

# Collaboration interinstitutionnelle

« Tous partenaires »

Rapport annuel 2015

## 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. Bilan et commentaires	4
6. Conclusion et recommandations	6
7. Définitions et abréviations	7
8. 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

Les pratiques professionnelles évoluent tant en raison des nouvelles lois et directives adoptées que des profils des bénéficiaires accueillis au sein de nos dispositifs. La collaboration interinstitutionnelle (CII) s'affirme comme une nécessité dans le quotidien des institutions concernées, soit 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 (AI), 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, cela se traduit par des valeurs partagées ainsi qu'une expertise au service d'une stratégie d'insertion.

Axée prioritairement sur la gestion des situations suivies simultanément par plusieurs professionnels, la CII vise la réinsertion professionnelle des personnes sur le premier marché de l'emploi en évitant les risques d'exclusion sociale et de précarisation. Grâce au dynamisme et à l'expertise des personnes ressources, le travail en réseau entre partenaires est facilité, les prises en charge CII sont reconnues et appréciées.

Dans le domaine structurel, la CII a effectué divers travaux en vue de définir des cadres appropriés à certaines coopérations bilatérales pour que ce mode de collaboration soit optimisé tant pour les professionnels que pour les bénéficiaires.

Depuis sa réorganisation en 2012, la CII Valais se situe dans une phase de consolidation qui tend principalement à pérenniser et à intégrer la culture CII dans le quotidien de chaque collaborateur.

### Réalisations clés pour l'année 2015

- **170** situations complexes annoncées en 2015 au bureau CII pour l'ensemble du canton du Valais, soit une stabilisation par rapport à 2014. Plus du **90%** d'entre-elles ont fait l'objet d'une prise en charge coordonnée par les dispositifs concernés.
- Mise en œuvre du plan d'action CII définissant les priorités pour les 3 prochaines années sur les thèmes « culture », « formation », « processus » et « indicateurs » :
  - Rédaction de la charte CII
  - Organisation d'une formation à la CII pour les nouveaux (33 participants)
  - Elaboration et présentation de la directive d'implémentation de la CII Valais
  - Monitoring CII auprès de 44 collaborateurs et analyse quantitative des collaborations entre ORP, OAI et centres médico-sociaux (CMS)

- Présentation dans les 5 régions et implémentation de la directive de collaboration entre les ORP et les CMS en vue d'améliorer les transitions d'un dispositif vers un autre.
- Rédaction et publication de deux **newsletters CII** par année (mars et novembre)
- Analyse des besoins et développement d'un outil de monitoring T1 pour la CII jeunes (SFOP et OVE).
- Consolidation de la CII auprès des collaborateurs terrain (rencontres, ateliers, discussions).

## 2. Activités du Comité de pilotage (COPIL)

Les membres du Comité de pilotage (COPIL) se sont retrouvés, en séance plénière, à deux occasions. En sus de ses activités spécifiques, le COPIL, accompagné du Comité de développement et de coordination (CDC), a rencontré toutes les directions régionales des institutions partenaires pour leur présenter les derniers développements en matière de CII. Par son engagement et sa détermination, il a clairement donné aux directions régionales le mandat de s'impliquer activement dans la CII au quotidien.

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

Durant cette année, les activités marquantes du CDC se sont centrées sur la finalisation des travaux initiés en 2014 portant sur les quatre axes de développement :

- 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,
- le monitoring de l'ensemble des collaborations existantes en Valais.

Le CDC s'est également félicité de l'outil de monitoring T1 destiné à la CII jeunes qui permettra de tracer les parcours des jeunes en situation de rupture pour leur garantir un suivi et une prise en charge précoce.

## 4. Activités du bureau CII

Dans le cadre de leurs responsabilités opérationnelles, les sept membres du bureau ont œuvré à la consolidation de la CII auprès des collaborateurs terrain. Les séances régionales organisées par les coordinateurs contribuent au dialogue et permettent aux répondants CII d'échanger sur leurs difficultés professionnelles.

Les 170 situations annoncées en 2015 ont été analysées sous l'angle de la CII complexe pour déterminer la prise en charge adéquate (16 assessments, 99 Tables Rondes (TRO) et 55 situations en tandem). Les dossiers refusés ont systématiquement fait l'objet de suggestions de prise en charge ou de suivi institutionnel.

L'enquête CII, réalisée en octobre 2014, a relevé le fait que les nouveaux collaborateurs devaient se former à la CII. Dans le Haut-Valais, cette formation interinstitutionnelle se pratique depuis plusieurs années et satisfait l'ensemble des collaborateurs. Le Valais romand a donc suivi cet exemple. Organisée le 5 novembre, cette formation a rassemblé 33 participants provenant de toutes les institutions. Après une immersion pratique dans la CII, les collaborateurs ont assisté à la présentation des 6 partenaires. Cette journée leur a permis de mieux se connaître et de se familiariser avec la CII. L'évaluation de la journée a été positive.

L'expertise du service médico-régional de l'AI (SMR) fait partie intégrante du travail de la CII. Les médecins SMR mettent à disposition leurs compétences médicales pour l'instruction, la mise en place et le suivi des mesures de réinsertion décidées. Il s'agit donc d'une fonction de conseil opérationnel pour laquelle le bureau CII et le SMR ont élaboré conjointement un cahier des charges du médecin SMR – CII.

## 5. Bilan et commentaires

Dans ce chapitre sont tout d'abord présentés les résultats et constats de l'analyse des situations annoncées au bureau 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.

Ensuite seront brièvement exposés les résultats du sondage effectué auprès de 44 collaborateurs ainsi que ceux de l'analyse quantitative des épisodes simultanés entre l'ORP, l'OAI et les CMS.

### CII complexe

**Répartition des situations annoncées :** entre le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et le 31 décembre 2015, le bureau CII a examiné **568 situations**. **48%** 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 géographique, la région sédunoise notifie 35% des situations, les quatre autres régions se répartissent le solde à parts plus ou moins égales.

**Profil des situations :** 60% des situations concernent des hommes, la moyenne d'âge pour les deux sexes se situe à 42 ans. Près de 48% des personnes n'ont pas de formation, 45% ont obtenu un certificat de formation professionnelle et 7% ont une formation de niveau supérieur.

**L'indice de gravité** définit de manière pondérée 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). L'indice de gravité moyen se situe à 2,5. Même si ces facteurs interagissent entre eux, leur récurrence est variable. Par ordre d'importance, les problèmes financiers sont suivis de l'éloignement du marché du travail (plus de 18 mois) puis des problèmes physiques, psychiques et du faible niveau de formation. A eux seuls, ils représentent 69% des facteurs de risque. La prépondérance de la question financière n'est pas une surprise en soi puisque 82% des situations proviennent des CMS et des ORP. Par contre, les nombreuses situations annoncées à la CII concernant des problématiques d'éloignement du marché du travail devront faire l'objet d'une attention particulière.

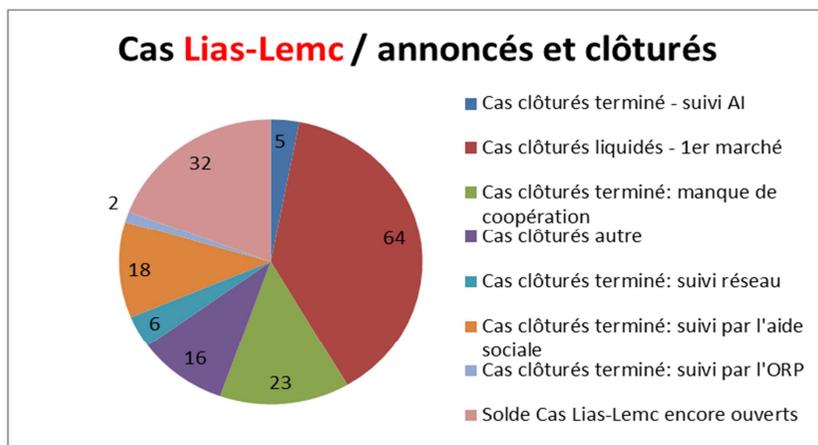
**Détection précoce :** le temps d'identification d'une problématique CII peut être appréhendé par la durée moyenne entre le moment où la personne démarre un suivi auprès du dispositif annonceur et celui où elle est annoncée au bureau. La durée moyenne observée est de 16 mois pour l'ensemble des situations, durée en légère diminution par rapport aux années précédentes. A relever qu'en 2015, plus d'un tiers des situations ont été annoncées dans un délai inférieur à 5 mois.

**Degré d'appropriation de la CII par les collaborateurs :** depuis 2012, le bureau CII tient à jour une statistique de toutes les situations annoncées par collaborateur. En calculant le ratio « collaborateurs » par « situations annoncées », nous pouvons déterminer, par année, quel est le degré d'appropriation de la CII parmi les professionnels. En fait, ce ratio se situe pour l'année 2012 à 0.64, pour 2013 à 0.63, pour 2014, 0.59 et pour 2015 à 0.52. Même si le nombre de cas est en progression jusqu'en 2014 et se stabilise en 2015, nous constatons une certaine diminution du nombre de professionnels ayant recours à l'expertise du bureau CII. La CII semble donc être encore davantage l'affaire de personnes à priori convaincues de la démarche.

### Situations des cas CII :

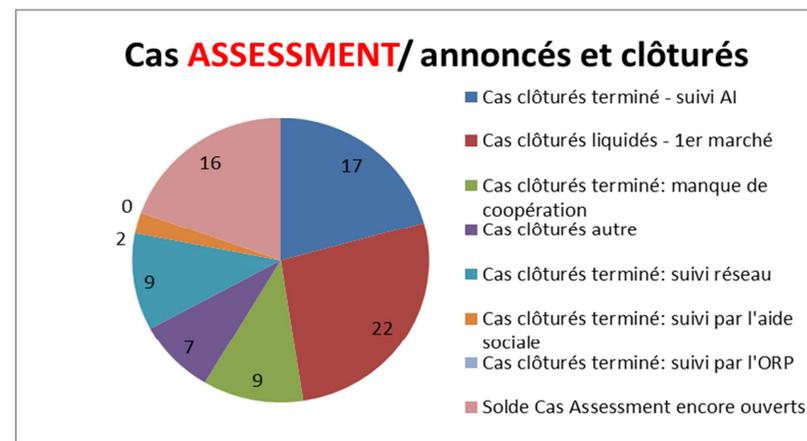
Les trois graphiques ci-après présentent un état des lieux de l'ensemble des situations traitées par le bureau, les répondants CII, les personnes en charge du décloisonnement et les collaborateurs terrain depuis le 1er janvier 2012 jusqu'au 31 décembre 2015.

### Prise en charge via un tandem



La mesure tandem (ORP – CMS) est la mesure phare de la CII en terme de réinsertion. Sur les 166 situations, 32 sont toujours en cours de traitement en fin d'année 2015. Cette prise en charge a favorisé l'insertion de 64 personnes sur le premier marché du travail ce qui, si l'on ne tient pas compte des dossiers encore en cours, correspond à un taux de réinsertion de 47%. Ce taux fort significatif résulte du fait que la méthode « coaching intensif » pratiquée ici encourage l'activation des personnes vers le marché de l'emploi selon des objectifs précis et personnalisés.

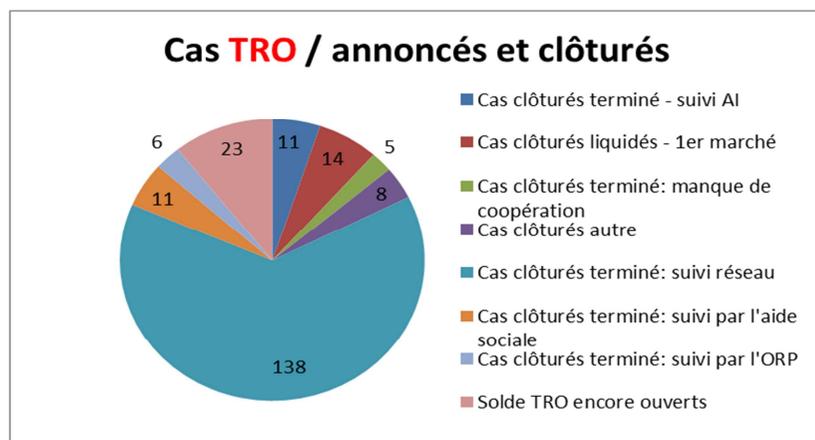
### Prise en charge via un assessment



L'assessment vise à clarifier la situation médicale des personnes annoncées. En raison de son coût, cette mesure est activée avec parcimonie par le bureau. A fin 2015, 82 situations ont bénéficié d'un assessment suivi d'un contrat d'objectifs, 16 dossiers étaient encore en cours de traitement.

Les situations avec assessment sont les plus complexes avec des indices de gravité élevés. Le fait que **plus du tiers** des bénéficiaires soit réinséré professionnellement est un résultat très satisfaisant. Autre élément marquant, **20% environ** des personnes ayant bénéficié d'un assessment perçoit in fine des prestations de l'assurance-invalidité, ce qui confirme bien leurs ennuis de santé.

## Prise en charge via une table ronde



Différents objectifs sont visés par les **Tables Rondes (TRO)** organisées par le bureau CII :

- élaboration de pistes alternatives,
- évaluation du type de prise en charge et définition des priorités,
- constitution d'un réseau autour du dossier,
- détermination d'une stratégie d'insertion professionnelle.

Depuis 2012, **216** TRO ont déjà été organisées par les coordinateurs.

## CII globale

En 2015, la CII Valais a quantifié la CII globale (toutes les collaborations de type simple, réseau ou complexe). Près de 2400 personnes ont fait l'objet d'une collaboration entre l'un ou l'autre des 3 dispositifs (ORP, CMS, OAI) en 2014. La part des épisodes simultanés varie selon les dispositifs : 11% des dossiers ORP sont suivis simultanément par un ou plusieurs autres dispositifs, contre 22% pour l'AI et 45% pour les CMS. Au niveau qualitatif, tous les collaborateurs interrogés pour le « monitoring » CII ont exprimé leur vive satisfaction. Ils ont relevé que la CII facilite la coordination, évite les doublons et les triangulations, clarifie les objectifs de réinsertion et favorise l'activation de mesures.

## 6. Conclusion et recommandations

D'une manière générale, l'organisation de la CII Valais se renforce sur deux axes : la résolution des questions qui subsistent en termes d'interfaces dans le système de sécurité sociale et la recherche de solutions innovantes pour les situations suivies simultanément par plusieurs institutions partenaires. La volonté et l'engagement des organes décisionnels dans le projet CII restent constants et le relais est dorénavant assuré par les directions régionales de chaque institution.

**Les facteurs de succès et de risques sont clairement identifiés pour les situations complexes.** Il ressort nettement des statistiques que de nombreuses personnes annoncées au bureau n'ont plus exercé d'activité dans le premier marché du travail depuis fort longtemps (entre 18 mois et 5 ans). Ce constat exige que la CII Valais accentue ses efforts de sensibilisation vers la détection précoce pour éviter que ces situations soient à priori vouées à un échec de l'insertion. Ainsi, la CII doit incontestablement devenir un instrument intégré aux processus métiers des dispositifs partenaires.

**Nous remarquons que le degré d'appropriation de la CII complexe au sein des collaborateurs tend à diminuer** même si les annonces se stabilisent. Fort de ce constat, le CDC envisage prochainement d'initier une réflexion sur ce thème: « 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? »

L'exercice de quantification des épisodes simultanés entre ORP, CMS, et OAI démontre indubitablement que la collaboration entre professionnels du terrain est une nécessité. Les démarches de formation, de partage d'expériences, de rencontres et de communication sont pertinentes pour optimiser la CII. Inscrire toutes les formes de collaboration dans les démarches de renforcement de la CII devient donc une évidence.

## 7. 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. Il se compose 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.

**COFIL** : Organe politico-stratégique constitué des chefs de service et des directions impliquées. 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 tel que le coaching intensif ou le tandem. 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.

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

## 8. 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  
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT

### 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. Alain Zumofen, 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  
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT

### 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  
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT

### 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 Zurbriggen, OSP, SFOP  
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT