

Document de référence

Mise en œuvre
de la démarche du référent de parcours

Janvier 2019

Préambule

Garantir un accompagnement social global, de qualité et sans rupture permettant aux personnes d'accéder à leurs droits et d'envisager une vie meilleure est une ambition que portent tous les acteurs de l'action sociale.

Afin de répondre à cet enjeu partagé par tous les territoires, la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté ambitionne de généraliser sur le territoire la démarche de référent de parcours.

Le référent de parcours est un professionnel disposant d'une vision globale des interventions sociales qu'il coordonne, en accord avec la personne et en lien avec l'ensemble des intervenants qui l'accompagnent. Il assure la continuité du parcours d'insertion de la personne accompagnée et la cohérence des actions qui lui sont proposées. Il n'a pas vocation à suppléer ces intervenants mais à assurer l'échange d'informations et la coordination entre ces derniers.

La démarche, déployée de manière expérimentale sur quatre départements (le Bas-Rhin, l'Ariège, le Pas-de-Calais et Paris), visait à améliorer la coordination des partenaires et le partage de l'information, et à renforcer la participation des personnes et familles accompagnées afin de répondre au mieux à leurs besoins. Elle s'est accompagnée sur les territoires d'une véritable réflexion sur le sens et les valeurs travail social. Une évaluation menée *in itinere* a permis de souligner son efficacité pour proposer un suivi plus personnalisé et adapté aux personnes accompagnées et les remobiliser sur leur projet.

Cette approche globale de l'accompagnement, conciliant sphères professionnelle, sanitaire et sociale, constitue un véritable levier pour soutenir les personnes rencontrant des difficultés sociales et retrouver le chemin de l'insertion sociale et professionnelle.

La démarche du référent de parcours répond à la complexité des situations requérant la mobilisation d'une pluralité d'intervenants

La complexité de certaines situations nécessite souvent la mobilisation d'une pluralité d'intervenants sociaux qui doivent se coordonner pour garantir un accompagnement cohérent, fluide et respectueux du parcours et des projets de la personne.

La complexité se traduit par le cumul de difficultés, sociale, médicale, de logement, etc., donnant lieu à une juxtaposition d'accompagnements (plus de deux menés par des intervenants distincts), ou encore par des situations d'urgence nécessitant un effort de coordination dépassant les modalités de concertation habituelles.

Mais la démarche du référent de parcours est avant tout un mode d'intervention dont la philosophie peut inspirer toute forme d'accompagnement et de relation aux personnes en difficultés. Il importe donc que chaque département puisse s'organiser en tenant compte de ses réalités sociales et de ses moyens d'organisation, pour prioriser le cas échéant la prise en compte de certaines situations.

La démarche se situe ainsi à l'intersection de plusieurs domaines de l'accompagnement social, tels que l'accompagnement des bénéficiaires du revenu de solidarité active, la protection de l'enfance, l'accompagnement des jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance, le suivi des personnes en situation de handicap, etc.

La démarche du référent de parcours s'inscrit ainsi dans la continuité des accompagnements propres à chaque dispositif, et a pour objectif d'inciter les acteurs du secteur social, médico-social et socio-professionnel à faire évoluer leur posture professionnelle face aux personnes accompagnées mais également avec leurs partenaires.

La démarche de référent de parcours vise à garantir la continuité du parcours de la personne accompagnée, en s'appuyant sur une coopération renforcée des intervenants et la participation de la personne accompagnée

Afin de garantir aux personnes accompagnées un suivi de qualité adapté à leurs besoins, trois grands principes constituent les fondements de la démarche du référent de parcours.

La participation active de la personne accompagnée à la construction de son projet, dans le cadre notamment des instances d'élaboration et de suivi de sa situation, en présence de l'ensemble des intervenants impliqués dans son parcours, afin de la rendre véritablement actrice de son projet. La personne accompagnée peut en outre désigner son référent de parcours.

La coopération renforcée entre intervenants dans le cadre des instances de suivi, en présence de la personne et dans un cadre collégial, afin de disposer d'une vision globale du parcours, faciliter la communication autour des besoins de la personne et proposer un projet cohérent à cette dernière.

La continuité du parcours assurée par le référent de parcours, interlocuteur privilégié de la personne accompagnée pour toute demande de précision sur les actions qui lui sont proposées.

Pour une mise en œuvre optimale, cette démarche suppose de décloisonner les approches et les pratiques professionnelles du secteur social et médico-social (travailleurs sociaux des collectivités, du secteur associatif, professionnels de l'aide sociale à l'enfance, puéricultrices, médecins, bailleurs, conseillers Pôle emploi, conseillers des organismes du service public de l'emploi, etc.).

