

NOTE INTERNE

EXPEDITEUR Chefs de service Insertion en territoire SINSE / DASIE	DESTINATAIRE(S) Tous les utilisateurs de Viesion
Direction / Service	Sous couvert de : DTAS DASIE
	Objet : Note précisant les process administratifs intégrant l'utilisation de Viesion.
Date : 20 septembre 2023	Page(s) : 10

Cette note vise à préciser les process administratifs liés au parcours d'accompagnement et au CER intégrant l'utilisation de Viesion. Sont ainsi explicitées : les attentes des services Insertion sur les différentes étapes du parcours des bénéficiaires et la répartition des tâches référent / secrétariat Insertion.

Cette note a vocation à évoluer au fur et à mesure de l'utilisation de Viesion. Les éléments précisés sont intégrés au Guide de saisie Viesion.

1. La phase IOC n'est pas intégrée dans Viesion.

- La personne a été présente à l'IOC :

Les co-animateurs / référents / secrétariats de pôle transmettent au secrétariat Insertion (= secrétariat de dispositif) les documents IOC complétés par la personne (fiche info + fiche besoins en accompagnement).

Le secrétariat Insertion effectue ensuite :

Dans Genesis :

-Le changement de statut : « évaluation-orientation » à « orientation » (Pôle Emploi, socioprofessionnel, social, accompagnement global...) et inscription de la date de l'IOC.

Pôle Emploi = Pôle Emploi

Socioprofessionnel = tous les marchés d'accompagnement + TS Insertion + CCAS

Social = TS Action Sociale de Polyvalence

Accompagnement Global

-La désignation du référent

-L'envoi du courrier d'orientation à la personne

Dans Viesion :

-Le dépôt des documents IOC dans « document IOC », le courrier d'orientation dans « Courrier » et le CV dans « doc BRSA ».

Les documents papier sont ensuite détruits.

La désignation du référent dans Genesis :

-déclenche la création du dossier dans Viesion, s'il n'existait pas déjà

-fait entrer le dossier dans la file active du référent sur Viesion.

Le référent / secrétariat de pôle et/ou de proximité via le générateur de rapport consulte la liste des nouveaux entrants dans sa file active (= file active DTAS X Référent).

La convocation et le premier CER pour les nouveaux entrants dans la file active sont à réaliser dans les 3 semaines. Le courrier de convocation peut être généré depuis Viesion. Qu'il soit généré ou pas depuis Viesion, le courrier de convocation peut être enregistré dans Viesion.

L'entretien prévu est à saisir obligatoirement sur Viesion, comme tous les entretiens prévus tenus ou non tenus. Il est attendu que le référent synthétise ce sur quoi l'entretien a porté (actions / démarches réalisées etc).

- La personne est absente à l'IOC :

●Les co-animateurs / référents / secrétariats de pôle informent le secrétariat Insertion des absents pour réaliser le courrier 2 en 1 qui combine la MIDEM et une nouvelle date d'IOC (ou d'IOI = rdv individuel).

Le courrier de mise en demeure est envoyé à la personne (copie du courrier au pôle et/ou complétude du tableau flux RSA sur les IOC).

Le secrétariat de dispositif déposera ce courrier de mise en demeure dans le dossier Viesion une fois que le référent aura été désigné sur Genesis pour garder trace (destruction du document papier). Pour les nouveaux dossiers, à cette étape, la personne n'apparaît pas encore sur Viesion car pas de référent désigné.

●Si la personne ne se manifeste pas et que la procédure va jusqu'à la suspension : il est alors nécessaire lorsque, la personne reprend contact, de faire un CER papier modèle Viesion (ce CER peut être téléchargé à partir d'un dossier) pour solliciter le rétablissement du droit.

Dans le cadre de cet entretien, le référent délivre les informations sur le dispositif RSA et l'offre d'accompagnement. Il fait compléter les documents IOC à la personne pour désignation du référent par la suite.

Le secrétariat Insertion se chargera de déposer le CER validé et les documents IOC dans le dossier Viesion lorsque celui-ci sera créé.

A noter, cette étape (rétablissement) peut être réalisée en IOC (présence à l'IOC, CER papier format Viesion et doc IOC complétés).

2. CER : les attendus par rapport au contenu.

Date de début et de fin de CER.

Le référent propose la date de début et de fin du CER.

Par convention et harmonisation des saisies, il est demandé au référent d'indiquer **le premier jour du mois suivant comme date de début.**

Pour les CER de rétablissement, **la date de début de CER doit concorder avec la date attendue de rétablissement = la date du 1^{er} jour du mois de signature du CER de rétablissement.** A titre exceptionnel, le Chef de Service peut arbitrer sur une date de rétablissement antérieure.

