



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Service de l'action sociale
Dienststelle für Sozialwesen

Service de l'industrie, du commerce et du travail
Dienststelle für Industrie, Handel und Arbeit

Service de la formation professionnelle
Dienststelle für Berufsbildung



Groupement valaisan des Centres médico-sociaux
Walliser Vereinigung der sozialmedizinischen Zentren



OFFICE REGIONAL DE PLACEMENT



O S P

Collaboration interinstitutionnelle « Tous partenaires »

Rapport annuel 2014



ADDICTION | VALAIS
SUCHT | WALLIS

suvacare
Prestations et réadaptation



OFFICE CANTONAL AI DU VALAIS
KANTONALE IV-STELLE WALLIS

Table des matières

1. Introduction	3
2. Activités du Comité de pilotage (COPIL)	3
3. Activités du Comité de développement et de coordination (CDC)	3
4. Activités du Bureau CII	4
5. Résultats et commentaires	4
6. Conclusion et recommandations	6
Organisation de la CII-Valais	8

Pour ne pas alourdir le texte, la forme masculine, quand elle est employée pour des personnes ou des fonctions, désigne aussi bien des hommes que des femmes.

1. Introduction

Au regard de la complexité et de la sectorisation du système de sécurité sociale, la CII représente une nécessité. La CII Valais vise la collaboration entre les institutions qui œuvrent à la réinsertion professionnelle et sociale des bénéficiaires. Ces institutions sont le Service de l'industrie, du commerce et du travail (SICT) pour l'assurance-chômage (AC), le Service de l'action sociale (SAS) pour l'aide sociale (AS), le Service de la formation professionnelle (SFOP) et ses offices d'orientation scolaire et professionnelle (OSP); l'Office cantonal AI du Valais (OAI) pour l'assurance-invalidité, la fondation Addiction Valais et la Suva. Dans ce cadre, la CII met en commun des méthodes de travail et des mesures d'insertion. Sur le terrain, elle se traduit par des valeurs partagées ainsi qu'une expertise au service d'une stratégie d'insertion. La CII caractérise donc aussi bien la collaboration au niveau structurel qu'individuel.

Axée prioritairement sur la gestion des situations suivies simultanément par plusieurs professionnels, la CII propose également une palette de stratégies d'intervention. Son objectif est d'éviter les effets tourniquets ainsi que les risques d'exclusion sociale et de précarisation. Progressivement et grâce au dynamisme des personnes ressources de la CII, ces divers types de prise en charges se sont consolidés, les professionnels des différents dispositifs sollicitant de plus en plus les conseils et l'expertise de la CII en matière de réinsertion.

La collaboration « structurelle » doit permettre d'encourager les objectifs fixés par les différentes institutions, en particulier la formation et l'intégration professionnelle. Sur ce plan, la CII a également effectué des démarches en vue de définir un cadre approprié à certaines coopérations bilatérales pour que ce mode de collaboration soit optimisé et accessible tant pour les professionnels que pour les bénéficiaires.

Implémentée dans tous les dispositifs en 2012, la CII se trouve dans une phase de consolidation. Les différents organes de gestion de la CII ont donc débuté des travaux de réflexion en vue de pérenniser et d'intégrer la culture CII dans le quotidien professionnel de chaque collaborateur des dispositifs impliqués.

Réalisations clés pour l'année 2014

- **174** situations complexes annoncées en 2014 au bureau CII pour l'ensemble du canton du Valais, soit une augmentation de plus de **35%** par rapport à l'année dernière. Plus du **90%** d'entre-elles ont fait l'objet d'une prise en charge coordonnée par les dispositifs concernés.
- Elaboration d'un plan d'action CII définissant les priorités pour les 3 prochaines années sur les thèmes « culture », « indicateurs », « processus » et « formation »;

