

Fiche

Indicateurs de suivi et de pilotage

Un indicateur fournit une information chiffrée sur un élément considéré comme pertinent pour suivre et éventuellement évaluer une politique publique. Or, **toute donnée statistique ou autre information quantitative n'est pas automatiquement un indicateur**. Un indicateur est un outil de jugement. Dans ce sens, il doit pouvoir quantifier ou qualifier la satisfaction d'un critère. Par exemple, l'indicateur « pourcentage de la population couverte par la structure d'action sociale » renseigne le critère de « couverture ».

Dans le cadre de l'offre repérage et remobilisation, deux types d'indicateurs de suivi sont mobilisés par les opérateurs :

- des **indicateurs dits « socles »**, communs à tous les projets et établis par les conventions de financement avec l'Etat.
- des **indicateurs dits « spécifiques »**, propres à chacun des projets et à chacune des régions. Ces indicateurs sont co-construits entre les DREETS et les porteurs.

Qu'est-ce que les indicateurs socles ?

Les indicateurs « socles » recueillent l'ensemble des données de parcours rendant compte de la situation des bénéficiaires de l'offre à l'entrée, en cours et à la fin du parcours. Ces indicateurs permettent de signaler l'avancement du projet en cohérence avec les cibles définies par l'appel à projet. Ils sont utilisés pour piloter l'offre disponible sur le territoire, et permet de comparer les résultats au prévisionnel conventionné.

Ces données doivent être remplies avec soin. En effet, elles servent à permettre une évaluation de la politique publique plus large, en recroisant les données des bénéficiaires avec d'autres bases de données. Elles peuvent faire l'objet de contrôle en cas d'audits. Chacun de ces indicateurs doit pouvoir être justifié, l'Opérateur ayant la charge de collecter les pièces administratives.

Par conséquent, les données suivantes devront être recueillies pour chaque personne bénéficiaire et transmises à l'Etat à un rythme trimestriel. Ces données doivent être exclusivement transmises via l'outil Collecteur, disponible sur le site www.mesdemarches.emploi.gouv.fr.

Cette transmission de données se fera au moyen d'un tableur mis à jour trimestriellement, comprenant les données individuelles relatives à l'ensemble des personnes bénéficiaires, suivant le modèle fourni. Les champs seront normés et à choisir parmi une liste déroulante proposée.

Les données individuelles non anonymisées sont requises à des fins de statistique publique, à l'exclusion de tout autre type d'usages.

L'Opérateur s'engage à informer les bénéficiaires de la cession de ces données au ministère du Travail, de la Santé et des Solidarité, à des fins de statistique publique, dans le respect le plus absolu de sécurité et de confidentialité des données, en vertu de la loi du 7 Juin 1951.

Données des personnes accompagnées transmises par le Collecteur :

Données de pilotage et d'évaluation	
Bénéficiaires*	N° bénéficiaire
	Nom
	Prénom
	NIR
	Sexe (H/F/Autre)
	Date de naissance (JJ/MM/AAAA)
	Adresse postale de la ville de résidence (Rue, numéro de rue, ville)
	Code postal de la ville de résidence
	Résident d'un quartier prioritaire de la politique de la ville (O/N)
	Résident d'une zone de revitalisation rurale (O/N)
	Si demandeur d'emploi : date d'inscription à France Travail (JJ/MM/AAAA)
	Plus haut niveau de formation validé (= plus haut niveau de diplôme obtenu)
	Année d'obtention du plus haut diplôme détenu (le cas échéant) (AAAA)
	Bénéficiaires de l'obligation de l'emploi (O/N)
	Personnes ayant des problèmes de santé (O/N)
	Personnes sous-main de justice, ou anciens détenus (O/N)
	Allocataires des minimas sociaux (O/N)
Personnes sans domicile fixe (O/N)	