Date signature.

C'est la date d'élaboration du CER avec et par la personne = date du jour du RDV.

Priorités.

Nécessité de sélectionner dans le menu déroulant une information spécifique qui permettra au service d'avoir un regard sur le CER (l'information ressort dans le rapport CER utilisé par le service).

Pour les CER de « Rétablissement du droit », il est indispensable de sélectionner la case correspondante dans le menu déroulant des priorités.

Commentaires (= note du référent pour le service insertion)

Les éléments notés dans cette case ne sortiront dans aucune édition de CER.

Il est attendu dans cette case uniquement les éléments suivants :

-> Demande de passage en commission ou EP ou GEI ou GAD ou CECI ou demande de réorientation à discuter avec le service.

-> Si situation sensible - le référent demande à être rappelé par le service.

Situation actuelle et actions mises en œuvre depuis le dernier CER :

Pour faciliter la prise de décision du service quant au CER, il convient de faire apparaître dans cette rubrique les éléments suivants :

-Age, situation familiale, logement, mobilité (si permis / véhicule), antériorité dans le dispositif, antériorité de l'accompagnement avec ce référent.

-Synthèse / historique du parcours de manière succincte.

-Rappel des objectifs du dernier CER.

-Mettre en avant les faits / actions / étapes / évènements marquants depuis le dernier CER.

-Pour les TNS : rappeler l'activité + antériorité de l'accompagnement TNS + dynamique Chiffre d'Affaires + ressources attendues pour sortir du RSA (prise en compte des abattement(s)).

Evaluation commune du parcours (Personne et référent) :

De manière synthétique, les éléments attendus doivent évoquer et analyser ce qui a été possible / ce qui ne l'a pas été pour la personne / pour le référent ; les ressources qui ont pu être mobilisées, ce qui a pu faire frein...

Il est attendu qu'une projection soit réalisée sur les actions et démarches futures, ces dernières sont déclinées dans la partie du CER dédiée aux objectifs.

Expression de la personne accompagnée :

Le référent invite la personne à exprimer ce qui n'a pas été dit jusqu'alors.

Il est attendu du référent qu'il invite la personne à exprimer ce qu'elle souhaite faire savoir de sa situation, de son parcours, des actions conduites ; si elle a une demande personnelle ou particulière à faire valoir...

Si la personne ne souhaite rien évoquer, il est nécessaire d'en faire mention.

Les objectifs :

Le référent décline chaque action envisagée (menu déroulant paramétré par le CD 07) en objectifs : ce que la personne doit réaliser, ce que le référent doit réaliser.... Il est attendu au moins un objectif par CER.

Pour rappel, la mobilisation des diagnostics (Formation, Création d'activité, Regain etc) doit évidemment être mentionnée dans les objectifs (+ saisie d'« étape ») avec la demande scannée dans le dossier BRSA sur Viesion. Ces opérations sont réalisées par le référent.

Ainsi, le secrétariat peut en prendre connaissance, voire traiter la demande (c'est le cas pour les Diagnostics Création Activité - TNS et Regain - TNSA) en cherchant le document dans le dossier BRSA (déposé par le référent).

Pour rappel, les formulaires (Diagnostics, PC reconditionnés, Mobilité caution, FAI, CASU...) doivent être générés depuis Viesion à partir du dossier BRSA (fonction fusion, à droite, menu déroulant) et doivent donc être enregistrés directement sur Viesion dans le dossier BRSA (sauf Secours d'Urgence / FAI).

Pour rappel, à ce jour, la question des aides financières (SU / FAI) dans Viesion n'est pas encore finalisée. Les procédures habituelles sont maintenues (transmission en dehors de Viesion). Les documents restent pour le moment dans un dossier papier en DTAS.

Accord bénéficiaire :

Signature via code sms ou case à cocher (case à cocher = mode dégradé : si la personne n'a pas de téléphone, n'a pas son téléphone avec elle, si pas de réseau / batterie).

Lorsque le CER est effectué en papier (= mode dégradé), à charge pour le référent / secrétariat de pôle de ressaisir dans VIESION les éléments notés sur le CER papier.

Valide ou ne valide pas // Décision commentée du Département.

Cette case correspond exactement à celle qui existait sur le CER papier.

Le référent prendra connaissance de la validation ou non validation à partir du générateur de rapport : rapport « contrats validés dans les x derniers jours » / « contrats invalidés dans les x derniers jours ».