- Elaboration et validation de la directive de collaboration entre les ORP et les CMS en vue d'améliorer les transitions d'un dispositif vers un autre;
- Développement d'un concept de formation à la CII suite à l'enquête réalisée par la stagiaire CII ;
- Mise à jour du catalogue CII des mesures de réinsertion professionnelle et sociale;
- Journée régionale CII Haut-Valais sur thème du développement des compétences pour les personnes faiblement qualifiées;
- Extension de la collaboration avec le Service de l'application des peines et des mesures ;
- Formation à la problématique de l'illettrisme par l'Association « Lire et Ecrire » ;
- Consolidation de la CII auprès des collaborateurs terrain (rencontres, ateliers, discussions) ;

2. Activités du Comité de pilotage (COPIL)

En cours d'année 2014, le COPIL a accueilli M. Jérôme Favez, nouveau chef du Service de l'action sociale, en remplacement de M. Simon Darioli qui a fait valoir son droit à la retraite. Les membres du COPIL se sont rencontrés, en séance plénière, à quatre occasions. En sus des activités spécifiques à sa fonction à savoir la mise en place de stratégies et de directives d'application de la CII, le COPIL a validé le plan d'action de la CII pour les trois prochaines années ainsi que le slogan et la définition de la CII. Il a également donné mandat à l'Observatoire valaisan de l'emploi d'élaborer un outil de monitoring pour la CII jeunes permettant la prise en charge des jeunes en rupture et de tracer leur parcours ainsi que d'en garantir le suivi.

3. Activités du Comité de développement et de coordination (CDC)

Durant cette année, les activités du CDC dont la présidence est assurée dorénavant par Mme Marie-France Fournier de l'OAI, ont principalement porté sur les défis et les perspectives en matière de CII. Dans ce cadre, les membres du CDC et du bureau CII réunis ont rencontré l'organe de gestion CII du canton de Fribourg pour confronter leurs réflexions. Sur cette base, le CDC a élaboré un plan d'action qui vise à positionner la CII sur quatre axes, à savoir :

l'implémentation d'une culture commune, l'intégration de la CII dans les processus opérationnels des différents dispositifs de réinsertion, l'élaboration d'un concept de formation et le monitoring de l'ensemble des collaborations existantes en Valais.

4. Activités du Bureau CII

Dans le cadre de leurs responsabilités opérationnelles, les membres du Bureau ont poursuivi leurs activités en vue de donner vie à la CII et de la consolider auprès des collaborateurs terrain. Grâce aux séances régionales organisées par les coordinateurs, les répondants de chaque institution ont pu échanger régulièrement sur les difficultés rencontrées au quotidien et mettre en place, dans leur propre dispositif, des pratiques d'intervision et d'échange.

Les 174 situations annoncées en 2014 ont été analysées sous l'angle de la CII complexe en vue de déterminer la prise en charge adéquate. Dans ce cadre, le bureau CII en collaboration avec le SMR a organisé 20 assessments. 85 Tables rondes (TRO) ont été menées sous la supervision des coordinateurs régionaux et 44 situations ont été activées dans la mesure de décloisonnement LIAS-LEMC ou coaching intensif. Les situations refusées ont toujours été retournées aux collaborateurs terrain avec des suggestions de prise en charge ou de suivi institutionnel.

Les compétences spécifiques des médecins du service médico-régional de l'AI (SMR) font partie intégrante du travail de la CII. A ce titre, le Bureau et la direction du SMR ont clarifié leur mode de collaboration et intégré de nouveaux médecins dans cette approche CII.

Sur un plan structurel, le Bureau a également participé activement aux travaux du CDC et plus particulièrement au thème de l'intégration de la CII dans les processus opérationnels des dispositifs.

5. Résultats et commentaires

En préambule, en raison des biais induits par la sectorisation du système de sécurité sociale suisse, la CII organise dans la durée, les conditions optimales de collaboration aux interfaces des dispositifs de réinsertion. Les données présentées ci-après prennent seulement en considération l'ensemble des situations annoncées au Bureau CII. Elles concernent uniquement les situations dites complexes car les collaborations de type réseau ne sont à ce jour pas encore quantifiables.

