail seront organisés –lorsque nécessaire- selon une double modalité présentiel et distanciel.

#### **c) Mise en place d'un outil collaboratif support**

S'agissant d'un projet de conduite du changement à l'échelle départementale, qui introduit outre une multiplicité d'acteurs, une multiplicité de niveaux (national/ départemental) et de projets (diagnostic social et professionnel, référent de parcours, offre de service, formation, partage de données renforcé, développement de services numériques, référentiels nationaux, plateforme de l'insertion....), l'accès à l'information, aux travaux réalisés ou en cours et plus globalement la coordination de l'ensemble de la démarche constitueront le principal défi du SPIE.

A cet effet l'utilisation d'un outil collaboratif accessible à chacun des membres, selon une habilitation de niveau et regroupant les productions, travaux en cours, documents supports, compte rendus validés, calendrier... sera proposée pour assurer la lisibilité nécessaire au projet. Cet outil permettra le suivi de la démarche départementale et viendra en complément, sans s'y substituer, de la plateforme de l'insertion nationale.

#### d) Elaboration du cahier des charges de la prestation

Conformément à ce qui a pu être énoncé lors de la réponse à l'AMI, la sollicitation d'un prestataire externe pour accompagner la démarche est envisagée. A cet effet le cahier des clauses techniques particulières relatives à cette prestation est joint à la présente note.

Cf. CCTP joint.

#### e) Lien avec la coordination nationale

Conformément aux termes de l'article 3.3 de la convention SPIE, la participation à la dynamique nationale de déploiement s'effectuera à travers les groupes de travail nationaux :

- n°2 : Publics du SPIE : Comment assurer un accompagnement social et professionnel pour les différents publics du SPIE ? Comment rassembler les acteurs sur la co-construction d'un diagnostic commun ? Comment déployer l'orientation emploi d'abord pour tous les publics ? La nécessaire coordination avec les autres politiques publiques (logement, mobilités, protection de l'enfance...)
- en collaborant à la mise en œuvre de la démarche numérique
- et en contribuant aux réflexions et échanges de pratiques impulsées à ce niveau.

L'ensemble des documents et comptes rendus de ces temps d'échanges seront accessibles sur l'outil collaboratif support dédié à cet effet.

### **PHASE 2 : LANCEMENT DES GROUPES DE TRAVAIL**

#### a) Identification des copilotes

Le pilotage des groupes de travail technique est proposé sous la forme d'un copilotage et s'effectuera avec le soutien en accompagnement du prestataire sélectionné. Les copilotes de chaque groupe représenteront leur groupe auprès de l'instance de pilotage stratégique et s'assureront de l'animation et de la production du groupe au regard des éléments retenus dans la candidature départementale : relecture des comptes rendus, synthèses, supports, schémas effectués par le prestataire, intégration dans l'outil collaboratif, remontée des difficultés auprès de l'instance de pilotage stratégique.

#### b) Clarification des attendus et des orientations

Afin d'assurer une bonne compréhension et une juste coordination du projet au niveau départemental entre les membres du consortium et leurs agents participant aux différents groupes de travail, sera organisé courant septembre, un temps dédié, regroupant les agents désignés sur chaque groupe afin de présenter :

- la démarche et les attendus de chaque groupe, tels que définis dans la candidature départementale et repris dans la fiche projet CD 81
- les modalités de pilotage à l'échelle du département,
- la prestation d'accompagnement
- l'outil collaboratif utilisé pour le suivi de l'expérimentation.

### c) Définition d'un calendrier

Cf fiche suivi et plan d'action

### d) Définition des indicateurs de suivi

Cf indicateurs de suivi.

### e) Mise en place du prestataire

Le recours à un prestataire sur des crédits d'animation, co-conception-ingénierie du changement valorisés pour un montant total d'au plus 214 000€ pour la durée de l'expérimentation, nécessite la conclusion d'un marché public via une procédure formalisée avec passage en commission d'appel d'offre. Compte tenu des délais attachés à ce type de procédure : publication, analyse des offres, passage en CAO, signature de l'acte d'engagement, notification..., l'intervention effective d'un prestataire doit être envisagée pour fin septembre.

Afin de faciliter le déroulement de la prestation et d'échelonner les paiements, le marché sera organisé via un accord cadre à bons de commande, avec possibilité de rajout de temps de réunions complémentaires si besoin.