La réussite de la démarche est ainsi conditionnée à la mobilisation de l'ensemble des acteurs du territoire et des personnes et familles accompagnées.

La démarche du référent de parcours constitue à la fois :

- Un enjeu politique dans la mesure où elle concerne la place du citoyen dans l'action publique et s'inscrit dans les valeurs portées par les départements en matière d'engagement et d'implication à l'attention des publics les plus fragiles.
- Une démarche de développement social qui ne peut être le fait d'un acteur mais nécessite la mobilisation d'un ensemble d'acteurs d'un territoire. Elle participe à la mise en synergie des compétences des acteurs pour la construction d'actions cohérentes, dans lesquelles la personne accompagnée est réellement actrice.

Les étapes-clés de la démarche pour une mise en oeuvre opérationnelle

Le présent document de cadrage constitue un cadre d'intervention global. Les départements s'organisent, dans la mise en place de la démarche, en tenant compte de leurs réalités sociales et territoriales et de leurs organisations propres. Toutefois, pour une conduite efficace de la démarche, certaines étapes sont essentielles pour garantir la réussite de la démarche.

Le département, pilote de la démarche, communique auprès de la personne accompagnée et crée les conditions d'une adhésion ;

Les équipes départementales planifient et organisent, en lien avec leurs partenaires, l'instance partenariale regroupant les intervenants et la personne elle-même (ou la famille).

Durant les réunions de cette instance, la personne, ou la famille, co-construit un projet d'accompagnement, sur lequel l'ensemble des acteurs s'engageront.

Entre chacune de ces instances, l'accompagnement de la personne se poursuit. Le référent de parcours est l'interlocuteur privilégié de la personne, sans pour autant se substituer aux échanges avec les autres partenaires. Il est aussi le point de convergence et de diffusion des informations nécessaires à l'intervention de tous.

Le projet est réévalué à échéances régulières afin de s'adapter aux nouveaux besoins de la personne.

Un guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche du référent de parcours, élaboré par les quatre départements expérimentateurs, l'Andass, la DGCS et le collectif Alerte, est mis à la disposition des collectivités afin de les appuyer dans la conduite de ce type de démarche.

Les pré-requis pour la mise en oeuvre de la démarche

Afin de répondre à ces enjeux, les départements signataires des conventions s'engagent à impulser la dynamique sur le territoire en :

- Portant politiquement la démarche et soutenant les cadres dirigeants dans sa mise en œuvre auprès des équipes ;
- Sensibilisant et formant l'ensemble des professionnels du département et les partenaires locaux ayant vocation à y contribuer ;
- Favorisant les conditions nécessaires à l'investissement des professionnels du département concernés (travailleurs sociaux...) ;
- Menant une réflexion autour du travail social au sein de la collectivité autour des thèmes retenus pour le plan de formation de formation des travailleurs sociaux (« aller-vers », travail social et territoires, intervention collective et développement social, participation des personnes, parcours de vie (référént de parcours, insertion professionnelle, PASIP), numérique et travail social) et y associer l'ensemble des services concernés par l'accompagnement de publics en difficulté ;
- Planifiant la mise en œuvre de la démarche sur le territoire et la conduisant méthodologiquement ;
- Engageant un travail préparatoire auprès des professionnels allant de pair avec une formalisation de la démarche (élaboration de procédures et mise à disposition d'outils) ;
- Engageant une réflexion autour du partage de l'information entre intervenants et avec les personnes accompagnées.

Indicateurs de suivi de la mise en oeuvre de la démarche du référent de parcours

La démarche de référent de parcours s'inscrit dans le cadre du déploiement de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. La réalisation de l'action sera conditionnée au suivi des indicateurs suivants.

MAILLAGE ET RESEAU D'ACTEURS

Taux de couverture de la population du département par la démarche de référent de parcours - Cible : 100% en 3 ans / Progression à personnaliser par département

Liste des partenaires associés à la démarche de référent de parcours

Mise en place d'outils visant à mobiliser les partenaires en vue de la mise en œuvre du référent de parcours

SUIVI DE LA DEMARCHE DU REFERENT DE PARCOURS

Part des intervenants sociaux formés / sensibilisés à la démarche du référent de parcours

Nombre de personnes accompagnées par un référent de parcours

Taux de présence des partenaires aux instances de décisions – Objectif : 80% des professionnels présents.

Taux de présence des personnes accompagnées aux instances de décisions – Objectif : 80% des personnes accompagnées présentes.

Proportion de situations ayant évolué positivement dans l'année (accès à un service/une prestation, participation de la personne accompagnée à une activité facilitant sa réinsertion sociale ou professionnelle, accès à un emploi, solution éducative pour les enfants à charge, etc.) – Objectif : 90 % des situations traitées ont connu une évolution positive.