	Parent isolé (O/N)
	Personnes en situation d'aide (O/N)
	Bénéficiaire d'une protection internationale (O/N)
	Bénéficiaire de la protection temporaire (O/N)
	Demandeur d'asile de plus de 6 mois (O/N)
	Nationalité
	Signataire du contrat d'intégration républicaine (O/N)
Freins périphériques à l'entrée	A exprimé un besoin en matière de logement : sans logement stable etc. (O/N)
	A exprimé un besoin en matière de mobilité : rencontrant des difficultés de mobilité (O/N)
	A exprimé un besoin en matière de santé : problèmes de natures diverses (O/N)
	A exprimé un besoin en matière d'accès aux droits (démarches administratives, ouverture compte bancaire, contact conseillé) (O/N)
	A exprimé un besoin en matière de garde d'enfants / senior (O/N)
Parcours	Durée prévisionnelle du parcours (en nombre de mois)
	Date d'entrée réelle dans le parcours (JJ/MM/AAAA)
	Date de sortie réelle (JJ/MM/AAAA)
	Date d'inscription à France Travail (après le début de l'accompagnement) (JJ/MM/AAAA)
	Motif de sortie**
	Situation à la sortie du parcours***
Freins périphériques à la sortie	A trouvé une solution en matière de logement (O/N/en cours)
	A trouvé une solution en matière de mobilité (O/N/en cours)
	A trouvé une solution en matière de santé (O/N/ en cours)
	A trouvé une solution en matière d'accès aux droits (O/N/en cours)
	A trouvé une solution en matière de garde d'enfants / seniors (O/N/en cours)
* Sauf mention contraire, les données sur les bénéficiaires s'entendent à l'entrée dans le parcours	
** Parmi une liste de motifs déterminés	
*** Situation observée entre 1 et 30 jours qui suivent la fin du dispositif, parmi une liste de choix possibles	

Pièces justificatives

Les justificatifs à fournir dépendent du public cible qui est mentionné dans la convention. Par conséquent, celle-ci qualifiera autant que possible avec précision le public cible.

Dans la mesure où le dispositif ne cible pas de catégorie administrative, il est possible de mobiliser différents types de justificatifs pour qualifier la situation de vulnérabilité des personnes ciblées.

L'opérateur devra être en capacité de conserver les pièces justificatives de l'éligibilité des participants demandés pendant 10 ans. Ces pièces justificatives pourront être demandées en cas de contrôles.

Concernant les bénéficiaires de la rémunération des stagiaires de la formation professionnelle, l'ASP pourra réaliser des contrôles des pièces justifiant de l'éligibilité à cette rémunération.

Par ailleurs, il est rappelé que les pièces doivent être conservées dans le respect du cadre RGPD.

Les pièces listées ne sont pas exhaustives, il ne s'agit pas de conserver toutes les pièces. Cette liste a vocation à donner des exemples du type de pièces qui pourraient être conservées par les opérateurs. Sauf en cas de contrôle, elles ne doivent pas être transmises à des tiers.

Critère d'éligibilité	Justificatif(s)
Justificatifs prouvant la situation du bénéficiaire à l'entrée du dispositif	
Bénéficiaires de minimas sociaux	<ul style="list-style-type: none"> - Attestation CD - Attestation CAF - Toute PJ justifiant le bénéfice de minimas sociaux L'attestation CAF doit mentionner clairement que le participant est bénéficiaire du RSA ou ayant droit (ou autre minima social)
Ressortissants de pays tiers	<ul style="list-style-type: none"> - Titres de séjour, passeports - Attestation Préfecture
Personnes étrangères primo-arrivantes (dont bénéficiaires de la protection temporaire, bénéficiaires de la protection internationale), demandeurs d'asile de plus de 6 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Titres de séjour, passeports - Attestation Préfecture - Attestation de demande d'asile - Récépissé BPI ou BPT
Personnes placées sous-main de justice	<ul style="list-style-type: none"> - Prescription Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP)
Personnes vivant dans les zones urbaines ou rurales prioritaires	<ul style="list-style-type: none"> - Justificatif de domicile : facture de téléphone, facture d'électricité ou gaz, quittance de loyer, facture eau, avis d'imposition ou certificat de non-imposition, relevé de CAF mentionnant les aides liées au logement. - Si le participant vit chez un hébergeant : pièce d'identité de l'hébergeant + lettre de l'hébergeant + justificatif de domicile de l'hébergeant.
Personnes en situation de handicap ou souffrant d'une affection de longue durée	<ul style="list-style-type: none"> - Attestation de reconnaissance de qualité de travailleur handicapé - Carte d'invalidité ou la carte mobilité inclusion mention invalidité (depuis 01/01/17). - Attestation maladie professionnelle - Justificatif Allocation Adulte Handicapé - Justificatif de titulaire d'une rente d'invalidité d'un régime de protection sociale obligatoire
Mineurs et jeunes majeurs de l'ASE (dont les MNA) Jeunes majeurs sortis des dispositifs ASE	<ul style="list-style-type: none"> - Attestation CD
Personnes issues des communautés marginalisées et des gens du voyage	<ul style="list-style-type: none"> - attestation d'élection domicile du CCAS - attestation du CD
Personnes sans domicile fixe	<ul style="list-style-type: none"> - Attestation d'élection domicile du CCAS - Lorsque l'attestation CCAS n'est pas possible, attestations émanant d'associations de centre d'accueil de jour (Secours populaire, Fondation Abbé Pierre...), ou encore des attestations des maraudes du 115 (numéro d'urgence sociale).
Personne peu ou faiblement qualifiée	Tout document officiel où apparaît le niveau de qualification
Personnes mal-logées ou à risque de perte de logement	-Justificatif de domicile pour tous les participants : factures téléphone, électricité, gaz, eau... quittance de loyer (d'un organisme social ou d'une agence immobilière) ou titre de propriété, avis d'imposition ou certificat de non imposition.

	<p><u>Plus :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Attestation logement insalubre -Arrêté de péril -Arrêté d'insalubrité -Justificatif d'une procédure engagée par le Règlement Sanitaire Départemental. -Justificatif d'une procédure engagée par la CAF
Personnes reconnues prioritaires au titre du DALO	Notification de l'acceptation du statut de demandeurs prioritaire de logement par la Commission départementale de médiation.
Foyers monoparentaux	Avis d'imposition
Personnes en situation d'aide	<ul style="list-style-type: none"> - Avis d'imposition - Si le bénéficiaire héberge une personne en situation d'invalidité ou de handicap : justification de domicile de la personne hébergée + pièces justificatives « Personnes en situation de handicap ou souffrant d'une affection de longue durée »
Demandeur d'emploi (participants inscrits dans une structure du SPE (PE, ML, Cap Emploi))	Attestation du SPE : PE, ML, CAP EMPLOI <u>avec une inscription au SPE à la date de l'entrée dans l'action ou dans les 3 mois suivant cette date.</u>
Personnes en recherche d'emploi (participants pour lesquels il n'est pas possible d'obtenir une attestation du SPE)	<p>Attestations des</p> <ul style="list-style-type: none"> -Centres Communaux d'Actions Sociales -Centres Intercommunaux d'Actions Sociales -Conseils Départementaux -Caisse d'Allocation Familiale (mentionnant clairement que le participant est bénéficiaire du RSA) <p>Liste non exhaustive : ou tout autre justificatif de valeur probante équivalente, à l'appréciation du service gestionnaire</p>

Pourquoi construire des indicateurs spécifiques ?

Les indicateurs « socles » se limitent aux données relatives au profil des publics et aux données de parcours rendant compte de la situation des bénéficiaires de l'offre à l'entrée, en cours et à la fin du parcours. Ces indicateurs permettent de signaler l'avancement du projet en cohérence avec les cibles définies par l'appel à projet. Toutefois, ces indicateurs « socles » fournissent peu d'informations pour comprendre les déterminants des résultats atteints par le projet. Ainsi, **les indicateurs « spécifiques » devraient permettre d'identifier plus facilement les bonnes pratiques ou les difficultés propres à chaque projet** pour atteindre les objectifs de l'offre repérage et remobilisation.

Avec le renseignement des indicateurs « spécifiques », il ne s'agit pas de réaliser une évaluation d'impact du projet, mais de **disposer d'éléments de suivi et de bilan plus qualitatifs pour le bon pilotage de l'offre par les porteurs et l'Etat**. Ce renseignement n'empêche pas les porteurs de projet de commander leurs propres évaluations externes du projet qui pourraient reposer sur tout ou partie de ces indicateurs.

La définition des indicateurs « spécifiques » découle des objectifs fixés par le projet

En effet, la définition des indicateurs doit se rapporter aux objectifs du projet, et plus largement, à la manière dont le projet contribue à atteindre les objectifs de l'offre de repérage et de remobilisation. Ainsi, avant leur définition, il faut pouvoir répondre à la question : « que cherche-t-on à apprendre ou à tester de spécifique à travers ce projet ? ». La réponse à cette question permettra de déterminer des critères et des indicateurs pertinents.

