

) ,&+ (#&\$1 ' , ' \$785 (#  
( ; 3 ( 5 , 0 ( 1 7\$7 , 2 1 # 5 ( ) ( 5 ( 1 7# ( #  
3\$5&2 8 5 6#

## Collectivité territoriale candidate à l'expérimentation d'un référent de parcours

Conseil Départemental du Bas-Rhin  
Mission Action Sociale de Proximité

## Nom, fonction et contacts de la personne référente pour l'expérimentation

Estelle BURGUN, Directrice de la Mission Action Sociale de Proximité

## Description des partenariats existants sur le territoire départemental (ou infra départemental), existence de conventions

Le département du Bas-Rhin est convaincu que la solidarité ne doit pas être pensée comme étant une compétence exclusive mais bien la préoccupation de tous les acteurs œuvrant auprès des plus fragiles.

Ainsi, il a développé un maillage partenarial sur l'ensemble du territoire bas-rhinois au travers de :

- **Conseils de solidarité**, qui sont des instances partenariales de décisions sur les aides financières et de co-construction de nouvelles réponses au plus près des publics (épiceries sociales, maisons-relais,...). Instances qui associent les CCAS et associations caritatives d'un territoire d'action infra départemental.
- **Pactes sociaux locaux** qui visent à développer le Vivre Ensemble par la mobilisation des partenaires, la convergence d'actions, et l'engagement solidaire. Il s'agit avant tout d'engager une démarche dynamique de coopération volontaire entre tous les acteurs d'un territoire. A partir de l'identification d'une ou plusieurs thématiques, il s'agit de convenir du niveau, de la nature et de la forme de l'engagement des partenaires.

- **Conventions** avec des structures telles que Crésus et Caritas pour accompagner les personnes en situation de surendettement dans la constitution de dossiers de surendettement auprès de la Banque de France
- **Convention** avec la gendarmerie nationale pour la mise à disposition d'assistantes sociales dans le cadre de la lutte contre les violences intra familiales#

## Motivations du Conseil Départemental pour s'engager dans l'expérimentation

Le Département est le trait d'union en matière de cohésion sociale, il doit veiller à une meilleure efficacité de l'action publique. L'objectif que chaque usager bénéficie d'un interlocuteur unique en charge d'organiser et de coordonner les différentes formes d'intervention participe à cette efficacité.

La logique de parcours doit être promue pour assurer un accompagnement personnalisé et global de la personne, en évitant les ruptures. Cependant, cette vision ne doit pas se cantonner à une simple trajectoire institutionnelle. Elle a vocation à optimiser le réseau entre les multiples acteurs.

Une ambition collective est donc nécessaire : elle oblige à mettre en place des moyens d'action qui s'inspirent de l'observation faite par les acteurs locaux dans le cadre des véritables besoins des citoyens (logique ascendante et non logique descendante). La personne doit être le premier acteur de sa vie. Il s'agit de partir de son potentiel, de ses talents.

Il convient ainsi de dépasser le modèle actuel de conception de nos politiques sociales en passant d'une logique de gestion de prestations (administrative) à une valorisation des projets de vie de la personne.

Plus concrètement, une place pour chacun dans la société nécessite :

- de mettre la personne au cœur des choix de son parcours, et construire des réponses individuelles en fonction de son projet de vie ;
- d'accroître la capacité de réponses aux situations individuelles complexes, et se dotant de dispositifs spécifiques et en renforçant les partenariats ;
- de développer les réponses territoriales, pour être au plus près des besoins et construire des réponses pragmatiques et pérennes

C'est dans cette perspective, que le département du Bas-Rhin a amorcé la mise en place du référentiel « Parcours de l'Usager » qui pose les principes d'un parcours coordonné pour chaque citoyen connu ou signalé aux Unités Territoriales de la collectivité chargé de l'exercice de la mission de service social départemental.

Ce référentiel place l'utilisateur au cœur des interventions engagées avec lui au bénéfice de son projet et soutient le travail coordonné sur objectifs partagés. La notion de référent y est inscrite de manière universelle.

L'objectif est de permettre à chaque citoyen confronté à des difficultés mais aussi aux intervenants, d'identifier une personne qui peut servir de passerelle vers les autres et veiller à la coordination des acteurs et des interventions.

Il est désigné un référent pour tous les parcours engagés, par défaut le responsable de l'équipe territoriale dont dépend l'utilisateur.

Par exception, les situations complexes de personnes âgées peuvent être coordonnées par le pilote de la MAIA qui de fait assure le rôle de référent.

Cet appel à expérimentation donne au département du Bas-Rhin, l'opportunité de renforcer le rôle du référent pour des personnes identifiées comme étant confrontées à des situations complexes, de manière durable et nécessitant l'intervention de deux ou plus acteurs.

Ce sera aussi un levier pour soutenir le développement du travail par projet auprès des familles, la dynamique de l'évaluation et de renforcer la participation de l'utilisateur à la construction et à la mise en œuvre de son projet au regard de ses aptitudes et de ses savoirs faire.

Cela contribuera par ailleurs à conforter la dynamique de co-construction, de mutualisation et de coresponsabilité des acteurs territoriaux de l'action sociale.

## **1. Modalités projetées de mise en œuvre de l'expérimentation ;**

### **Public cible**

L'expérimentation concerne les personnes qui sollicitent les intervenants médico-sociaux des territoires d'expérimentation qui réunissent les conditions suivantes :

- Deux ou plusieurs intervenants auprès de la personne
- Des interventions qui s'inscrivent dans la durée
- Des situations qui présentent une complexité
- L'existence d'un projet et d'un plan d'action négocié avec la personne

## **2. Partenariats supplémentaires mobilisés**

L'objectif cible est la mobilisation de l'ensemble des partenaires locaux et départementaux. Pour cette expérimentation il sera défini territoire par territoire d'expérimentation, les acteurs suivants :

- En interne de la collectivité : service de protection de l'enfance, service de protection maternelle et infantile
- A l'échelle du territoire :
  - Services sociaux institutionnels (CCAS, CIAS, Education nationale, CAF, CPAM, Etablissement de soins (Hôpitaux, unités de soins psychiatriques, maisons de retraite, SNCF, MSA,...)
  - Partenaires associatifs

L'ensemble de ces acteurs peut saisir ce dispositif de coordination et sera susceptible d'être identifié comme référent de la situation.

### **3. Organisation de l'expérimentation**

#### **3.1.Périmètre et structure de l'expérimentation**

Le Département du Bas-Rhin est organisé en 10 Unités territoriales d'Action Médico-Sociale :

- 5 d'entre elles sont situées sur le périmètre de la ville de Strasbourg et gérées par la ville de Strasbourg par délégation.
- Les 5 autres couvrent le reste du territoire et sont placées sous l'autorité du Département. Ces unités sont divisées en 14 équipes territoriales médico-sociales.

L'expérimentation concernera 3 équipes territoriales couvrant des territoires urbains et des territoires ruraux.

L'expérimentation vise à mieux associer les usagers au diagnostic de leurs situations, à la construction du plan d'action dans une durée définie, globalement mais aussi dans la dimension « participation de la personne ».

#### **3.2.Organisation du dispositif expérimental**

L'organisation du dispositif repose sur l'articulation de 4 étapes :

- Le diagnostic de la situation qui permettra de déceler les potentialités de la personne
- La désignation du référent par une instance technique partenariale
- Le suivi de la situation
- Le bilan

##### **3.2.1. Le diagnostic de la situation :**

Le diagnostic est réalisé par un intervenant social du territoire et est global. L'appui d'un autre intervenant social peut être requis au besoin.

Il débouche sur un projet négocié avec l'utilisateur, un plan d'action prévisionnel incluant les objectifs et les moyens, la durée.

La proposition de la mobilisation de ce dispositif est validée par l'utilisateur et sera soumise à l'examen de l'instance technique.

##### **3.2.2. L'instance technique :**

L'instance technique est organisée dans chaque territoire d'expérimentation par le département qui en assure la gestion et le secrétariat. Cette gestion est confiée à un cadre, le Conseiller Territorial de l'Action Sociale (CTAS), fonction dédiée à l'appui aux pratiques auprès des professionnels des Unités Territoriales.

L'instance technique s'inscrit dans une dynamique, d'écoute des personnes et des acteurs, bienveillante, non jugeante, elle sera un lieu d'appui, de développement personnel et de soutien aux interventions des professionnels. Elle a aussi une fonction

d'expertise justifiée par la mise en synergie des compétences et des savoirs faire de ses membres.

L'instance peut se prononcer sur toute proposition émanant d'un intervenant social.

Elle veillera également à la bonne articulation de l'expérimentation avec les démarches de parcours spécifiques (accompagnement global RSA, les MAIA, la RAPT)

La composition de l'instance technique :

L'instance technique est composé du Conseiller Territorial de l'Action Sociale, d'un cadre du service de protection de l'enfance, d'un cadre de la PMI et des responsables (ou leur représentant) des collectivités, service et structures associatives partenaire.

Chaque territoire désignera les membres de la commission en fonction des réalités locales intégrant obligatoirement au démarrage de l'expérimentation les acteurs les plus présents du territoire. Cette instance pourra en cours d'expérimentation constituer un levier de rapprochement avec des partenaires avec qui les liens sont plus tenus.

#### **3.2.2.1. Le rôle du CTAS**

- Animation de l'instance technique et du dispositif local
- Organisation des instances
- Appui technique sur les situations
- Gestion de la coordination et du contentieux de deuxième niveau (conflictuelle, situations à retentissement médiatique)
- Décision s'appuyant sur le plan d'action, examiné et amendé si besoin par la l'instance

#### **3.2.2.2. Le rôle de l'instance technique :**

L'instance technique est chargée de :

- L'accueil, l'écoute, et la prise en compte de la parole de l'utilisateur
- L'analyse pluridisciplinaire et l'appui technique pour le traitement des situations complexes, la mise ne réseau des compétences et des savoirs faire
- La validation, le cas échéant la révision des axes du plan d'intervention et de la durée prévisionnelle de l'accompagnement
- La définition des moyens à mettre en œuvre
- La désignation du référent (voir point 3)

#### **3.2.3. Le suivi de la situation :**

L'étape de « suivi » est dédiée à la mise en œuvre des axes de travail du projet. Cette étape est animée par le référent, chargé de la coordination de niveau 1 (non conflictuelle, ce qui concerne la quasi-totalité des cas)

Le rôle du référent consiste à coordonner l'intervention des acteurs, à ce titre il est l'interlocuteur :

- des intervenants :
  - pour la mise à jour du projet
  - Pour l'Information des acteurs
  - Pour la mise en place de rencontre, (si besoin)

- de l'utilisateur
  - pour toute question relative à son « parcours »
  - Contentieux de niveau 1 (amiable)

#### **3.2.4. Le bilan partagé :**

Le bilan partagé est le temps d'évaluation des actions menées avec les personnes, leur impact. L'utilisateur est associé à ce temps de bilan et contribue à l'évaluation.

- Evaluation du plan d'action
- Identification des pistes et leviers d'actions restant à mobiliser
- Proposition collective de fin d'intervention ou de prorogation.
- Le bilan partagé est soumis à l'instance technique pour décision

### 3.3.Schéma du dispositif expérimental

# ACTEURS

TS intra/  
hors  
UTAMS

**Pilotage de l'instance: le CTAS**  
 Membres: les acteurs locaux  
 \* demandeur (usager) si ne souhaite pas participer, son absence ne vaut pas rejet  
 \* instructeur (TS à l'origine de la demande)  
 \* ts service social UTAMS concernés  
 \* RETMS si engagé dans un processus de décision concernant la famille (AED, FSL...)  
 \* service de l'enfance, PMI  
 \* CCAS avec TS  
 \* Psychiatrie  
 \* Service social en faveur des élèves  
 \* service social CAF  
 \* intervenants associatifs (accompagnements social, caritatif...)  
 À définir par territoire

Référent de  
parcours

# COMMENTAIRES

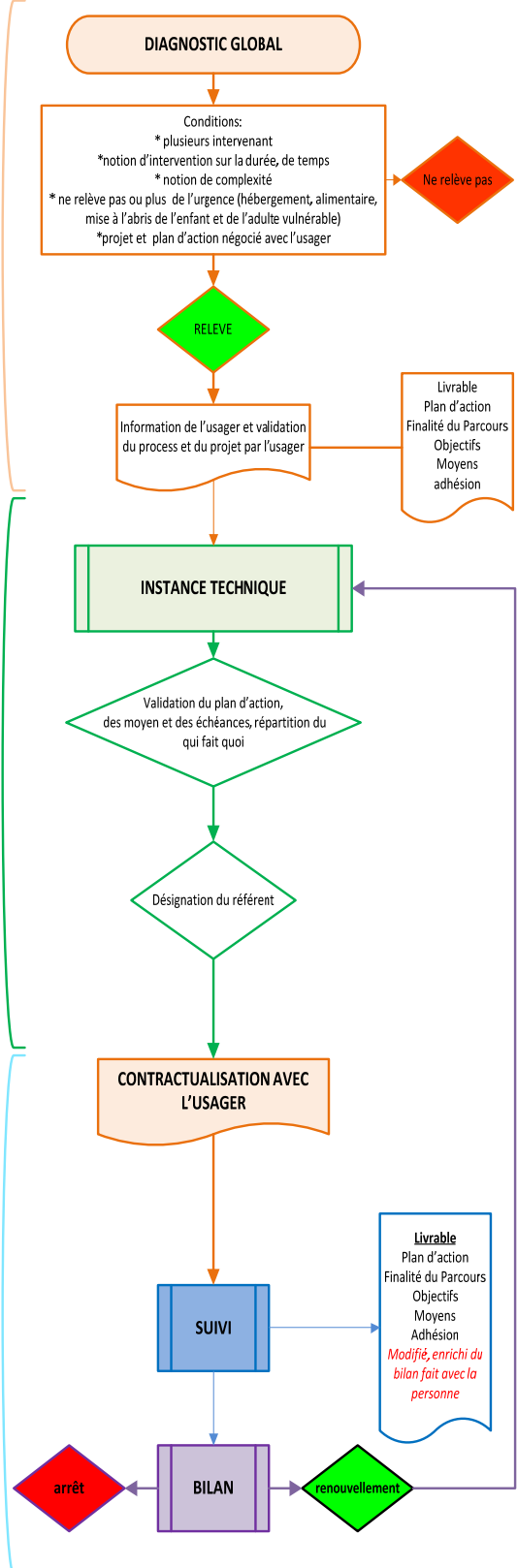
Le diagnostic est global, fait par un travailleurs social intra ou externe à l'UTAMS

Bilan renvoyé vers instance technique pour décision?

Expertise technique sur la situation de la commission

La contractualisation est réalisée par le référent, soit dans un entretien ad hoc ou lors de l'instance technique

Le suivi consiste:  
 Animation de la coordination:  
 \* réunion de synthèse (suivi, révision, mise à jour) du projet  
 \* coordination des interventions  
 \* interlocuteur des intervenants  
 Interlocuteur privilégié de l'usager  
 \* contentieux de niveau 1: amiable





#### 4. Instances de suivi

Les instances de suivi de l'expérimentation sont organisées dans une dimension stratégique et opérationnelle.

- **Le comité de pilotage départemental**
  - dans sa dimension plénière
    - Présidé par le Président du Conseil Départemental
    - Composé d'un élu et des acteurs engagés dans l'expérimentation (issus de la collectivité et des structures partenaires)
    - Réuni a minima au lancement et pour le bilan de l'expérimentation
  - dans sa dimension bureau restreint
    - chargé du suivi stratégique et opérationnel
    - présidé par un élu départemental
    - composé de la Directrice de Projet : (Directrice de la mission action sociale de proximité), des 3 chefs de services UTAMS concernés, des 3 CTAS, de 6 représentants des structures partenaires, du Conseiller Départemental en Travail Social
    - validation des orientations opérationnelles de l'expérimentation
- **Une équipe projet départementale**
  - Animée par le Conseiller Départemental en Travail Social
  - Composée des 3 CTAS et 3 acteurs du projet issus des partenaires.
  - Consolidation des travaux, préparation des propositions qui seront soumises au bureau restreint.
    - Outils évolutions logicielles, courriers, formulaires (contrat, notifications), process, repérage des leviers et points de blocage, préparation du bilan
- **3 équipes projet territoriales (une pour chaque territoire d'expérimentation)**
  - Animées par le CTAS du territoire concerné
  - Composé des acteurs locaux, internes et issus du partenariat

S'agissant d'un projet structurant de l'action publique s'inscrivant dans la stratégie de promotion du développement social local engagée depuis plusieurs années par les élus du Département, cette expérimentation sera accompagnée d'un plan de communication aux différentes instances politique de la collectivité

#### 5. Modalités de sélection des référents de parcours envisagée

Le référent est désigné au lors de l'instance technique partenariale parmi les intervenants actifs auprès de la situation: « le référent doit être en capacité de coordonner les interventions en respect du plan d'action et en conformité avec les objectifs du projet ».

#### 6. Modalités envisagées d'appui aux référents de parcours, d'échanges de pratiques entre référents de parcours sur le territoire

Le référent de Parcours pourra s'appuyer sur l'expertise technique de l'instance technique partenariale et de manière plus immédiate sur celle du CTAS et ce quel que

soit son employeur. Cet appui ne se substitue pas aux dispositifs spécifiques auquel chaque acteur peut prétendre dans son service.

Les travailleurs sociaux impliqués contribueront aux travaux de l'équipe projet territoriale pour les définitions et les évolutions des modalités de la mise en œuvre du projet, la prise en compte des difficultés et des leviers d'actions.

Chaque situation peut faire l'objet d'un temps de synthèse, à l'initiative du référent, à la demande de n'importe quel intervenant ou de l'utilisateur. Les modalités de la communication habituelles entre intervenant seront développées pendant l'expérimentation et donneront lieu, selon le cas à la création ou l'adaptation d'outils.

## **7. Affectation des moyens consacrés à l'expérimentation**

Ce projet d'expérimentation s'inscrit dans une dynamique favorable mais dans le contexte complexe d'une recombinaison territoriale et organisationnelle récente et de la mise en place avant l'été d'un progiciel destiné à soutenir l'intervention auprès du public.

Cette informatisation impacte fortement l'activité des professionnels des unités territoriales qui seraient par ailleurs fortement mobilisées par cette expérimentation.

Dans ces conditions, il est envisagé de soutenir les agents des UTAMS dans l'exercice de leurs missions quotidiennes afin de leur permettre de dégager du temps pour s'impliquer dans la mise en œuvre de l'expérimentation.

Il semble évident à ce stade que du fait de l'approche globale, la polyvalence de leurs interventions, le panel de métiers présents, les acteurs des UTAMS seront fortement impliqués dans le parcours des personnes, quand bien même ils ne seraient pas désignés référent de la situation.

L'accompagnement et le pilotage de l'expérimentation s'appuiera sur les ressources humaines existantes, en particulier de cadres, par le développement et le recentrage de leurs missions. Cette approche vise aussi à anticiper l'objectif de toute expérimentation : la généralisation d'un dispositif adapté et opérationnel le tout dans un contexte budgétaire contraint donnant peu de latitude à la création de postes affectés à la gestion ou au pilotage de tels dispositifs.

**L'affectation des moyens au recrutement d'un travailleur social par zone d'expérimentation (3 au total) devrait permettre de construire un modèle transposable, adaptable et fonctionnel au reste des Unités Territoriales.**

Cette expérimentation pourrait aussi mettre en lumière la nécessité de renforcer notre capacité d'accompagnement qui est aujourd'hui limitée par les volumes et les demandes des publics de nos services. Cela pourrait constituer alors un appui à la généralisation.