Ces résultats prennent en compte toutes les situations annoncées au bureau CII depuis la mise en œuvre effective de la nouvelle structure CII, en janvier 2012. Ce choix est déterminé par la

complexité des cas qui implique un suivi et une gestion spécifiques de longue durée, se prolongeant bien au-delà d'une année civile.

Répartition des situations annoncées : elle dépend de l'analyse des problématiques et du triage effectué par les collaborateurs terrain des dispositifs. Depuis le 1^{er} janvier 2012, le bureau CII a examiné **398 situations**. **46%** des situations proviennent des ORP, **34%** sont signalées par les CMS et **10%** par l'OAI, le solde étant annoncé par les autres dispositifs. En termes de répartition régionale, la région sédunoise notifie 37% des situations, les quatre autres régions se situant plus ou moins dans un même ordre de grandeur, à savoir entre 14% et 15% chacune.

Profil des situations : 2/3 des situations concernent des hommes, la moyenne d'âge pour les deux sexes se situe à 42 ans. Près de 46% des personnes n'ont pas de formation, 8,5% ont obtenu une attestation de formation professionnelle et 35% ont un CFC. Les autres situations (environ 10%) sont au bénéfice d'une maturité ou d'une formation supérieure. Il ressort de ce premier constat que les personnes annoncées à la CII sont pour une majorité démunies face à la réinsertion. De ce fait, le panel des activités envisageables est relativement limité en raison de leur profil et compétences professionnels.

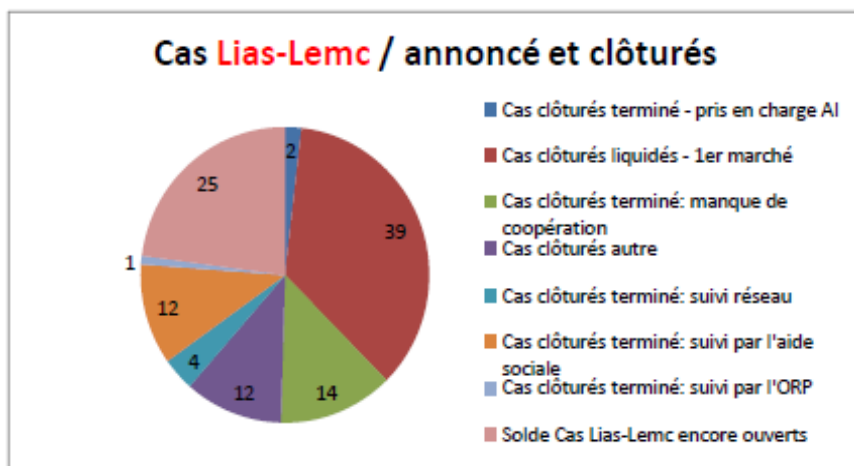
L'indice de gravité développé par le Bureau CII définit de manière pondérée la multitude des problématiques et la complexité des cas. Constitué de la dimension « insertion professionnelle récente » et des facteurs de risques identifiés (santé – dépendance – illettrisme – finance – formation etc.), il se situe au minimum à 0 (sans risque) et au maximum à 6,5 (multirisque). A relever que la dimension motivationnelle n'est pas considérée dans cet indice de gravité. Le 56% des situations examinées présente un indice de gravité se situant entre 2 et 5. La prise en charge CII peut s'achever, dans le meilleur des cas, par la reprise d'un emploi sur le premier marché du travail ou alors, par une solution institutionnelle au sein d'un des dispositifs (par exemple, une rente ou une formation).

Détection précoce : le temps d'identification d'une problématique CII peut être appréhendé par la durée moyenne entre le moment où la personne démarre un suivi auprès du dispositif annonceur et celui où elle est annoncée au Bureau. Or, la durée est toujours de **18 mois** en moyenne pour l'ensemble des situations et elle est similaire à celle relevée l'année précédente. Il importe de relever que parmi toutes les situations annoncées en 2014, le 30% d'entre-elles l'a été dans un délai inférieur à 5 mois. Une certaine progression semble donc se dessiner et cette tendance doit être maintenue.