Le référent / secrétariat de pôle ou de proximité pour les référents externes doit imprimer le CER validé et l'adresser par courrier à la personne. Un point sera fait à la rentrée sur cette modalité de transmission (avantages / inconvénients).

Pour rappel, si le CER est invalidé, le secrétariat Insertion se charge de réaliser la mise en demeure et d'envoyer à la personne le CER non validé. Le courrier de MIDEM sera enregistré dans le dossier de la personne.

Date de validation ou de non validation.

Date de signature du CDS Insertion (pas la date de pré-validation par les secrétaires / ALI).

Note pour le référent

Le service transmet des informations au référent sous la forme de pistes d'action, de propositions en complément de la décision commentée du Département.

Le référent prend systématiquement connaissance du retour du Département (décision commentée + note pour le référent).

Attention : pour qu'il n'y ait pas d'oubli, le référent doit régulièrement consulter le générateur de rapports pour voir les CER qui sont en l'état « CER proposition » (CER non finalisé par le référent ou retourné par le secrétariat au référent faute d'éléments pour l'étudier).

NB : POUR LES ORIENTATIONS SOCIO-PROFESSIONNELLES LA PRESENCE DU CV DANS LE DOSSIER EST FORTEMENT ATTENDUE.

3. Potentiels / freins.

Le Département souhaite s'appuyer sur la base de données Viesion aux rubriques Employabilité / Difficultés à échéance d'un an.

Ces éléments pourront aider par exemple la mise en lien entre le « souhait métier » dans Viesion et des offres d'emploi du territoire, la transmission d'information ciblée type formation / évènements.

Cette base de données pourra aussi contribuer à l'évaluation des besoins, exemple : absence de médecin traitant, permis de conduire annulé, absence de recherche de garde...

Il est donc attendu des référents qu'ils complètent les éléments relatifs à l'employabilité (souhait métier, compétences...) / aux difficultés pour chaque personne.

Les saisies sur ces rubriques ne sont pas encore réalisées, aussi des ajustements seront à envisager au fur et à mesure de l'utilisation.

4. Midem / Suspension / Fin accompagnement

Midem

Si la personne n'est pas venue au rdv, le référent saisit dans Viesion la demande de mise en demeure.

Le secrétariat Insertion dispose de la liste des Midem sollicitées via un rapport (Midem). Il traite la Midem dans Genesis et dépose dans Viesion le courrier de midem + scann du R/AR. L'accusé de réception du recommandé est conservé scanné dans Viesion.

En cas de retour de Midem, le secrétariat insertion scanne l'enveloppe avec la mention pli refusé / non récupéré / NPAI dans le dossier Viesion (traçage de l'envoi en cas de recours).

Pour rappel, via BO, le secrétariat Insertion peut sortir la liste des midem saisies sur Genesis entre deux dates. Cette liste peut être notamment utilisée pour préparer l'Equipe Partenariale.

Suspension

Suite à l'Equipe Partenariale, le courrier de suspension est déposé dans Viesion par le secrétariat Insertion. Le secrétariat Insertion informe les référents concernés (modalités diverses : info par mail, info via note Viesion...).

Dans le cadre d'un CER de rétablissement, s'il est décidé le maintien de la suspension : le CER de rétablissement est non validé et renvoyé à la personne par le secrétariat de dispositif avec le courrier Genesis de maintien de la suspension en R/AR. Le référent prend connaissance du CER non validé via le générateur de rapports.

Ci-dessous la procédure entre les secrétariats de dispositif et le pôle allocation pour **les CER non validés ou suite à une mise en demeure pour non-respect des termes du CER encore valide** :

- Les secrétariats de dispositif enregistrent sur Viesion le PV EP (les autres documents y figurent aussi)
- Les secrétariats de dispositif donnent au pôle allocation la liste des personnes (noms / prénoms / n° allocataire) des suspensions-réductions à faire, exclusivement par mail allocation.rsa@ardeche.fr
- Le pôle allocation effectue les suspensions, dépose les courriers et leurs AR sur Viesion, notifie à la CAF / MSA.

Les échanges de documents préexistants sont donc supprimés.

Réorientation

Le secrétariat saisit la réorientation (= changement de référent) dans Genesis et dès le lendemain il y a la bascule dans Viesion. Afin que le dossier soit visible par le référent précédent (FSE ou autre) le secrétariat insertion le nomme référent d'étape pour 1 mois.

Si la décision de réorientation est prise à travers un CER, il est acté que l'impression et l'envoi du CER à la personne se fait par le secrétariat Insertion avec le courrier de réorientation (à enregistrer dans Viesion).

