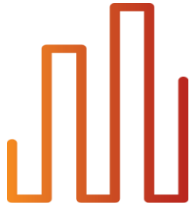


21 juillet 2023, Conférence de presse

Evaluation du dispositif Revenu d'Inclusion Sociale – REVIS

Procédures, collaborations et prise en charge des personnes bénéficiaires :
principaux résultats

Alessio Fusco, Anne-Sophie Genevois, Silvia Girardi, Adrienne Lambo Ouafo,
Kristell Leduc, Blandine Lejealle, Roland Maas, Jordane Segura, Patrick Thill



Champ de l'évaluation par le LISER : objectifs et acteurs interrogés

- **Objectifs de l'évaluation de processus**

- Fonctionnement des services et procédures internes des différents acteurs et de la collaboration entre ces acteurs
- Aspects relatifs à la mise en place des mesures d'activation sociale et professionnelle

- **Perspective des acteurs en ayant une expérience directe**

- acteurs institutionnels (FNS/ADEM/ONIS/ARIS)
- offices sociaux (OS)
- personnes bénéficiaires (PB)
- organismes d'affectation (OA) offrant des mesures de type TUC

- **Source des données pour l'évaluation**

- analyse documentaire et 9 collectes de données originales : 2 enquêtes web, >50 entretiens individuels et 12 entretiens de groupes



Mise en œuvre du nouveau dispositif

- **Transition entre le RMG et le REVIS**

- Période courte entre le vote de la loi et l'entrée en vigueur du dispositif. Transition difficile mais chaque institution (FNS, ADEM, ONIS) est parvenue à rapidement mettre en place les procédures nécessaires très majoritairement conformes au texte de loi (évolutives et actualisées) et l'organisation de réunions inter-institutionnelles afin de trouver des solutions opérationnelles
- Personnel du FNS et de l'ONIS (y compris ARIS) à l'aise avec les nouvelles procédures au bout de 6 mois

- **REVIS est un dispositif très sophistiqué visant à garantir les différentes composantes d'une inclusion active. Quelques éléments perçus comme des améliorations presque unanime :**

- Activation de plusieurs membres d'un même ménage
- Revalorisation de l'Allocation d'Inclusion pour les familles avec enfants et monoparentales
- Augmentation du nombre d'ARIS
- Déploiement des ARIS au sein des OS (nette amélioration du suivi intensif et personnalisé)
- Développement de l'éventail de mesures de stabilisation, préparation, activation pour mettre en œuvre le chapitre sur l'activation sociale et professionnelle



Orientation par l'outil de profiling, partage et transferts de compétences

- **Orientation de la personne vers l'ONIS ou vers l'ADEM par l'outil de profiling du guichet REVIS de l'ADEM**

- L'outil permet une prise de décision rapide concernant l'orientation de la personne
- La majorité des conseillers référents/ARIS trouve que l'orientation reflète l'employabilité de la personne dans plus de la moitié des cas
- mais que la précision de l'outil pourrait être améliorée (plus grande quantité d'information utilisée ou des échanges, faire intervenir des assistants sociaux)

⇒ Réflexion à mener : arbitrage entre une plus grande précision du profiling d'un côté et la durée de la procédure et son positionnement en fin de phase d'instruction de l'autre côté

- **Partage des compétences entre l'ONIS et l'ADEM**

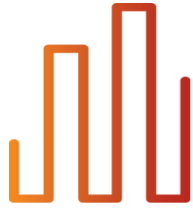
- Il a permis de clarifier le rôle des acteurs ; les personnes ont désormais un seul référent (Conseiller Référent ou ARIS) mais
- Le partage strict empêche certaines personnes de participer à des mesures offertes par l'autre institution
- L'application de l'obligation d'activation à 40h par semaine crée des difficultés pour les travailleurs à temps partiel et indépendants

⇒ Garder un suivi unique mais avec possibilité de recevoir des services ponctuels sur base volontaire par l'autre institution; ajuster l'obligation d'activation à 40h pour certains groupes (travailleurs à temps partiel et indépendants)

- **Transferts de compétence entre l'ONIS et l'ADEM**

- Difficulté de réaliser un transfert fluide entre ONIS et ADEM : disparition du point de repère (ARIS) et risque d'une période d'inactivité, de décrochage dans le processus d'activation

⇒ Envisager un espace transitionnel d'encadrement et une collaboration en amont/aval des transferts entre les acteurs de terrain de ADEM/ONIS



Accompagnement personnalisé à l'ONIS et à l'ADEM dans le cadre de mesure d'activation et d'insertion

- **Disponibilité de mesures adaptées (ADEMS/ONIS) aux situations des personnes bénéficiaires**

- Développement d'un catalogue de mesures de stabilisation/préparation assez complet, augmentation du nombre d'Organismes d'Affectation (OA) offrant des mesures TUC mais
- Manque de mesures adaptées aux profils spécifiques et hétérogènes et en termes de couverture géographique (mesures de formation en adéquation avec le marché du travail, mesures de type TUC ou d'Initiative Sociale adaptées aux situations des PB ou de type administratif, mesures de stabilisation à bas seuil)

⇒ Augmenter l'offre locale de ce type de mesure avec une bonne couverture géographique, y compris par des campagnes de sensibilisation auprès des acteurs locaux, des OA éligibles potentiels et des partenaires de l'ADEM

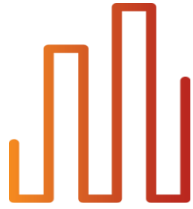
- **Importance de la relation de confiance entre PB et accompagnant (CR ou ARIS)**

⇒ Soutenir la relation pour favoriser l'appropriation du projet par la PB, sa participation active, et sa motivation

- **Le dispositif de sanction - Outil de responsabilisation vs outil d'exclusion sociale**

- Les sanctions sont jugées parfois justifiables mais (1) contreproductive par rapport au fait de travailler sur la motivation intrinsèque des personnes bénéficiaires (PB) et minent la construction d'une relation de confiance, (2) inflexibles et disproportionnées (exclusion trop longue) par rapport aux faits contestés, (3) ont des conséquences matérielles et psychologiques importantes

⇒ Adapter le système de sanction : pertinence pour les groupes très vulnérables pas en mesure de remplir les obligations (problèmes de santé mentale ou dépendance), renforcement de la proportionnalité de la sanction au fait contesté



Accompagnement personnalisé à l'ONIS dans le cadre de l'activation sociale et professionnelle

- **Accompagnement personnalisé par les ARIS dans le cadre procédural**

- Nombreux points positifs : augmentation des ressources humaines ONIS/ARIS, implantation locale des ARIS dans les Offices Sociaux (OS), cadre procédural pour minimiser les inégalités de traitement mais
- Arbitrage entre la mise en place de procédures standardisées et la possibilité de fournir des réponses axées sur la résolution des problèmes de la personne (incompatibilité perçue entre profession d'assistant social et fonction d'ARIS)

⇒ Réflexion à mener pour trouver un équilibre entre les modes administratifs et standardisés du travail d'activation contemporain à l'ONIS et le travail social

- **Intégration des ARIS dans les Offices Sociaux**

- L'Intégration des ARIS est souvent réussie avec une certaine hétérogénéité. Lorsqu'il y a une bonne intégration entre ARIS/ Assistants Sociaux Travaillant pour l'Aide Sociale (ASAS), la collaboration est bonne et le partage des tâches et missions entre ARIS et ASAS est clair et complémentaire. Cela a un impact positif sur la qualité de la prise en charge des personnes
- Parfois difficultés de coordination, d'interprétation et manque de communication et clarté des missions dans certains OS
- Autres facteurs qui affectent le travail des ASAS : sanction, procédures lourdes et complexes

⇒ Nécessité de clarifier la mission de suivi local/social de l'ARIS et le partage de tâches ARIS/ASAS dans des OS



Accompagnement des personnes bénéficiaires dans les mesures d'activation TUC par les Organismes d'Affectation

- **Encadrement et accompagnement**

- De manière générale : (1) bonnes relations et proximité des ARIS avec les OA, (2) flexibilité du processus de sélection et affectation des personnes bénéficiaires (PB), (3) encadrement psycho-social par du personnel qualifié dans les OA conventionnés (OAC) et encadrement personnalisé dans les petits OA
- Meilleure prise en charge de la PB quand accompagnement par ARIS et OA adopte une approche holistique des besoins (aide logement, garde enfants, santé) et de ses attentes de la PB (projet professionnel futur)
- Parfois, inadéquation de l'encadrement en raison de la part croissante d'un public vulnérable avec des difficultés multiples

- ⇒ Soutenir davantage la présence d'un encadrement qualifié, y compris en matière psycho-médicosociale : sous-estimation du financement d'encadrants (OAC); nécessité de recrutements ou formations adaptées des encadrants de long terme
- ⇒ Soutenir davantage l'acquisition de compétences nécessaires aux PB pour accéder au marché du travail (cours de formations certifiantes et de long terme, cours de langues sur site, comptabilisation de ces heures dans l'horaire de travail)

- **Statut de TUC et intégration dans et au-delà de l'Organisme d'Affectation**

- Ne facilite pas l'intégration dans l'OA et reste stigmatisant pour certains PB ; l'absence de contrat de travail limite l'accès à un logement, à un crédit et à certains autres avantages salariés et droits sociaux

- ⇒ Faciliter l'intégration dans l'OA : limiter les différences marquées entre PB TUC et salariés ; valoriser le travail de la PB et soutenir un sentiment d'appartenance à une équipe



Importance de l'information – clarté et simplification

- **Dispositif complexe à la fois pour les personnes bénéficiaires (PB) et acteurs de terrain du dispositif**
 - Fort impact pour la PB d'un déficit de connaissance et d'information en termes d'accessibilité aux droits et dans le cadre d'un système d'obligation et de sanction
 - Les PB ont une connaissance générale du dispositif et des sanctions mais approximative des détails des conditions à respecter et de leurs droits
 - Acteurs de terrain n'ont pas toujours une connaissance claire du champs de compétence précis de chacun des acteurs institutionnels, des règles du dispositif ou des procédures en vigueur dans les autres institutions pour correctement renseigner les PB (exemple : voies de recours en cas de sanction, compréhension des calculs de la prestation)
- ⇒ **Faciliter l'accès à l'information et à une explication simple du dispositif**
 - Pour les PB : Améliorer l'accès à l'information sur droits (mesures et services) et devoirs (obligations et sanctions) et aux conditions d'octroi, améliorer la communication (information claire et langage accessible)
 - Pour les acteurs institutionnels : Faciliter la compréhension des procédures entre chaque acteur institutionnel (formations internes thématiques, partage de procédures simplifiées) pour pouvoir mieux orienter les PB
- ⇒ **Faciliter le processus de préparation/instruction du dossier**
 - Fournir davantage d'aide à la préparation du dossier pour améliorer la qualité des demandes/réduire le temps de traitement
 - Limiter les possibilités de dépôts et format seulement numérique (plus de dématérialisation) => mais risque de fracture numérique



Collaborations et coordination entre les trois acteurs centraux du REVIS

- **Collaborations interinstitutionnelles**

- FNS/ADEM/ONIS/ARIS : majorité des collaborations jugées satisfaisantes (en fréquence et satisfaction)
- Collaborations avec les CR de l'ADEM pas assez fréquentes (et donc moins satisfaisantes)

⇒ **Avoir une collaboration/coordination méthodologique voire mettre en commun certains services**

- Un service médical commun et une harmonisation des définitions d'inaptitude
- Un service méthodologique commun pour coordonner l'uniformisation des procédures
- Partage plus formel des bonnes pratiques (ex : plateforme virtuelle, réunions régulières, newsletter commune)
- Observatoire commun pour monitoring régulier (cohérent avec Observatoire des politiques sociales)

⇒ **Harmoniser les régimes de sanction ADEM/ONIS et améliorer l'échange informatique de transmission d'information concernant l'application d'une sanction**



MERCI DE VOTRE ATTENTION !