Degré d'appropriation de la CII par les collaborateurs : pour l'appréhender, nous allons examiner si la progression du nombre de situations traitées en CII est comparable à celle du nombre de collaborateurs annonceurs. Entre 2012 et 2013, l'augmentation des annonces de cas se chiffre à 30% et entre 2013 et 2014, elle se monte à 37%. En comparaison, pour l'année 2012, **62** collaborateurs ont annoncé des cas, **80** l'ont fait en 2013 et **103** en 2014. Exprimées

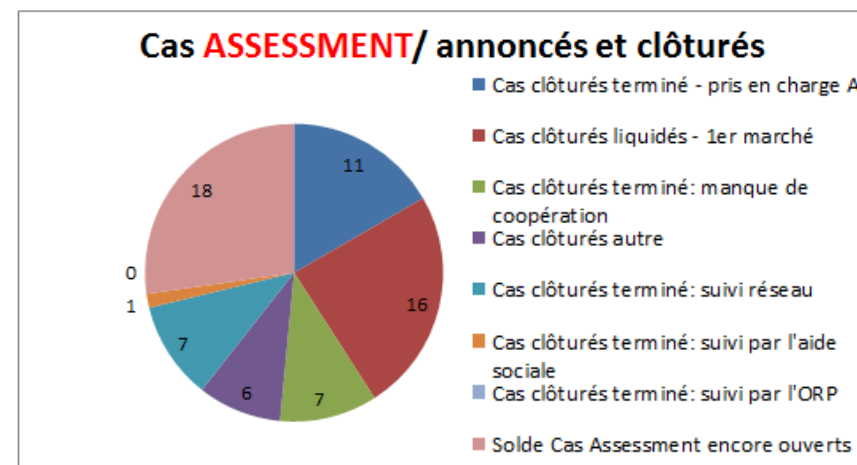
en pourcentage, les augmentations du nombre de collaborateurs annonceurs sont respectivement de 29% et de 28%. Ces chiffres démontrent que le travail en CII devient petit à petit un réflexe (à condition que l'on postule que le nombre total d'EPT par dispositif reste plus ou moins invariable par rapport aux années précédentes) mais qu'il est encore et toujours l'affaire de personnes à priori convaincues de la plus-value de la démarche. Nous pouvons également corroborer ces chiffres avec la fréquence des annonces de cas par collaborateurs qui varie fortement d'une personne à une autre puisque de nombreux professionnels ne sollicitent pas l'expertise CII alors que d'autres sont très actifs sur ce terrain. Dans les faits, le nombre d'annonces de situations par collaborateur peut varier de 0 à 20. Par conséquent, le degré d'appropriation de la CII auprès des collaborateurs est faible (beaucoup de cas annoncés par un nombre relativement restreint d'annonceurs).

Situations des cas CII : les trois graphiques ci-après présentent un état des lieux de l'ensemble des situations traitées par le Bureau, les répondants CII, les personnes en charge du décroisement et les collaborateurs terrain depuis le 1er janvier 2012 jusqu'au 31 décembre 2014.

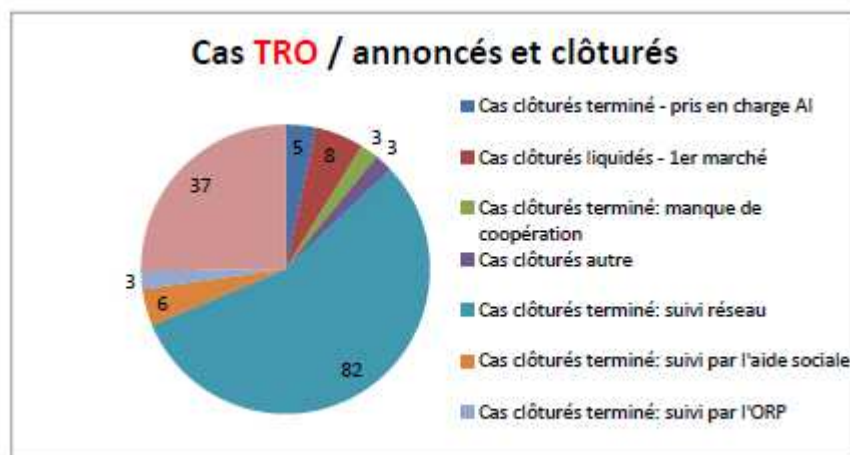


La tendance relevée l'année précédente à savoir que la prise en charge en tandem (ORP – CMS) apporte de très bons résultats se confirme. Sur les 109 situations suivies, 25 d'entre elles sont toujours en cours à la fin de l'année 2014. Le suivi amorcé a permis à 39 personnes de s'insérer sur le premier marché du travail, ce qui, si l'on supprime les dossiers encore en cours, correspond à un taux de réinsertion de 46%. Nous pouvons estimer ce taux comme extrêmement élevé lorsque l'on sait que seules les situations ayant des problématiques

complexes et floues sont suivies par ces tandems. Le coaching intensif pratiqué dans la mesure décroisement LIAS-LEMC explique ces résultats : les personnes sont activées vers le marché de l'emploi très rapidement selon des objectifs précis et adaptés régulièrement à l'évolution de la situation.



Au niveau des données chiffrées : plusieurs éléments ressortent de cette statistique. Tout d'abord, seules 66 situations ont été suivies dans ce cadre. Cette mesure est effectivement activée avec parcimonie, car elle a un coût supplémentaire. En effet, les médecins participant aux assessments sont rémunérés par l'organe qui annonce une telle situation. Ainsi, le bureau CII est attentif à ne pas charger les différentes institutions en déterminant ce type de mesure avec trop de largesse. Il faut remarquer que là également, des solutions sont trouvées aux diverses problématiques des bénéficiaires. Ainsi, **plus du tiers** des bénéficiaires obtiennent une solution professionnelle au terme de ce suivi (ce taux plus bas que la mesure décroisement LIAS-LEMC s'explique également par la complexité de ces situations, car ce sont des personnes qui souffrent de problèmes de santé - ce qui explique l'intérêt d'avoir un avis médical lors de ces rencontres). Autre fait marquant, **24% environ** des personnes ayant participé à un assessment perçoivent ensuite des prestations de l'assurance-invalidité, ce qui confirme bien leurs difficultés de santé.



La **Table Ronde** (TRO) : Pour les situations dont les problématiques sont floues et complexes, la CII Valais met à disposition des professionnels la possibilité de les annoncer pour un traitement lors d'une Table ronde (TRO). Ces TRO visent différents objectifs comme l'élaboration de pistes alternatives, l'évaluation du type de prise en charge, la constitution d'un réseau autour du dossier, la détermination d'une stratégie d'insertion professionnelle voire la détermination des priorités dans la prise en charge. Elles sont toujours organisées sous la responsabilité du coordinateur régional, les répondants CII et les personnes ressources concernés sont invités à ces TRO pour discuter de la situation. En règle générale, le bénéficiaire ne participe pas à la TRO mais ce dernier est convoqué au terme de la discussion afin que le gestionnaire du cas lui fasse un retour sur les pistes proposées.

Le nombre de cas traités en TRO a passablement augmenté depuis la mise en place de la CII. 147 TRO ont été organisées par les coordinateurs. Comme leur objectif est principalement de déterminer le type de prise en charge appropriée à la situation, les solutions apportées émergent quasiment toutes au niveau institutionnel.

6. Conclusion et recommandations

Les organes décisionnels ont poursuivi leurs réflexions sur la manière de pérenniser et d'améliorer la CII. Il convient de souligner la volonté de collaborer et l'engagement des différents partenaires institutionnels impliqués dans le projet CII. Les démarches initiées en

2013 en vue d'optimiser la CII informelle ou bilatérale sont pertinentes et confirment la nécessité d'inscrire toutes les formes de collaboration dans le plan cantonal de la CII. D'une manière générale, l'organisation de la CII Valais se renforce tant vers la résolution des questions qui subsistent en termes d'interfaces dans le système de sécurité sociale que vers la régulation des problèmes de responsabilité entre les différentes institutions partenaires.

Du côté de la CII formelle ou complexe, les facteurs de succès et de risques sont clairement identifiés. La progression du nombre de situations traitées sous la responsabilité du bureau peut être perçue comme une source de satisfaction et de reconnaissance du travail réalisé. L'évolution et l'importance prises par la mesure TRO dans toutes les régions ont amené le Bureau CII à revoir progressivement son but initial, à savoir la détermination du type idoine de prise en charge. Lorsque les limitations fonctionnelles en lien avec l'état de santé du bénéficiaire sont claires mais qu'en raison de la complexité des problématiques une collaboration multilatérale est souhaitable, l'encadrement organisé et contraignant proposé par les nouvelles TRO apporte une réelle plus-value dans le processus de réinsertion. Cette adaptation, ou en d'autres termes, cette flexibilité dans la forme même des outils CII s'avèrent pertinentes au regard de la nécessité de trouver des réponses novatrices à des situations spécifiques qui émergent aux limites des cadres institutionnels.

En parallèle, sur un plan socio-économique, cette augmentation peut être vue par contre comme une source d'inquiétude car de plus en plus de personnes en raison de la complexité de leurs problèmes se retrouvent très éloignées des attentes et des profils requis par le marché du travail. Même si 2014 laissait encore entrevoir des possibilités d'insertion pour les personnes en situations difficiles, les incertitudes liées aux perspectives d'emploi pour 2015 font craindre une répercussion doublement négative sur cette population déjà très fragilisée.

A regret, nous constatons encore une fois que les annonces de situations complexes se font trop tardivement. La réponse des organes dirigeants se traduit par la volonté de faire de la CII un instrument intégré aux processus métier des dispositifs partenaires. De plus, sur la base des constats chiffrés, nous remarquons une grande disparité dans les annonces de cas complexes ; certains collaborateurs signalent de nombreuses situations alors que d'autres ne le font pas du tout. Y aurait-il un problème d'équité dans la gestion des situations ou en d'autres termes, est-ce que chaque personne peut réellement bénéficier de toutes les opportunités proposées par les dispositifs de réinsertion? Au niveau de la CII, cette hypothèse peut être appréhendée de deux façons: soit la CII manque de légitimité sur le terrain, soit les démarches qui la caractérisent sont considérées comme trop lourdes administrativement.

En vue de pérenniser la CII Valais, les différents organes de gestion de la CII ont priorisé leurs actions pour les trois prochaines années. Il s'agit de faire en sorte que chaque collaborateur des dispositifs partenaires intègre dans son quotidien professionnel les éléments propres à la culture CII. Pour ce faire, une charte explicitant la mission et les valeurs portées par la CII est actuellement en cours d'élaboration. Elle sera présentée et diffusée prochainement. D'autres

actions sont également prévues afin de sensibiliser les professionnels à intervenir en CII de manière précoce dans les processus de réinsertion. Un groupe de travail se penche sur le développement d'indicateurs permettant d'évaluer plus précisément la pertinence de la démarche CII. Une formation interinstitutionnelle à la CII, tant théorique que pratique sera mise en place pour l'ensemble des collaborateurs, les thèmes choisis porteront sur les besoins identifiés lors de l'enquête adressée à l'ensemble des partenaires de la CII en fin d'année 2014. Enfin, comme la CII Valais se situe dans une dynamique de développement et de changements, ces derniers se doivent d'être communiqués. Une newsletter sera donc publiée à l'attention des collaborateurs des 6 dispositifs 2 fois par année à partir de 2015.

Définitions et abréviations

Assessment : des teams régionaux composés des répondants CII des institutions, du collaborateur annonceur, d'un médecin délégué par le SMR, évaluent globalement, en présence de la personne concernée, la situation médicale, professionnelle et sociale ainsi que les ressources à disposition en vue d'établir un plan contraignant (contrat d'objectifs) visant à réinsérer la personne sur le premier marché du travail.

Bureau CII : est le centre de compétences de la CII et il est composé de la chargée cantonale de la CII, des cinq coordinateurs régionaux impliqués à raison de 20% chacun et de la collaboratrice administrative. Il est l'interlocuteur privilégié des collaborateurs terrain.

Chargé cantonal CII : assure la coordination de la CII au niveau cantonal et régional et est garant du bon fonctionnement de celle-ci.

CDC : Comité qui veille au développement de la CII en Valais et à son optimisation ; il est composé des représentants désignés par les dispositifs impliqués.

Commission droit : Organe juridique composé de quatre membres provenant de l'AI, du SICT, du SAS et de la Caisse cantonale publique de chômage (comme administratrice du fonds cantonal pour l'emploi), elle valide la prise de risque dans les limites du droit propre à chaque dispositif et décide du préfinancement voire de la prise en charge des mesures de réinsertion par le Fonds cantonal de l'emploi.

COPIL : Organe politico-stratégique constitué des chefs de service et des directions impliqués, il définit et décide les orientations de la CII en Valais dans le domaine de la réinsertion socio-professionnelle.

Mesure Décloisonnement LIAS-LEMC : Prise en charge conjointe et coordonnée relevant du chômage et de l'aide sociale, la pratique du coaching intensif est destinée à des personnes précarisées et en fin de droit. Les tandems composés de conseillers ORP et d'assistants

sociaux analysent ensemble les dossiers, conçoivent et mettent en œuvre des projets de réinsertion professionnelle et sociale.

Table Ronde (TRO) : Pré-évaluation globale d'une situation sans la personne concernée entre les professionnels des différents dispositifs ayant comme objectif de déterminer la prise en charge appropriée à la situation.

AC	Assurance-chômage
AS	Aide sociale
AI	Assurance-invalidité
CDC	Comité de développement et de coordination
CII	Collaboration interinstitutionnelle
CIO	Centre d'information et d'orientation
CMS	Centre médico-social
COPIL	Comité de pilotage
LACI	Loi fédérale sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité
LIAS	Loi cantonale sur l'intégration et l'aide sociale
LEMC	Loi cantonale sur l'emploi et les mesures en faveur des chômeurs
OAI	Office de l'assurance-invalidité
ORP	Office régional de placement
OSP	Orientation scolaire et professionnelle
SAS	Service de l'action sociale
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SFOP	Service de la formation professionnelle
SICT	Service de l'industrie, du commerce et du travail
SMR	Service médico-régional de l'OAI
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents
TRO	Table ronde

Organisation de la CII-Valais

Membres du Comité de pilotage (COPIL)

M. Peter Kalbermatten, Président, chef de service du SICT
M. Jérôme Favez, chef de service du SAS
M. Claude Pottier, chef de service du SFOP
M. Martin Kalbermatten, directeur de l'OAI Valais
M. Gilles Crettenand, directeur général d'Addiction Valais
M. Willy Bregy, directeur Suva
Mme Marie-France Fournier, Présidente du CDC, OAI Valais
Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale CII

Membres du Comité de coordination et de développement (CDC)

Mme Marie-France Fournier Présidente, OAI Valais
M. Benoît Gay-des-Combes, Placement public, SICT
M. Roland Favre, SAS
Mme Sophie Martin, CMS
M. Martin Kalbermatter, LMMT, SICT
M. Thomas Zahno, OAI
M. Manfred Kuonen, OSP Haut-Valais, SFOP
M. Christian Bonvin, OSP Valais romand, SFOP
M. Philippe Vouillamoz, Addiction Valais
M. Roland Lauechli, Suva
Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale CII

Membres de la Commission droit

M. Peter Kalbermatten, Président, chef de service du SICT
M. Jérôme Favez, chef de service du SAS
M. Antonio Viscomi, juriste à l'OAI Valais
M. Jean-Claude Frésard, directeur de la caisse publique de chômage
Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale de la CII

Membres du Bureau CII

Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale CII
Mme France Udressy, CMS
M. Jean-Luc Rahir, OAI
M. Emir Salman, ORP, SICT
M. Georges-Alain Claret, Addiction Valais
M. Edgar Zurbruggen, OSP, SFOP
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT