

Direction de la santé et des affaires sociales / Direktion für Gesundheit und Soziales

Direction de l'économie et de l'emploi / Volkswirtschaftsdirektion

CANTON DE FRIBOURG / KANTON FREIBURG

**Collaboration interinstitutionnelle
Interinstitutionelle Zusammenarbeit**

Rapport 2009

A l'attention du Conseil d'Etat

CII • IIZ

4 février 2010

Membres de la Commission cantonale CII.....	2
Avant-propos	3
1. Premiers résultats de la CII	4
1.1. Chiffres.....	4
1.2. Profil des cas complexes et CII-MAMAC.....	5
1.3. Commentaires sur la clientèle et les résultats	6
1.4. Exemples et plus-value de la CII	6
1.5. Travail et rôle des trois espaces de coordination	8
2. Travaux de la Commission	10
2.1. Bilan 2009 et priorités 2010	10
2.2. Organe de gestion – Bureau de la Commission	10
2.3. Groupes de travail.....	11
2.4. Ancrage légal de la CII.....	12
2.5. Changements dans ses membres	13
3. Formation 2009	13
3.1. Formation degré 1.....	13
3.2. Module de formation pour les nouveaux collaborateurs.....	13
4. Monitoring et évaluation	13
5. Travail du coordinateur.....	14
5.1. Eléments du cahier des charges	14
5.2. Principales réalisations 2009	15
6. Projet national CII-MAMAC	15
Liste des abréviations	171716
Glossaire.....	181816
Annexe : chiffres statistiques 2009.....	191917
Impressum	232322

Remarque préliminaire :

Afin de faciliter la lecture de ce document, seul le masculin est utilisé

Membres de la Commission cantonale CII

M. Lepori Marco / Président	Office AI
M. Simonet Jean-Claude /Vice-président	DSAS, Service de l'action sociale
Mme Besana Uwera Laura	SPE, Coordination chômage
M. Challand Alain	SPE / Mesures Marché du Travail MMT
M. Costa Victor	ORP Centre
M. Krebs Thomas	Office AI
M. Krummen Hansueli	Service social Düringen
M. Mauron Roland	ORP Nord
M. Perriard Nicolas	Office AI
Mme Piller-Trüssel Monique	Office AI
Mme Schneider Schüttel Ursula	Avocate et présidente Commission sociale Morat
M. Tramaux Walter	Service social du district de la Broye

Invitée

Mme Uschi Kozomara, juriste, préposée au Registre du commerce.

Participants non-membres de la Commission cantonale CII :

M. Nicolas Dietrich, Coordinateur cantonal CII

Mme Stéphanie Tschopp, secrétariat CII, Office AI

Avant-propos

Le rôle essentiel de la collaboration interinstitutionnelle (ci-après : la CII) est d'améliorer l'efficacité de la réinsertion sociale et professionnelle des assurés/clients (ci-après : les « bénéficiaires ») par une meilleure collaboration dès l'entrée dans un des trois dispositifs jusqu'à la réinsertion professionnelle.

Cette stratégie commune des Offices régionaux de placements (ORP), de l'Office cantonal de l'assurance invalidité (OAI) et des services sociaux régionaux (SSR) est structurée, systématisée et opérationnelle sur l'ensemble du territoire cantonal depuis le mois de septembre 2008.

Cette date de lancement de la CII coïncide exactement avec le dérèglement de la machine économique à l'échelle planétaire et avec l'augmentation rapide du taux de chômage dans le canton. Déjà rares pendant les périodes de croissance, les places pour les demandeurs d'emploi présentant des problèmes de santé et/ou sociaux le sont devenues encore davantage.

Malgré ce contexte conjoncturel difficile, deux chiffres démontrent que la CII a manifestement été adoptée et bien utilisée par les professionnels des trois institutions :

- **Le nombre de professionnels enregistrés sur la plateforme de collaboration CaseNet au 31 décembre 2009 : 236.**
- **Le nombre de bénéficiaires annoncés sur CaseNet entre le 1^{er} octobre 2008 et le 31 décembre 2009 : 327.**

La CII fait partie intégrante de l'offre des trois institutions et répond manifestement aux besoins des professionnels. Conçue comme une réponse face à la fragmentation de la sécurité sociale et à la complexification des situations, elle déploie également ses premiers résultats positifs pour les bénéficiaires. Les chiffres et les exemples décrits ci-après fournissent quelques illustrations concrètes (voir pt. 1.3 et 1.4).

Mandatée par le Conseil d'Etat, la [Commission cantonale CII](#) (ci-après : la Commission) a essentiellement concentré son travail sur la consolidation des processus CII et CII-MAMAC, sur l'élaboration d'une proposition d'ancrage légal de la CII au niveau cantonal (voir pt 2.4) et sur le développement d'un instrument de pilotage du dispositif (voir pt 4).

Le projet national CII-MAMAC dans sa forme actuelle se terminera le 31 décembre 2010, ce qui signifie que renforcer l'ancrage cantonal de cette structure interinstitutionnelle est nécessaire.

1. Premiers résultats de la CII

1.1. Chiffres

Les 31 services partenaires de la CII, répartis en différents lieux du territoire cantonal, représentent environ 250 professionnels directement concernées par la collaboration interinstitutionnelle. La structure organisationnelle dédiée *strictu sensu* à la CII est toutefois très réduite et très légère car il s'agit surtout d'un coordinateur à 80 % qui effectue les tâches déléguées par l'Organe de gestion de la CII, composé de 4 membres (3 représentants de chaque service cantonaux partenaires de la CII et le coordinateur), qui consacrent environ 10 % EPT à cette fonction. L'organe de gestion dépend lui-même de la Commission, composée de 12 personnes nommées par le Conseil d'Etat, qui se réunit 4 fois par année. Il y a également 3 espaces de coordination (Nord, Centre et Sud) avec au total 9 assesseurs et trois médecins à 10 % EPT chacun (voir pt 1.5). En fonction du degré de complexité les situations ont été traitées comme cas « simple » ou comme cas « complexe ».

Le nombre de cas simples est de 267 (état au 31.12.2009)

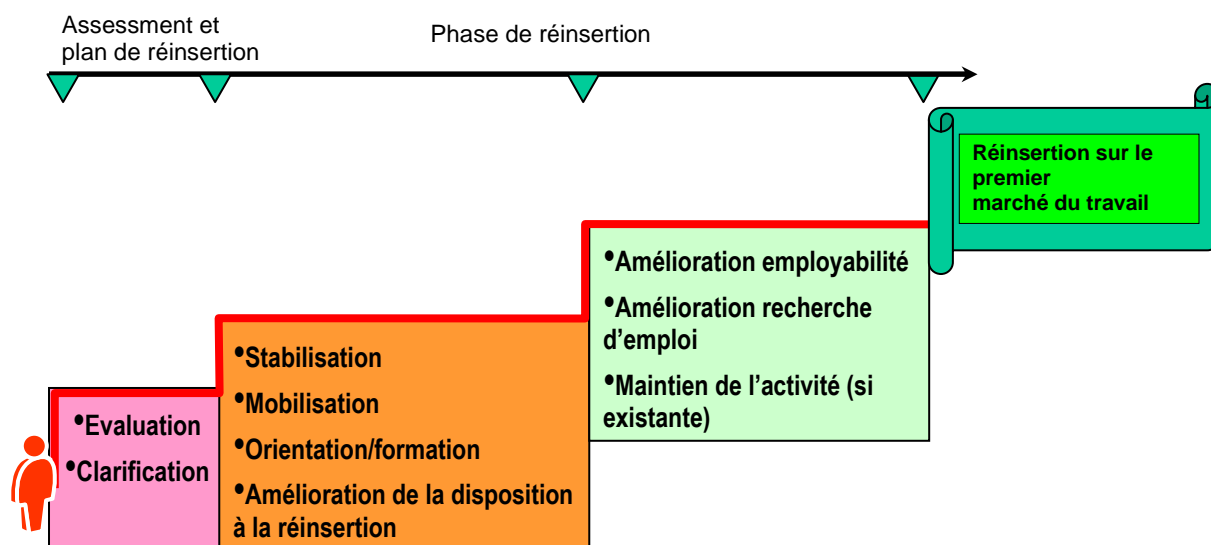
Les situations simples sont annoncées lorsqu'il y a un besoin d'information pour élaborer un plan de réinsertion (et non pas lorsqu'elles sont bloquées comme pour les cas complexes). Dans ces situations il peut également exister un besoin de coordination des interventions dans le cadre du plan de réinsertion déjà défini par l'une ou l'autre des institutions. La grande différence avec les cas complexes réside dans le fait qu'il n'y a pas forcément d'objectif défini en commun, si bien que les attentes peuvent être très diverses (voir pt 1.4). Dans (seuls) 20 % des cas simples des objectifs sont définis en communs entre les différents partenaires. Il peut tout à fait arriver qu'il y ait réinsertion sur le 1^{er} marché du travail sans que des objectifs communs aient été définis. Dans les cas simples, la logique institutionnelle prédomine et la collaboration peut prendre des formes et des intensités très diverses.

Le nombre de cas complexes et CII-MAMAC est de 60 (état au 31.12.2009)¹

Les collaborations sont dites « complexes » lorsque la situation du bénéficiaire est floue et/ou marquée par un cumul de problématiques (médicales, familiales, comportementales, psychiques, etc.) qui font que le professionnel ne peut raisonnablement pas les prendre en charge tout seul. Dans ces cas, il y a délégation à un des trois espaces de coordination (Nord, Centre ou Sud) afin qu'une évaluation systématique soit effectuée et qu'un suivi soit mis en place par les assesseurs et par un médecin lorsque cela est nécessaire (dans ce cas il s'agit de cas complexes CII-MAMAC).

Durant cette année 2009, les espaces de coordination ont, pour autant que la collaboration du bénéficiaire était suffisante, réussi à débloquent toutes les situations annoncées, permettant ainsi aux professionnels impliqués de continuer à avancer. Une fois la situation débloquée et l'évaluation effectuée, les étapes et les objectifs suivants sont visés :

¹ Dans ce chiffre ne sont pas compris les 23 cas qui ont été annoncés comme cas complexes puis changés en cas simples. Parmi ces 23 cas, il y a 3 catégories : « Ne correspond pas aux critères » (N=13), « Manque de collaboration du bénéficiaire » (N=2), « L'espace de coordination a débloquent la situation et le travail peut se poursuivre sous forme de collaboration simple » (N=8).



Pour les cas complexes, la CII fournit donc des prestations propres, à savoir une évaluation multidimensionnelle, des propositions d'aide individualisées – élaborées ensemble avec le bénéficiaire – dans le respect de ses ressources mobilisables, et enfin un pilotage du suivi du début jusqu'à la réinsertion.

1.2. Profil des cas complexes et CII-MAMAC

Avec le nouvel instrument de pilotage de la CII élaborée cette année (voir pt 4), on pourra dès l'année 2010 décrire beaucoup plus finement les profils des personnes annoncées à la CII – des cas complexes comme des cas simples –. Aujourd'hui, nous nous contentons d'esquisser un profil-type basé sur les chiffres statistiques de la CII (voir annexe).

Dernière expérience professionnelle sur le premier marché du travail	80 % n'ont plus travaillé depuis plus de 2 ans (dont le quart depuis plus de 4 ans).
Problèmes de santé	100 % ont un problème de santé dont 55 % ont un problème physique ET psychique combinés.
Formation	58 % n'ont aucune formation.
Capacité linguistique	64 % ont une capacité linguistique faible ou moyenne (entre A1 et B2).
Dettes	38 % ont des dettes en plus d'avoir des ressources financières faible (et les dettes d'aide sociale ne sont pas comptées dans ce chiffre, ce qui augmenterait encore le taux des personnes endettées).
Nationalité	54 % sont de nationalité étrangère soit deux fois plus que la proportion d'étranger en Suisse.

1.3. Commentaires sur la clientèle et les résultats

- Il est frappant de constater que sur l'ensemble des cas complexes CII-MAMAC, 58 % des personnes n'ont pas de formation du tout. Parmi elles, plus du tiers est constitué de personnes de nationalité suisse.
- Le 100 % des situations annoncées ont un problème de santé, ce qui n'était pas le cas des personnes traitées dans le cadre des trois projets pilotes effectués dans le canton entre 2002 et 2005.
- Sachant que la CII n'a qu'une année d'existence, la plupart des personnes sont encore en cours de réinsertion et on peut espérer que les effets de ces efforts se réaliseront dans le cours de l'année prochaine et qu'elles obtiendront des contrats de travail sur le premier marché du travail. Comme nous l'avons indiqué plus haut, le 80 % des personnes n'a plus travaillé depuis plus de 2 ans et par conséquent un reconditionnement au travail est presque toujours nécessaire et prend un certain temps.

Voici la photographie du développement des 60 cas complexes et CII-MAMAC au 31.12.2009 :

Réinsérés	Réinsertion professionnelle sur le premier marché du travail	5%
Prêts pour la réinsertion	Développement de l'employabilité sur le premier marché du travail est effectuée ou en cours (préparation au travail)	59%
	Sont en maintien de leur emploi actuel	2%
Préparation à la réinsertion	Ont débuté une formation	7%
	Sont en cours d'orientation professionnelle	2%
	Stabilisation de la situation effectuée ou en cours	7%
Initialisation	Evaluation et clarification de la situation effectuée ou en cours	18%

1.4. Exemples et plus-value de la CII

Cas no 1

Gérald (prénom fictif), un homme de 43 ans sans formation, est annoncé par le chômage. Il souffre de problèmes avant tout physiques au dos avec des limitations fonctionnelles mais aussi de forte anxiété. Le travail du conseiller ORP est bloqué à cause de ces problèmes de santé. Il ne sait pas quelle activité peut exercer le bénéficiaire. D'après lui, il n'a que très peu de chances de trouver du travail si, face à un employeur potentiel, il ne parle que de ses problèmes. En effet, jour après jour, il ressent de nouveaux problèmes de santé et consulte de multiples médecins. Il existe également des problèmes de collaboration avec le bénéficiaire.

Le médecin CII-MAMAC contacte tous les médecins concernés. Durant la séance d'assessment il parvient à faire accepter au bénéficiaire l'idée qu'il ne souffre pas de problèmes si multiples. Il existe par contre un vrai problème de mise en valeur de ses compétences et de confiance en soi, la CII-MAMAC propose un coaching pour la gestion du changement, effectuer un bilan de compétences, améliorer la confiance en soi et la mise en valeur de son CV. Le bilan est très positif car Gérald a repris confiance en lui, mis en valeur de son CV et ne parle plus de ses problèmes de santé. Les recherches d'emploi ont toutefois de la peine à aboutir et la CII-MAMAC

est sur le point de lui proposer un programme d'emploi temporaire. Quelques semaines plus tard, l'assuré informe son conseiller ORP qu'il va faire un essai dans une clinique de soins sur le canton de Vaud. En avril 2009, soit quelques semaines après, il confirme son engagement à 100 % auprès de cette institution où il fonctionne comme veilleur de nuit avec plusieurs collègues, ce qui limite son stress et, partant, aussi ses soucis de maux de dos. Et 9 mois plus tard il travaille toujours dans cette institution. Durée du processus : 5 mois.

1. En 5 mois, sa santé et sa capacité de travail se sont nettement améliorées.
2. On a économisé quelques mois d'indemnités de chômage (puisqu'il s'en est sorti avant la fin de la période d'indemnité de chômage).
3. Sachant qu'à la fin de la période d'indemnité de chômage il aurait dû aller au Service social, on a économisé quelques mois voir quelques années d'aide financière s'il n'avait pas retrouvé un emploi.

Cas no 2

Corinne (prénom fictif) est une femme suisse de 50 ans avec des problèmes de santé : Elle est annoncée par le chômage qui ne parvient pas à identifier ce qu'elle peut faire comme activité. Elle est en procédure de recours contre la décision de l'AI (contre le refus de rente). Elle a eu un cancer du sein en 1995, un burn-out en 1998 avec des récidives de dépression en 2008 et souffre d'un syndrome du tunnel carpien des deux côtés, de maux de dos et aux épaules. Elle a des limitations fonctionnelles, de problèmes de concentration, de grande fatigue et de gestion des forces au travail. Une certaine stabilisation psychique est nécessaire pour avancer (elle est très négative et manifeste une attitude de victime).

Une prise en charge psychothérapeutique a été mise en place, puis un réentraînement au travail chez Coup d'Pouce. L'évolution médicale est bonne mais le rendement durant le stage n'évolue pas très bien (30-40 %). A la fin de son stage, elle obtient un stage en entreprise pour la gestion et le classement des archives. Ce stage est en cours et le temps de travail a pu être augmenté à 100 %. L'employeur est très satisfait et en train de créer ce poste pour pouvoir l'engager à 80 %. Durée du processus : 10 mois. Ce qui a été atteint pendant cette période :

1. Sa santé et sa capacité de travail se sont nettement améliorées.
2. On a économisé quelques mois d'indemnités de chômage (puisqu'elle s'en est sortie avant la fin de la période d'indemnité de chômage).
3. On a économisé quelques mois ou années d'aide sociale si elle était arrivée en fin de droit de chômage.
4. On peut classer le dossier AI (recours sera vidé de son sens si elle travaille à 100 %).

Cas no 3

Paul (prénom fictif) est un homme suisse de 55 ans. Il va terminer un programme d'emploi temporaire et le chômage l'annonce car sa situation se dégrade depuis plusieurs années (isolement, en voie de clochardisation, problèmes d'hygiène). A la fin de ses indemnités chômage il n'aura plus que l'aide sociale et ce vraisemblablement jusqu'à la retraite. Il pèse 160 kg et ne peut presque plus se déplacer, ce qui limite ses possibilités d'emploi.

Après une première évaluation, il ressort que son médecin traitant ne le suit pas régulièrement et qu'il ne l'a plus revu depuis plusieurs années. Par ailleurs depuis 10 ans, rien n'a été entrepris par rapport à son surpoids. Le médecin CII-MAMAC

obtient l'accord du médecin traitant pour qu'un bilan complet soit effectué à l'hôpital cantonal HFR. Il s'ensuit une période de 5 mois d'hospitalisation car certains problèmes physiques importants sont apparus et ont dus être soignés. Il a perdu 25 kg. Avec l'aide du service social, il a été placé dans un foyer où l'hygiène alimentaire est suivie. Actuellement il a repris une mesure LEAC (LEAC = Loi du 13 novembre 1996 sur l'emploi et l'aide aux chômeurs). En 9 mois, sa santé et sa capacité de travail se sont nettement améliorées. Durée du processus : 12 mois (encore en cours). Ce qui a été atteint pendant cette période :

1. En 12 mois, sa santé et sa capacité de travail se sont nettement améliorées.
2. Grâce à cela il a de meilleures capacités à trouver un emploi, ce qui pourrait signifier sa sortie de l'aide sociale.

Ces exemples montrent que le besoin d'assurer un continuum entre les prestations des institutions de la sécurité sociale est manifeste, besoin qui ne pourrait être couvert par une seule institution. Face à des personnes dont la problématique est de plus en plus complexe et dont la vulnérabilité fait apparaître des risques non couverts par les institutions juxtaposées, la fluidité assurée par la CII prend tout son sens, tant pour une meilleure utilisation des ressources que pour éviter aux bénéficiaires la perte de droit relevant de plusieurs régimes à la fois.

1.5. Travail et rôle des trois espaces de coordination

Les trois espaces de coordination procèdent à un pré-assessment puis à un assessment avec le bénéficiaire afin d'aboutir à un plan de réinsertion. Ils assurent ensuite un suivi et s'assurent que le plan de réinsertion soit mise en œuvre. Si la situation du bénéficiaire se modifie ou que le plan de réinsertion doit être adaptée l'espace de coordination va réexaminer la situation. Ce qui signifie qu'un cas traité peut être mis à l'ordre du jour de plusieurs séances de l'espace de coordination. Nombre de séances par espace de coordination (durée moyenne : 2 h/séance) :

Espace de coordination Nord	36 séances
Espace de coordination Centre	40 séances
Espace de coordination Sud	31 séances
Total	107 séances

Les espaces de coordination sont composés de spécialistes, délégués par chacun des trois dispositifs, travaillant selon la méthode du *case management*. Chaque bénéficiaire présente une problématique individuelle différente et appellera une solution individualisée. Ce qui signifie que la clientèle est très hétérogène et qu'il faudra chaque fois se poser la question de la meilleure solution et prendre de nouvelles décisions. La diversité constitue à plusieurs égards une variante de la complexité. L'espace de coordination offre une structure où l'interdisciplinarité et le regroupement de compétences prédominent sur les liens hiérarchiques. Les Case Manager et le médecin des trois espaces jouent un rôle intégrateur certain et ont une « autorité de situation » pendant la période CII-MAMAC. Il faut toutefois préciser que, même si le contrat d'objectifs est contraignant pour toutes les parties concernées, les Case Manager n'ont pas d'autorité hiérarchique ni de contrôle direct possible sur le travail effectué par les professionnels qui doivent mettre en œuvre le plan de réinsertion, en particulier sur les professionnels des autres dispositifs. Les éventuels

problèmes doivent plutôt suivre la voie hiérarchique habituelle et l'organe de gestion CII et CII-MAMAC en sera le premier dépositaire (voir pt 2.2).

Comme animateur de ces trois espaces de coordination, le coordinateur CII participe à toutes les séances. Il joue un rôle de *gestionnaire-conseil* bénéficiant de compétences lui permettant de faire le lien entre les différents métiers. Il joue aussi un rôle de « vigie » qui consiste à veiller à un traitement similaire des bénéficiaires d'un espace de coordination à l'autre et veille à ce que les questions soient posées de manière renouvelée et approfondie pour chacun d'eux. Dans des équipes en place depuis un certain temps, il n'est en effet pas rare qu'un consensus s'installe notamment pour s'éviter des problèmes ou des tensions et pour régler les problèmes plus rapidement. N'étant pas le délégué d'une ou l'autre des trois institutions le coordinateur peut également poser des questions que des représentants d'institutions ne poseraient pas toujours ou pas toujours de la même manière.

Les membres des espaces de coordination jouent deux rôles importants. D'une part, le rôle d'assesseur qui consiste à :

- Préparer les situations discutées lors des séances des espaces de coordination.
- Aller chercher les données manquantes auprès des services qui sont en charge du dossier annoncé.
- Saisir les informations utiles dans la plateforme internet CaseNet
- Inviter les bénéficiaires et les professionnels concernés dont il a la charge aux séances d'*assessment*.
- Participer aux séances de l'espace de coordination, apporter l'expertise professionnelle et la connaissance du réseau en vue d'une réinsertion du bénéficiaire.

Et, d'autre part, le rôle de Case Manager qui consiste à :

- Assurer le rôle de « centrale d'informations » soit pour aller chercher les informations auprès des partenaires impliqués soit pour livrer des informations régulièrement et/ou chaque fois que cela est nécessaire.
- Etre atteignable par le bénéficiaire et par les professionnels des différents dispositifs pour répondre à leurs questions. Les contacter au besoin.
- Rédiger le contrat d'objectifs et le faire signer au bénéficiaire en s'assurant qu'il en ait bien compris les termes.
- Transmettre une copie du contrat d'objectifs aux personnes en charge de cette situation dans les différents dispositifs et au coordinateur cantonal CII.
- Assurer le suivi de la mise en oeuvre du plan de réinsertion dans chaque dispositif concerné (décisions qui doivent être prises pour des mesures, bilans intermédiaires à effectuer lors des mesures, etc.).
- Anticiper les adaptations du plan de réinsertion en fonction de l'évolution des bénéficiaires et, si nécessaire, solliciter une nouvelle séance d'*assessment* dans l'espace de coordination.
- S'assurer que le bilan final ait lieu.
- S'assurer que, trois mois après la réinsertion sur le marché du travail, l'évaluation de la durabilité soit effectuée.
- Saisir les données en lien avec le suivi dans la plateforme internet CaseNet (documents de suivi et saisie des coûts notamment).

Quant aux médecins CII-MAMAC, ils fournissent un travail indispensable à plusieurs égards, notamment à travers les tâches suivantes :

- Sur la base du dossier AI et du dossier médical, préparer les situations discutées lors des séances des espaces de coordination.
- Chaque fois que cela est nécessaire, aller chercher les données actuelles auprès des médecins traitants.
- Saisir les informations utiles à l'élaboration d'un plan de réinsertion socio-professionnelle du bénéficiaire dans la plateforme internet CaseNet.
- Participer aux séances de l'espace de coordination, apporter l'expertise professionnelle et la connaissance du réseau en vue d'une réinsertion du bénéficiaire.
- Transmettre les informations, en particulier quant aux démarches de réinsertion prévues, aux médecins impliqués. Leur expliquer les différents enjeux pour le bénéficiaire et clarifier dans quelle mesure ils vont soutenir ce qui est prévu par la CII-MAMAC lors des consultations avec le bénéficiaire. Clarifier leur rôle et les éventuelles prochaines étapes du point de vue médical.
- Etre atteignable par les médecins traitants pour répondre à leurs questions éventuelles. Les contacter au besoin.
- Informer les membres de l'espace de coordination des données médicales nécessaires à la réinsertion socio-professionnelle du bénéficiaire.

2. Travaux de la Commission

2.1. Bilan 2009 et priorités 2010

Cinq séances ont eu lieu en 2009 et c'est avec succès que tous les objectifs fixés pour l'année 2009 ont été atteints (voir pt 2.2., 2.3. et 2.4.). Dans sa séance du 1^{er} octobre 2009, la Commission a fixé les priorités suivantes pour l'année 2010.

Priorités stratégiques

Renforcer l'ancrage légal afin de stabiliser la CII (ses processus et ses ressources).

Priorités opérationnelles

- Sur la base du concept de monitoring et d'évaluation de la CII dans le canton, apporter les adaptations techniques du CaseNet dès le début 2010 (voir pt 4).
- Mettre sur pied une formation continue degré 1 d'une demi-journée pour les professionnels des trois dispositifs pour approfondir encore la connaissance pratique des autres dispositifs (voir pt 2.3).

2.2. Organe de gestion – Bureau de la Commission

L'organe de gestion est le bureau exécutif de la Commission. Il s'est réuni à un rythme d'une séance tous les 20 jours (16 séances) et est composé de M. Marco Lepori, Mme Laura Besana Uwera, M. Jean-Claude Simonet et M. Nicolas Dietrich.

Ses attributions sont en particulier les suivantes :

- mettre en place les processus, outils et ressources nécessaires, conformément aux décisions du groupe de pilotage et aux dispositions budgétaires ;
- préparer les budgets relatifs aux outils et aux ressources de la CII-MAMAC ;

- évaluer les processus, les outils, la formation et les besoins en ressources ;
- effectuer le tri des demandes d'évaluation CII-MAMAC venant des services sociaux régionaux, des ORP et de l'Office cantonal de l'AI ;
- fixer et ajuster les orientations stratégiques avec les trois chefs de service ;
- procéder aux ajustements nécessaires pour une bonne utilisation de la CII et du CaseNet.

Lien avec les répondants CII

Dans son rôle de guidance de la CII, l'organe de gestion a organisé une séance le 18 juin 2009 avec tous les répondants CII des 31 services. Pour rappel, les répondants CII sont les courroies de transmission, les relais actifs, entre l'organisation CII et leur institution, respectivement leur service. Il en existe un dans chacune des trois institutions de la CII. Cette séance a conduit à revoir les critères pour annoncer un cas CII et de procéder à des ajustements pratiques de la plateforme internet CaseNet en fonction des besoins et des expériences communiquées par les répondants CII.

2.3. Groupes de travail

Les deux groupes liés aux « Processus simples » et au « Processus complexes », ainsi que celui sur la mise en place d'une plateforme d'échange internet ont été dissolus puisque leur travail s'est terminé à la fin 2008. Deux groupes de travail ont poursuivi leur travail en 2009 :

- Le groupe de travail « Formation CII degré 1 », constitué de Hansueli Krummen, de Monique Piller-Trüssel et de Nicolas Dietrich, ce groupe s'est réuni 2 fois pour élaborer le programme des trois demi journées de formation (2 en français à Grangeneuve et une en allemand au «Begegnungszentrum» à Guin). Ce groupe a également proposé la mise en place d'un module de formation de base pour les nouveaux collaborateurs de chacun des dispositifs (voir pt. 3.2).

- Le groupe de travail « Monitoring et évaluation de la CII dans le canton » a été constitué en janvier 2009 dont les membres sont Jean-Claude Simonet, Laura Besana Uwera, Alain Challand, Thomas Krebs et Nicolas Dietrich. Ce groupe s'est réuni 5 fois et a eu le mandat d'élaborer un concept de monitoring et d'évaluation de la CII. Un grand travail a été fourni puisqu'il fallait à la fois tenir compte des besoins de chaque dispositif et construire un instrument qui permette de piloter la CII en temps réel. Ce groupe a notamment :

- identifié les objectifs du monitoring et de l'évaluation ;
- identifié les dimensions et les variables à évaluer ;
- développé des groupes de variables permettant d'améliorer l'évaluation des bénéficiaires dans le cadre des espaces de coordination et a recherché, parmi les instruments existants, un questionnaire permettant d'établir un pronostic quant à la motivation et la disposition à la réinsertion des bénéficiaires ;
- fait des choix quant aux champs retenus pour le monitoring ;
- mené une réflexion sur la communication et les destinataires des chiffres découlant du monitoring ;
- relu et commenté le concept rédigé pour soumission à la Commission.

2.4. Ancrage légal de la CII

En vertu de l'art. 2, lettre h de l'Arrêté du Conseil d'Etat du 3 juillet 2007, la Commission a la tâche de « proposer des solutions d'ancrage de la CII dans une loi cantonale ».

Actuellement, les bases légales de la CII sont disparates et nécessitent d'être renforcées afin d'ancrer les collaborations interinstitutionnelles dans notre canton. Les ORP peuvent se fonder sur l'art. 85f de la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI) et sur la future loi sur l'emploi et le marché du travail (LEMT). L'office AI dispose de l'art. 68bis de la Loi fédérale sur l'assurance-invalidité (LAI), et d'une loi d'application au niveau cantonal (qui ne fait pas mention de la CII). Les SSR ne disposent pas de disposition légale au niveau fédéral. Il y a cependant au niveau cantonal l'art. 18a de la loi sur l'aide sociale (LASoc) qui prévoit principalement la collaboration entre les SSR et les ORP tout en précisant que d'autres services peuvent être appelés à collaborer.

Après une phase d'élaboration et d'implémentation entre 2002 et 2007, la CII est, depuis le mois de septembre 2008, opérationnelle sur l'ensemble du territoire fribourgeois. Le projet national CII-MAMAC se termine dans sa forme actuelle le 31.12.2010. Cela signifie qu'il faudra assurer les ressources actuelles d'une autre manière en vue des budgets 2011.

Sur la base de cette analyse, Mme Ursula Schneider, avocate membre de la Commission et Mme Uschi Kozomara, ont reçu le mandat d'élaborer un scénario (incluant un pré-projet de loi spécifique à la CII) permettant de faire une proposition au Conseil d'Etat.

En octobre 2009, la Commission a soumis aux deux chefs de service, respectivement au directeur, des trois institutions partenaires de la CII les deux variantes suivantes :

Variante 1 : renforcement des lois cantonales existantes en y insérant la CII.

Variante 2 : création d'une loi spécifique sur la collaboration interinstitutionnelle.

Dans une séance qui a eu lieu le 16 octobre 2009, les chefs des services ont opté pour la variante 1 soit, dans un premier temps :

- vérification des articles mentionnant la CII tels qu'ils figurent dans le projet actuel de la LEMT ;
- proposition d'une nouvelle formulation en fonction de la situation actuelle et des besoins de la CII.

En date du 11.12.2009, une proposition d'article de loi sur la CII, agréée par les chefs des trois institutions partenaires, a été transmise au secrétariat général de la Direction de l'économie et de l'emploi en lui demandant de l'intégrer dans le projet de loi LEMT avant sa transmission au Conseil d'Etat prévue en janvier 2010.

Dans un deuxième temps (dans le courant 2010) il s'agira :

- d'élaborer une proposition d'articles sur la CII pouvant être intégrée au futur Règlement d'application de la LEMT ;
- d'effectuer un examen de la nécessité d'une ordonnance d'application qui permettrait de préciser la CII dans un ensemble d'articles.

2.5. Changements dans ses membres

M. Robert Nicolas de l'Office AI a démissionné au 30 janvier 2009. Nous le remercions chaleureusement et lui souhaitons plein succès dans sa nouvelle activité en tant que directeur de pro infirmis Fribourg. Il a été remplacé par M. Thomas Krebs dès le 9 février 2009 qui occupe les fonctions de conseiller en réadaptation et d'adjoint chef de section pour la détection et intervention précoces auprès de l'Office AI.

En outre, nous remercions Mme Uschi Kozomara, qui en tant que membre invité, a mis à disposition de la Commission ses compétences dans le domaine juridique et contribué de manière efficace au développement de la CII, notamment dans la cadre de l'examen d'un ancrage légal de la CII au niveau cantonal. Suite à sa nomination en tant que Préposée au Registre du Commerce elle n'a plus pu être présente aux séances de la Commission.

3. Formation 2009

3.1. Formation degré 1

La formation degré 1 s'adresse à l'ensemble des collaborateurs des trois dispositifs. 180 personnes ont participé à ces trois demi journées de formations CII (135 personnes en français et 45 en allemand). Le [programme](#) avait pour objectifs de poursuivre la sensibilisation à la collaboration institutionnelle et d'améliorer encore la connaissance des marges de manœuvres légales et pratiques de chaque dispositif. Selon l'évaluation qui a été faite, 50 % des participants se disent satisfaits, 25 % même très satisfaits de ces formations. Le souhait d'avoir encore davantage d'échanges avec les professionnels des autres dispositifs a été souvent exprimés et le programme 2010 prendra en compte ces remarques afin de parfaire les connaissances des différents services.

3.2. Module de formation pour les nouveaux collaborateurs

Cinq modules intitulés « Formation CII pour les nouveaux collaborateurs : CII, CII-MAMAC et CaseNet » ont été dispensés durant l'année 2009. Mise en place dès cette année, ce cours introductif a pour but de fournir régulièrement toutes les informations nécessaires aux nouveaux collaborateurs pour qu'ils puissent utiliser les instruments de la CII et les mettre à profit dès leur entrée en fonction.

4. Monitoring et évaluation

En vertu de l'article 2 lettre g de l'Arrêté du Conseil d'Etat du 3 juillet 2007, la Commission doit « veiller au bon fonctionnement du dispositif CII, de l'évaluer régulièrement et d'y apporter les améliorations nécessaires. ». En décembre 2008, la Commission a mandaté un groupe de travail pour élaborer d'ici l'automne 2009 une proposition de monitoring² permettant une évaluation³ continue de la CII. La

² Le monitoring est l'opération qui consiste à suivre méticuleusement le fonctionnement de la CII, des processus en temps réel et en principe par des moyens électroniques (ici : CaseNet et MAMIS).

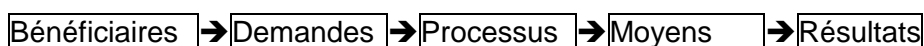
³ L'évaluation est l'appréciation aussi systématique et objective que possible de la conception, de la mise en œuvre et des effets de la CII, afin de pouvoir répondre aux questions de vérification de résultats et d'efficacité, sur la base des données de monitoring ou d'enquête qualitative notamment.

Commission a souhaité que la proposition respecte le cadre de l'évaluation du projet national CII-MAMAC (MAMIS) et puisse répondre à ces besoins :

- piloter et ajuster la mise en œuvre de la CII dans le canton ;
- identifier les apports de la CII ;
- calculer, justifier et planifier la répartition des charges et le financement.

Dans sa proposition le groupe de travail a tenu compte à la fois des deux modes de collaboration distincts existant dans la CII du canton de Fribourg – les cas simples et les cas complexes – et fait ressortir les résultats tant en lien avec les bénéficiaires eux-mêmes qu'avec l'amélioration des collaborations entre les trois dispositifs partenaires de la CII.

Pour pouvoir évaluer le travail effectué dans le cadre de la CII, les données et le monitoring doivent porter sur ces éléments :



Concept

Sur cette base, un concept a été élaboré et a été validé tant par les chefs des trois institutions partenaires de la CII que par la Commission dans sa séance du 5 novembre 2009.

5. Travail du coordinateur

Le poste du coordinateur (80%), en place depuis le 1^{er} mars 2008, est financé à raison d'un tiers par l'OAI, d'un tiers par le SPE et d'un autre tiers par le SASoC.

5.1. Eléments du cahier des charges

Les tâches et compétences du coordinateur sont définies par l'organe de gestion et déléguées par la Commission :

- Coordination et monitoring du déroulement du projet cantonal (processus, résultats, analyse de risques, besoin en ressources, etc.).
- Organisation et gestion des séances d'*assessment* dans les trois espaces de coordination et liaison entre les espaces de coordination et l'organe de gestion CII-MAMAC.
- Tri (*Triage*) des cas complexes et CII-MAMAC annoncés par les services sociaux régionaux, des ORP et de l'Office cantonal de l'AI.
- Formation des professionnels partenaires de la CII et CII-MAMAC.
- Dépôt de propositions auprès de l'organe de gestion.
- Rédaction des processus, informations et rapports aux instances impliquées dans le projet.
- Responsabilité des données contenues dans le CaseNet et gestion opérationnelle de cette plateforme (bilingue).
- Responsabilité du contenu du site internet et du bulletin CII, rédaction de certains contenus.
- Gestion des mandats de traduction.
- Gestion des mandats d'Outsourcing (Contrats avec Diartis et Globaz).
- Participation aux séances de la Commission et aux journées du projet national (MAMAC et MAMIS).

- Quand cela est utile et/ou nécessaire, collaborer avec les organes ou services existant dans le canton.

5.2. Principales réalisations 2009

- Organisation et animation des séances d'assessment (préparation de l'ordre du jour, rédaction des PV de séance, etc.).
- Développement d'un instrument d'évaluation de la situation et des ressources des bénéficiaires.
- Elaboration, organisation et animation des journées de formation degré 1 (2 demi-journées en français et 1 demi-journée en allemand).
- Organisation et animation des séances d'instruction sur l'utilisation du CaseNet dans les services sociaux (12 séances).
- Gestion de la plateforme bilingue CaseNet (droits d'accès, maintenance et développement de l'instrument, etc.).
- Organisation et animation du module « Formation CII pour les nouveaux collaborateurs : CII, CII-MAMAC et CaseNet » (4 en français et 1 en allemand).
- Organisation et animation de la séance du 18 juin 2009 avec les répondants CII des 31 services concernés.
- Entretien et mise à jour du site internet : www.cii-fribourg.ch.
- Rédaction du bulletin d'information : http://www.cii-fribourg.ch/documents/Information%20CII_No2_090512_f.pdf.
- Maintenance de la base de données (environ 350 adresses).
- Entreprendre et suivre les démarches nécessaires auprès de la préposée à la protection des données du canton de Fribourg qui a abouti à la validation du Règlement CII et l'examen préalable quant au fonctionnement de la CII.

6. Projet national CII-MAMAC

L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), le Secrétariat d'Etat à l'économie (seco), la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS), la Conférence des chefs des Départements cantonaux de l'économie publique (CDEP), l'Association des offices suisses du travail (AOST), Conférence des Offices AI (COAI) et la Conférence Suisse des Institutions d'actions sociale (CSIAS) ont mis sur pied le projet national CII-MAMAC. Le projet national a instauré une étroite collaboration avec les cantons qui ont la responsabilité légale d'appliquer la loi sur l'invalidité et l'assurance-chômage et qui, par conséquent, ont la tâche de mettre en place le dispositif CII-MAMAC.

La phase pilote du projet national, initialement prévue jusqu'en 2008, a été reconduite jusqu'en 2010 et a pour but de déterminer si le projet répond aux attentes, à savoir s'il permet une approche plus digne des personnes concernées et une réduction des coûts. Ce projet a aussi une valeur de modèle pour la collaboration entre la Confédération et les cantons. La phase pilote permet de réunir des expériences pratiques et d'en débattre dans le cadre de réunions périodiques. Le développement du projet se poursuit en vue de créer ultérieurement les bases légales nécessaires pour une solution qui fonctionne.

L'entreprise Egger, Dreher & Partner AG a été chargée de l'évaluation de la CII-MAMAC au niveau national. Elle est divisée en deux volets : la mise en œuvre et les effets. Cette évaluation a débuté au printemps 2009. Dans ce cadre-là, un entretien a eu lieu avec une collaboratrice de cette entreprise pour faire un état des lieux de

l'organisation de la CII-MAMAC dans le canton de Fribourg. Les résultats seront présentés dans le courant 2010.

En outre, le projet national a mis sur pied une journée de formation destinée aux Case manager de tous les cantons participants au projet. Dix Case manager des trois espaces de coordination du canton de Fribourg ont participé à cette journée qui a eu lieu le 13 mai 2009 à Soleure.

Liste des abréviations

APG	Allocation pour perte de gain
AC	Assurance-chômage
AI	Assurance-invalidité
AOST	Association des offices suisses du travail
CDAS	Conférence des directeurs cantonaux des affaires sociales
CDEP	Conférence des directeurs cantonaux de l'économie publique
CII	Collaboration interinstitutionnelle
COAI	Conférence des offices AI
CSIAS	Conférences suisse des institutions d'action sociale
DEE	Direction de l'économie et de l'emploi
DSAS	Direction de la santé et des affaires sociales
EPT	Equivalent Plein Temps
LACI	Loi sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité
LAI	Loi fédérale sur l'assurance-invalidité
LASoc	Loi sur l'aide sociale
LEAC	Loi sur l'emploi et l'aide aux chômeurs du 13 novembre 1996
LEMT	Loi sur l'emploi et le marché du travail
MAMAC	M edizinisch- A rbeits m arkliche A ssessments mit C ase-Management
MAMIS	MAMAC Information S ystem
OAI	Office de l'assurance-invalidité
OFAS	Office fédéral des assurances sociales
ORP	Office régional de placement
SASoC	Service de l'action sociale
seco	Secrétariat d'Etat à l'économie
SPE	Service public de l'emploi
SSR	Service social régional

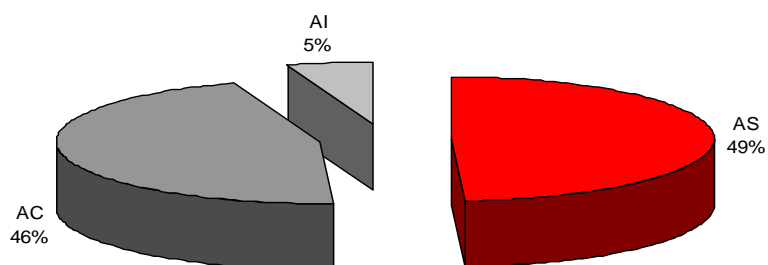
Glossaire

Les définitions des termes ont été regroupées dans un glossaire qui peut être téléchargé sous : <http://www.cii-fribourg.ch/pratiques.html>

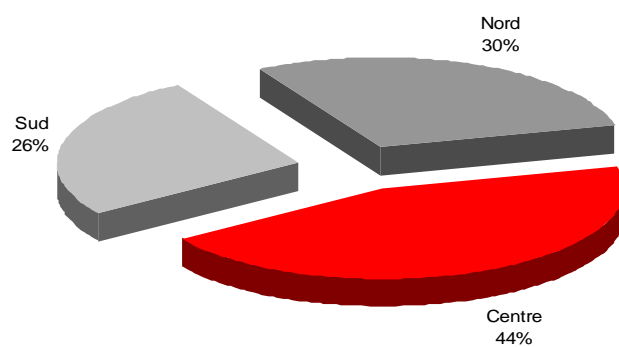
Pour de plus amples informations sur la CII, veuillez vous référer au site internet : www.cii-fribourg.ch

Annexe : chiffres statistiques 2009

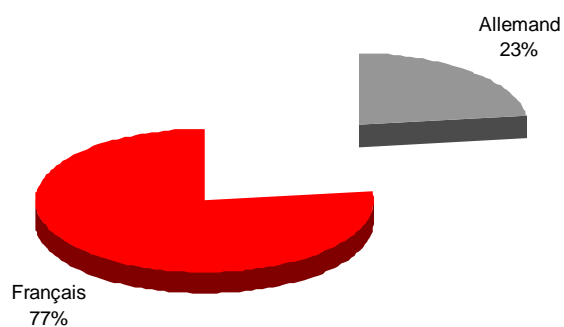
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par dispositif annonceur (N=60)



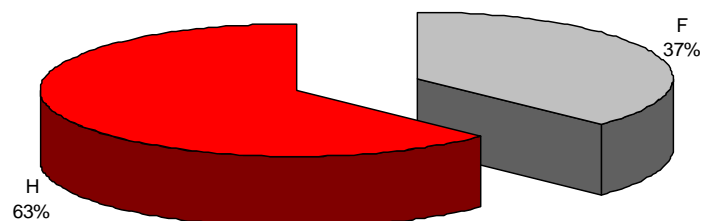
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par région (N=60)



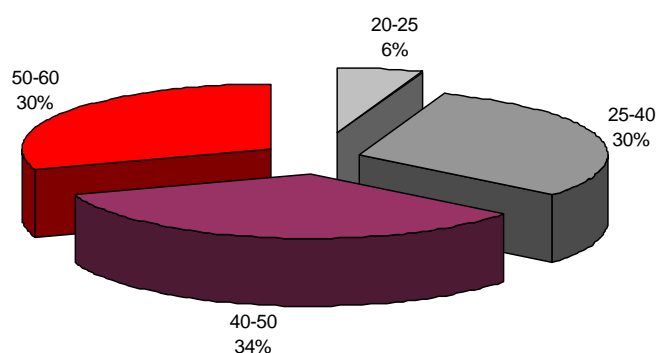
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par langue (N=60)



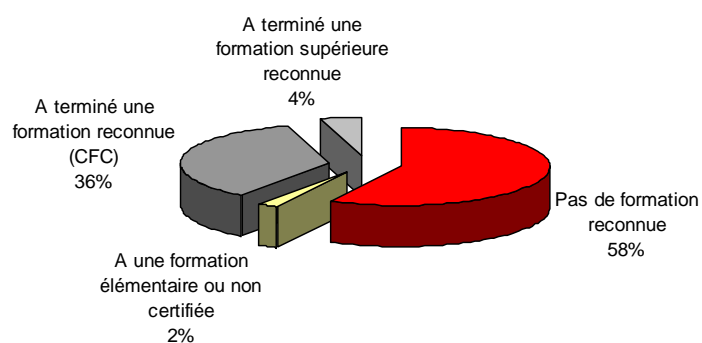
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par sexe (N=60)



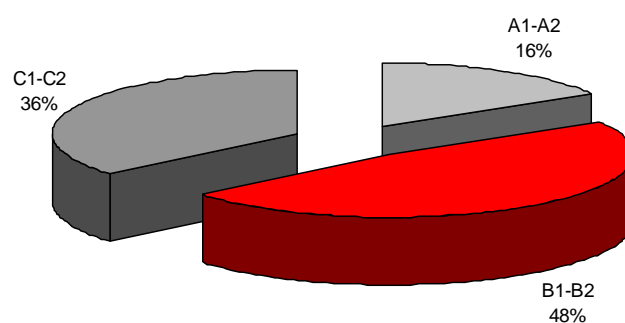
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par classe d'âge (N=60)



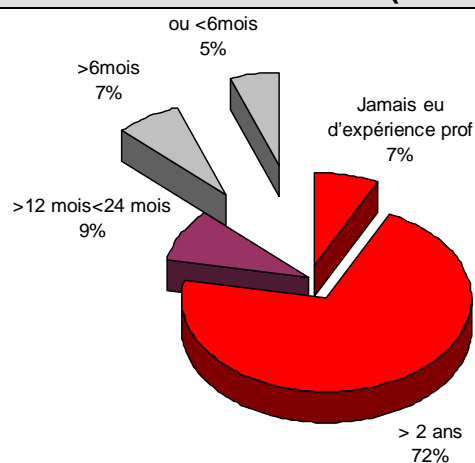
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par type de formation (N=60)



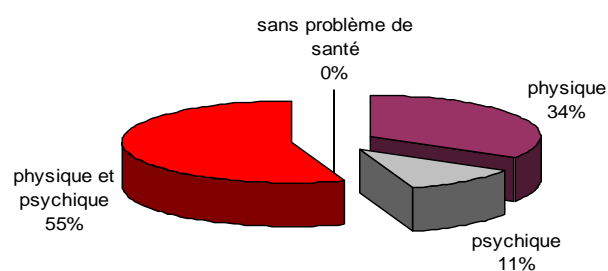
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par capacité linguistique (N=60)



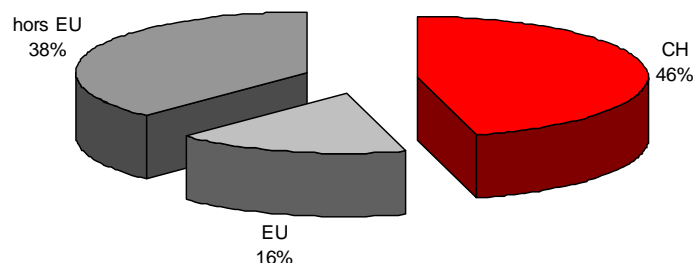
Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition selon dernière expérience professionnelle le premier marché du travail (N=60)



Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par situation de santé (N=60)



Cas complexes et CII-MAMAC : Répartition par nationalité (N=60)



Cas complexes et CII-MAMAC : vitesse d'annonce et de traitement

Etat au 31.012.2009

	De l'annonce à l'institution à l'annonce CII-MAMAC* (60)	De l'annonce CII-MAMAC à la séance d'assessment** (47)	De l'annonce CII-MAMAC au plan de réinsertion*** (44)	De l'annonce CII-MAMAC à la réinsertion**** (3)
Moyenne (en jours)	489	59	83	232

* Dans les deux premiers trimestres beaucoup d'anciens cas ont été annoncés. Au premier trimestre 2009 le temps d'annonce était de 623 jours, alors que dès le deuxième trimestre 2009, le temps d'annonce s'est nettement raccourci et est actuellement de 310 jours. On peut expliquer cela par une première vague où les professionnels ont ressortis tous les anciens cas et ont procédé à une sorte de mise à zéro avant d'annoncer les cas plus récents et nouvellement enregistrés. Ces moyennes sont à prendre avec précaution car il y a dans chaque trimestre quelques cas extrêmes enregistrés dans une institution il ya 9 ou 10 ans qui modifient grandement les moyennes. Si on enlève les deux cas extrêmes du dernier trimestre on arrive à une moyenne de 134 jours sur les 17 cas annoncés.

** Cette période comprend le rassemblement de toutes les informations des institutions, des médecins traitants, des médecins qui doivent faire une expertise sur mandat de l'AI (qui peuvent prendre plusieurs mois), des autres assurances comme la SUVA, l'Allocation pour perte de gain, allocation perte de gain APG, etc. ainsi que l'évaluation des membres des assesseurs de coordination sur la base de celles-ci. Il s'agit parfois aussi d'engager un interprète pour la séance d'assessment.

*** Cette période comprend la séance et la discussion avec le bénéficiaire, le choix du plan de réinsertion, la vérification du financement des mesures choisies, l'établissement du contrat d'objectifs, la vérification du contrat d'objectif par l'organe de gestion et signature par le bénéficiaire. Si une personne se trouve dans cette phase, cela signifie que la situation a été débloquée.

**** Cette période comprend la mise en place de toutes les mesures du plan d'intégration, l'adaptation éventuelle du plan de réinsertion en fonction de nouveaux éléments et l'évaluation du plan de réinsertion.

Impressum

Rédaction

Nicolas Dietrich

Première lecture (par ordre alphabétique)

Philippe Felder

Marc Genilloud

François Mollard

Marco Lepori

Laura Besana Uwera

Jean-Claude Simonet

Lecture finale et approbation

La Commission cantonale CII

Adresse pour obtenir le rapport

OAI

Coordinateur cantonal CII et CII-MAMAC

Nicolas Dietrich

p.a. Rte du Mont-Carmel 5

Case Postale

1762 Givisiez

Version internet

www.cii-fribourg.ch

Givisiez, 4 février 2010