

ANNEXE RELATIVE A L'UTILISATION DES OUTILS NUMERIQUES

1. Les référents Outils numériques

Chaque structure s'engage à désigner un **référent Outils Numériques** qui :

- Sera l'interlocuteur unique de la hotline, notamment pour la présentation des mises à jour et évolutions des outils.
- Aura la responsabilité d'accompagner les professionnels de la structure dans la bonne utilisation de l'outil.
- Aura la responsabilité d'avertir les services de la Collectivité européenne d'Alsace de toute arrivée ou départ d'un professionnel de sa structure et de demander l'ouverture ainsi que la clôture des comptes afférents.

2. Engagements généraux de la structure concernant l'utilisation du SI SPIE

Fin 2022, le Système d'Information du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SI SPIE) est disponible uniquement dans le Bas-Rhin. La Collectivité européenne d'Alsace a pour objectif d'étendre ce système d'information à l'ensemble du territoire alsacien.

Le SI SPIE est en évolution constante, les procédures définies dans la présente annexe sont donc susceptibles d'évoluer. Des guides d'utilisation actualisés sont disponibles dans la rubrique « Mon espace aide » du site.

Dans le cadre de l'appel à projets auquel se rattache la présente annexe, la structure en charge de l'accompagnement de bénéficiaire du rSa s'engage à garantir l'utilisation systématique du SI SPIE par l'ensemble de ses professionnels agissant en qualité de référent de parcours afin de permettre la mise en œuvre du « dites-le-nous une fois » et de garantir la fluidité des parcours.

L'utilisation du SI SPIE favorise un parcours sans couture pour le bénéficiaire du rSa, une prise en charge rapide dès son orientation et une contractualisation des engagements réciproques effective tout au long du parcours.

La structure s'engage à utiliser toutes les fonctionnalités du système d'information selon les procédures définies au point 3.

Afin de garantir la fiabilité des données recueillies et une fluidité d'utilisation du SI SPIE pour l'ensemble des acteurs de l'insertion, la structure s'engage à :

- Mettre à jour les données sur le SI :
 - Tenir à jour l'ensemble des portefeuilles de suivis ;
 - Mettre à jour la situation des bénéficiaires du rSa suivis, notamment en alimentant la rubrique mes informations dans le dossier unique d'insertion ainsi que les documents justificatifs nécessaires dans l'espace documents partagés ;
 - Tenir à jour les coordonnées des référents en informant son interlocuteur en territoire (CTI, UG rSa, TS rSa, etc.) et la hotline du SI SPIE :
 - en cas de départ ou d'arrivée d'un référent dans la structure ;
 - de tout changement de coordonnées de la structure et des référents (mail, téléphone, lieu d'accueil du public, etc.) ;

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir que chaque bénéficiaire du rSa orienté vers la structure soit affecté et suivi de manière effective par un référent :
 - Veiller qu'un référent soit affecté au bénéficiaire du rSa sans délai après orientation vers la structure ;
 - Veiller à la fermeture de l'agenda et à la réaffectation des portefeuilles de suivis en cas de départ ou d'absence prolongée d'un référent.

3. Procédures d'utilisation des fonctionnalités du SI SPIE

Durant les différentes phases du parcours du bénéficiaire du rSa, les référents veilleront à utiliser l'ensemble des fonctionnalités du SI SPIE dans le respect des procédures définies.

➤ Agenda

L'utilisation de la fonctionnalité agenda est essentielle pour permettre un démarrage rapide de l'accompagnement du bénéficiaire du rSa lors de son entrée dans le dispositif. Elle permet également d'assurer le suivi du parcours du bénéficiaire du rSa, son degré de mobilisation, l'intensité de son suivi, la durée de son parcours effectif au sein de la structure et de mesurer les délais entre les étapes du parcours.

Au niveau opérationnel, les référents de parcours veilleront à :

- Paramétrer et mettre à jour régulièrement l'agenda pour permettre les orientations de la PF1 (cf. Supports de formation, fiches pratiques guides utilisateurs, gestion des plages disponibles) ;
- Fermer leur agenda personnel lors des périodes d'absence (congés, fermeture annuelle, arrêt maladie, etc.) ;
- Utiliser la fonctionnalité agenda pour assurer la prise et le suivi de l'ensemble des rendez-vous fixés avec les bénéficiaires du rSa dans le cadre de leur accompagnement ;
- Renseigner la présence ou l'absence du bénéficiaire du rSa aux rendez-vous de manière régulière et proposer un nouveau rendez-vous dans un délai court en cas d'absence ;
- En cas de seconde absence non justifiée ou d'absence empêchant la contractualisation, renseigner cette absence dans l'agenda et demander une convocation en CTrSa.

➤ Contractualisation et suivi de parcours

La contractualisation se veut être un outil au service du suivi de parcours. Cette fonctionnalité a été incluse dans le SI SPIE. La mise en œuvre de la contractualisation est facilitée grâce à une trame renouvelée qui se veut dynamique et doit permettre de travailler des objectifs SMART (spécifique, mesurable, atteignable, réalisable, temporellement défini) avec le bénéficiaire du rSa et de mesurer sa progression tout au long du parcours.

Le déploiement du SPIE permet la mise en place rapide de l'accompagnement dès l'ouverture des droits et vise un taux de contractualisation de 100% avec les bénéficiaires du rSa, garant de l'accompagnement effectif du public.

Au niveau opérationnel, les référents de parcours veilleront à :

- Respecter un délai de 15 jours maximum entre l'orientation et le premier rendez-vous d'accompagnement ;
- Garantir une contractualisation pour 100% des bénéficiaire du rSa suivis ;
- Contractualiser un nouveau CER avant l'échéance du CER en cours (y compris CER d'orientation) ;

- Réaliser des CER dynamiques et faisant apparaître l'ensemble des démarches d'insertion qui devront être évaluées au cours de l'accompagnement ou au plus tard lors de la clôture du CER. A cet effet, l'ensemble des champs des CER doivent être complétés afin de garantir une contractualisation de qualité (Cf. le guide d'aide à la contractualisation mis à disposition par la Collectivité européenne d'Alsace) ;
 - Mettre à jour, tout au long du parcours et à chaque changement de situation du bénéficiaire du rSa, les informations relatives aux données et à l'activité du bénéficiaire du rSa dans le SI SPIE.
- Fin d'accompagnement et saisine des instances en vue d'une réorientation ou d'une sanction

Lorsque le référent n'a plus vocation à accompagner le bénéficiaire du rSa, quel qu'en soit le motif, il s'engage à renseigner l'outil conformément au process établi.

Les demandes de convocation en CTrSa réorientation ou sanction (dès que la fonctionnalité sera disponible) étant des étapes du parcours, la saisine devra être faite dans l'outil afin de permettre un traitement des demandes sur le flux et donc une réactivité accrue.

Au niveau opérationnel, les référents de parcours veilleront à :

- Renseigner précisément et systématiquement les fins de suivi d'accompagnement du référent selon les modalités exposées dans les supports de formations et fiches pratiques guides utilisateurs, réaliser le bilan de l'accompagnement et actualiser les données de l'onglet « Ses informations » ;
- Saisir les demandes de passage en instance (CTrSa Orientation, CTrSa Sanction, Instance de coordination) dans le SI SPIE.

Un contrôle de l'activité des structures et du respect des engagements relatifs à l'utilisation du SI SPIE pourra être réalisé à tout moment par les services de la Collectivité européenne d'Alsace.

La hotline est chargée de l'accompagnement des utilisateurs, du recensement des anomalies et de la prise en charge des correctifs. Toute question relative à l'utilisation technique du SI SPIE peut lui être adressée par mail à l'adresse jobconnexion@alsace.eu.