Pour rappel, l'offre repérage et remobilisation a pour objectif d'agir sur les questionnements suivants :

1. Repérage

- La pertinence des méthodes proposées par rapport aux publics ciblés
- La complémentarité par rapport aux offres existantes sur le territoire
- La façon dont la structure améliore la visibilité de son offre
- La qualité des relations avec l'écosystème partenarial
- Les éléments contribuant et/ou limitant l'établissement des relations de confiance avec le public
- Les méthodes/pratiques contribuant à dépasser la défiance vis-à-vis des institutions
- La capacité à proposer des solutions pertinentes (rétention du public repéré)
- Le rôle joué par la composition des équipes dans les activités/méthodes de repérage proposées
- Les résultats de court, moyen et long terme de la mise en place du projet

2. Remobilisation

- La pertinence des modalités proposées par rapport aux problématiques identifiées (sociales, psychologiques...)
- La façon dont les besoins sociaux des bénéficiaires sont pris en compte (timing, orientation, qualité des solutions...)
- La place du bénéficiaire dans les expériences proposées pendant le parcours
- La qualité des relations avec l'écosystème partenarial
- La complémentarité par rapport aux offres existantes sur le territoire
- Les éléments contribuant et/ou limitant l'établissement des relations de confiance avec le public
- Les éléments contribuant et/ou limitant la (re) prise de conscience/reconnaissance de compétences détenues par les bénéficiaires

3. Accompagnement

- Les éléments analysés (et les outils mobilisés) par les intervenants pour diagnostiquer les besoins globaux des publics
- La façon dont l'hétérogénéité des publics est prise en compte dans la construction du parcours
- La pertinence des actions proposés par rapport aux besoins diagnostiqués
- La place du bénéficiaire tout au long du parcours proposé (diagnostic, construction du parcours, participation aux actions, etc.)
- Lors de l'orientation du public, jusqu'à quel point sont anticipées les différentes composantes du parcours ?
- La façon dont le suivi du parcours est opéré (rôle du référent unique, rythme, fréquence et utilité des échanges, la fluidité de l'enchaînement des actions, l'établissement des bilans, etc.)
- La façon dont la structure prend en compte les freins socio-professionnelles (identification des solutions, amélioration de la situation des publics...)
- Des outils/mécanismes utilisés pour réduire la distance de la relation accompagnateurs-bénéficiaire
- Les stratégies de relations entreprises mises en place et la façon dont la construction du parcours tient compte des opportunités d'emploi des territoires
- Documenter les éventuels changements de pratiques des accompagnateurs et des bénéficiaires lors de la mise en œuvre du projet
- Le retour à l'emploi des bénéficiaires et les effets de leur participation au projet
- Les bénéficiaires sont-ils en mesure d'identifier eux-mêmes la plus-value que le projet a apportée à leur parcours ?

4. Coordination /SI-outillage

- Quel est le rôle joué par les différents acteurs ? (qui participe, quelle forme de participation, avec quelle fréquence, comment l'information est diffusée au niveau de toutes les parties prenantes tout au long du processus ?)
- Les outils dont disposent les référents et accompagnateurs du parcours (outils, formation, reporting...)

- La traçabilité des décisions prises avec les bénéficiaires pendant l'accompagnement et sa prise en compte dans la suite du parcours
- La communication entre les intervenants du projet (formalisation des échanges, outils, la façon dont s'opère la transmission d'information...)
- Dans le cas d'un consortium, comment s'opère le passage de relais entre les acteurs des différents briques ?
- Comment s'opère le partage des tâches entre acteurs ? Le projet a-t-il permis uniquement une répartition des tâches ou plutôt une véritable articulation ?
- Les acteurs (porteurs et partenaires) portent-ils une vision globale du parcours ? Les besoins des bénéficiaires sont-ils priorités au-delà des compétences de chaque structure ?
- La façon dont les différents intervenants sur le parcours se saisissent du système d'information (stratégies d'usage, suivi des bénéficiaires, pilotage, etc...)
- La capacité du reporting à rendre compte de la mise en œuvre du projet

Ces éléments sont donnés à titre d'exemple. Il n'est pas attendu des opérateurs de définir des indicateurs sur chacun de ces aspects. **Tout ne doit pas être évalué et tout ne peut pas être évalué.** En effet, il vaut mieux un nombre réduit d'indicateurs dont les données sont fiables qu'une multitude d'indicateurs incertains. Les indicateurs doivent rendre compte des priorités accordées et des enjeux clés définis dans le cadre de chaque projet.