Pour rappel, la réorientation sur Genesis fait disparaître le dossier sur la file active du référent dans Viesion (il n'a pas de sortie à réaliser) et fait réapparaître le dossier dans la file active du nouveau référent.

Procédure mutation inter-DTAS :

- Pas de changement sur la procédure Genesis concernant les mutations (clôture du parcours)
- Le secrétariat de dispositif Insertion qui a la situation (= de départ) met en "référent d'étape" le secrétariat de dispositif Insertion vers lequel le dossier arrive (= d'arrivée) sur Viesion avec une date de fin (pour 1 mois)
- Le secrétariat d'arrivée peut ainsi prendre connaissance de la situation (CER et dossier) et peut ainsi désigner le nouveau référent
- Le secrétariat de dispositif Insertion réalise l'orientation (création du parcours + orientation + envoi du courrier à la personne)
- L'ancien référent n'a pas d'action à réaliser

Tant qu'il existe des dossiers papier, ils doivent être transférés vers la nouvelle DTAS (cela peut venir compléter la connaissance de la situation).

Fin d'accompagnement / clôture

Le référent est responsable de veiller à la réalité de la situation des personnes qu'il accompagne conformément au Référentiel Parcours.

A ce titre, il informe le secrétariat de dispositif Insertion des évolutions décrites ci-dessous. Ce dernier lui indique les suites (fin d'accompagnement ou autres). Le référent actualise ensuite sa file active en conséquence.

✦ La personne déménage :

Dans une autre DTAS ou dans un autre Département :

=>clôture du parcours par le secrétariat de dispositif

=>Sortie de la file active par le référent

✦ **La personne est sanctionnée (-50% allocation ou suspension totale) :**

Les situations des personnes sanctionnées (réduction ou suspension) restent dans les files actives, la fonctionnalité « veille » doit être utilisée par le référent (parmi les motifs de veille proposés). Normalement, dès radiation, l'état du droit est clos. Le référent informe le secrétariat Insertion de la radiation de la personne. Le secrétariat clôture le parcours sur Genesis ce qui permet au référent de réaliser la désaffectation.

Par contre, si la CAF/MSA ne radie pas au bout de 4 mois la personne sanctionnée, le secrétariat de dispositif demande à la CAF / MSA de procéder à la radiation. Le référent doit procéder à la sortie de la file active sur Viesion de cette situation.

✦ **La personne n'a plus de droit RSA versé**

L'état du droit sur Viesion mentionne : droit ouvert mais versement suspendu, il est attendu que le référent en recherche les raisons.

● Cela peut être pour ressources supérieures

= fin d'accompagnement demandé au service (dès le 1er mois sans RSA versé)

= fin d'accompagnement réalisée par le secrétariat de dispositif

=>Sortie de la file active par le référent

● Cela peut être pour DTR non fournie, absence de réponse au contrôle de situation CAF, attente de décision d'opportunité du Département etc

Le référent est tenu d'informer et d'accompagner la personne dans ces situations.

Le référent ne soumet pas de CER à étude tant que la personne est NSDD.

✦ **Pas de fin d'accompagnement dans les situations suivantes, la personne reste accompagnée :**

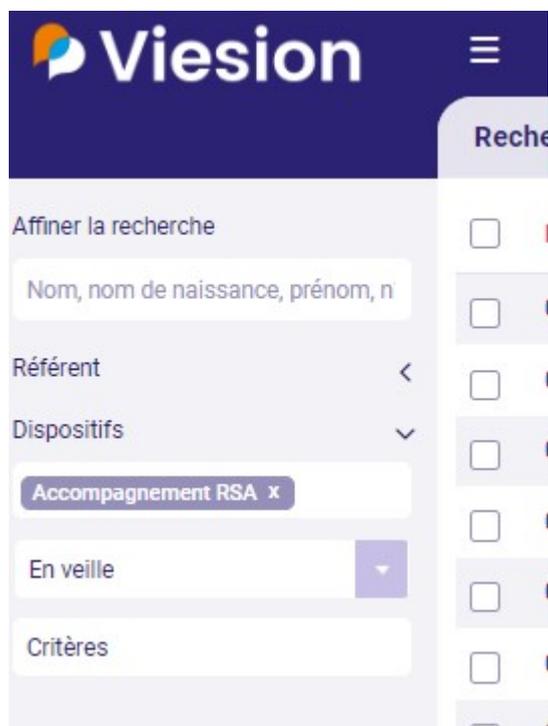
-la personne est en CDDI ou en contrat aidé (PEC / CIE) = poursuite de l'accompagnement

La mise en veille n'est pas obligatoire. Cette fonctionnalité facilite la gestion de la file active. La mise en veille ne signifie pas qu'il ne se passe rien dans le cadre de l'accompagnement (entretien tri- partite pour les contrats aidés, mobilisation d'aides financières...). Les situations mises en veille sont comptabilisées comme les autres accompagnements.

-la personne est en emploi classique, mais souhaite encore être accompagnée pour une durée limitée dans le temps (6 mois maxi et sous réserve d'un CER validé = Référentiel d'accompagnement).

-si son CER est encore valide, l'accompagnement se poursuit jusqu'à la fin du CER (sauf si un avenant au CER ou si un écrit de la personne stoppe cet accompagnement).

Pour trouver les veilles positionnées :



Menu Gestions / bénéficiaires.

Utiliser la sélection, en partie gauche, sur le dispositif

Le service Insertion peut parfois être détenteur d'informations (mutation interne au Département, radiation), il peut faire le lien avec le référent pour préparer la fin d'accompagnement. Dans le cas d'une radiation, le secrétariat de dispositif clôture sur Genesis le parcours.

Si dans le cadre d'un CER à valider, la personne est NSDD, le CER n'est pas validé, il est indiqué dans Viesion au référent que la personne ne remplit pas les conditions.

La fin d'accompagnement est réalisée par le secrétariat Insertion sur Genesis qui transmet le courrier à la personne. Ce courrier de fin d'accompagnement est déposé dans Viesion (dossier BRSA / courriers). Le déversement Genesis / Viesion est immédiatement suspendu, de fait la date d'actualisation du dossier est figée.

Le référent a donc deux possibilités de vérifier sur Viesion que la fin d'accompagnement est réalisée par le Service Insertion : date d'actualisation du dossier figée (dans le résumé du dossier), courrier de fin d'accompagnement dans le dossier BRSA.

Il appartient au référent de sortir le dossier de sa file active sur Viesion (finaliser l'accompagnement, traiter le FSE, récupérer le courrier de FA) en saisissant la date de fin d'affectation telle que prévu dans l'outil.

Le processus classique prévoit deux étapes sur Genesis : la fin d'accompagnement puis la clôture. L'étape clôture ne concerne pas le référent, seulement le secrétariat Insertion d'un point de vue administratif.

Selon les situations, le secrétariat Insertion pourra procéder directement à la clôture du parcours sur Genesis.

Rétablissement

Le secrétariat Insertion saisit le rétablissement dans Genesis. La notification de rétablissement est enregistrée par le secrétariat Insertion dans le dossier BRSA dans Viesion (sous-dossier « CER RETAB »). Un mail pour rétablissement est adressé à la CAF sur doc prestation CAF (idem avec la MSA).

Pour les DTAS qui réalisent le rétablissement dans le cadre d'une IOC ou d'un entretien individuel, le CER est à envoyer au secrétariat de dispositif qui traite le rétablissement et intègre le document dans Viesion.

Après rétablissement, le référent clôture la veille du dossier de la personne.

Pour les personnes sanctionnées dans un autre Département et arrivant en Ardèche, un CER de rétablissement doit être réalisé / validé en format papier et transmis au Pôle Allocation.

Ces personnes n'apparaissent pas dans le flux. Les Services Insertion en DTAS s'organisent pour établir ce CER (RDV individuel en CMS ou IOC).

Ré-ouverture de droit suite à suspension

En cas de demande de réouverture de droit suivant une décision de suspension par le CD, le bénéficiaire doit :

- entre la décision de sanction et la radiation (= du 1er au 4ème mois) : établir un CER rétablissement avec son référent
- du 5ème au 12ème mois : réaliser une nouvelle demande de RSA + établir un CER rétablissement avec son référent
- au-delà du 12ème mois : réaliser une nouvelle demande de RSA

5. Divers.

Respect des consignes de nommage

Pour rappel, il est demandé aux référents de respecter les consignes de nommage et de rangement indiquées dans la grille de nommage.

Intégration dans Viesion des dossiers des personnes orientées vers Pôle Emploi

Désormais, les dossiers des personnes orientées vers Pôle Emploi sont intégrés dans Viesion.

Cela signifie que ces personnes disposent désormais d'un dossier BRSA sur Viesion (tous les courriers qui sortent de Genesis, les éléments transmis par Pôle Emploi à scanner...).

L'actualisation des sorties de file active Pôle Emploi est assurée par le SINSE.

Les personnes BRSA non accompagnées car mise en danger potentielle des professionnels

Un référent « sans suivi » a été créé sur Genesis pour identifier les personnes qui ne sont pas accompagnées (cf référentiel). Ces personnes apparaissent dans Viesion.