

iiz
netzwerk
kanton
zürich

« IIZ MOVE » - de l'intersection AI au trait d'union

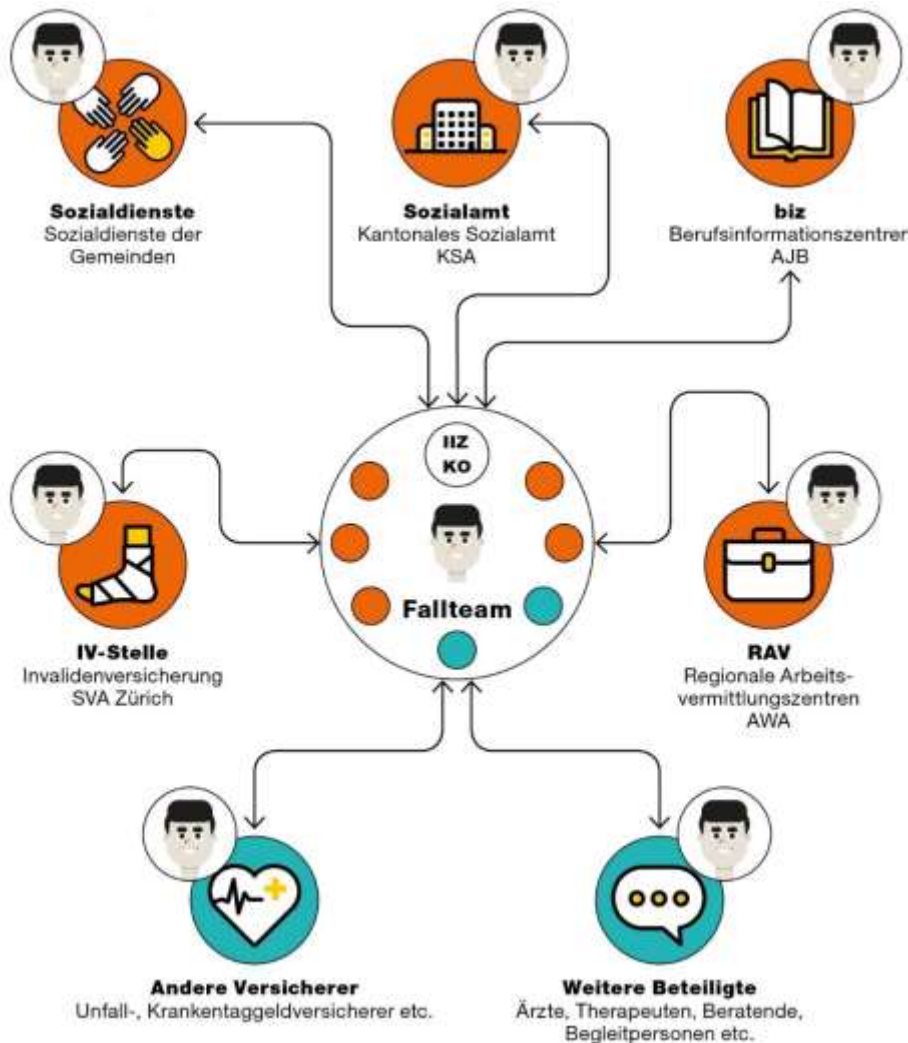
Yvonne Wechsler, directrice du bureau CII, canton de Zurich

Journées nationales CII 06.11.2024, atelier 1



Collaboration interinstitutionnelle CII

Office de l'emploi, SVA Zürich, Office cantonal des
affaires sociales, Office de la jeunesse et de
l'orientation professionnelle

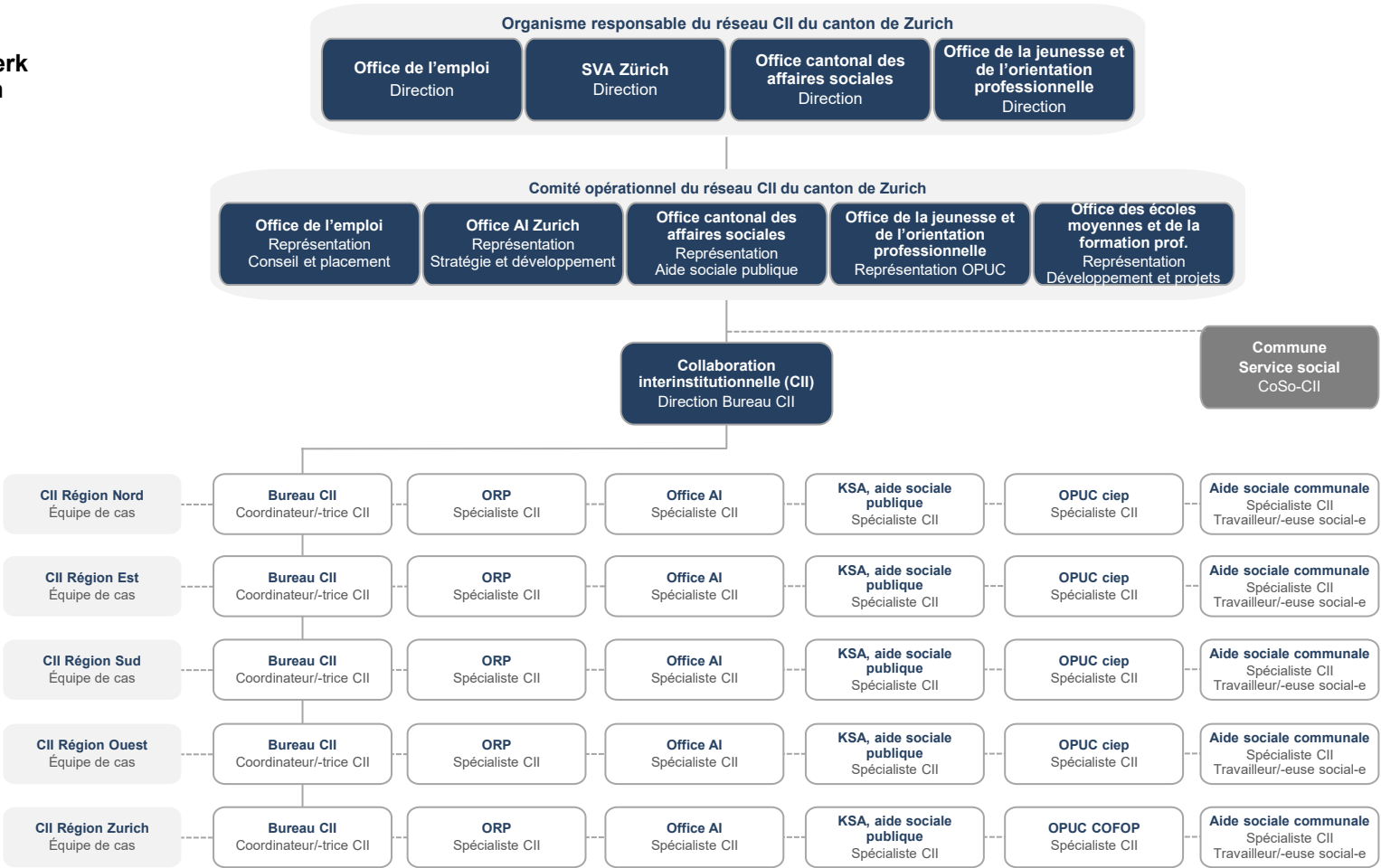


Réseau CII du canton de Zurich

Dans le canton de Zurich, la CII est organisée en réseau. L'Office de l'emploi (AFA), l'Établissement cantonal des assurances sociales (SVA Zürich), l'Office de la jeunesse et de l'orientation professionnelle (AJB), l'Office cantonal des affaires sociales (KSA) ainsi que les services sociaux des communes coordonnent leurs prestations. D'autres services peuvent être impliqués au cas par cas.

Rattaché à l'AFA, le bureau CII fait office de plaque tournante et coordonne les activités au sein du réseau.

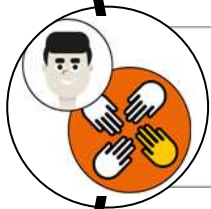
Les cas sont gérés par la coordination CII du bureau CII.



Notre objectif



Nous épaulons les personnes en recherche d'emploi confrontées à des problèmes multifactoriels pour qu'elles (ré-)intègrent le marché du travail, c'est-à-dire lorsque leur état de santé et/ou leur situation sociale et/ou financière compliquent ladite intégration.



Nous garantissons une procédure interinstitutionnelle coordonnée pour une collaboration optimale en vue d'une intégration sur le marché du travail.



Nous évitons le chômage de longue durée, la fin de droits, l'invalidation et les coûts subséquents liés à une spirale négative causée par la désintégration professionnelle et sociale.



Parfois, la vie est une vraie série d'infortunes.

Les problèmes s'accumulent et s'aggravent :
au travail, dans la famille, avec les amis.
La santé se dégrade et l'argent vient à manquer.
Comment garder la tête hors de l'eau ?

**Face à une telle situation, trouver un nouvel
emploi est un défi – et pas des moindres !**

**Il est indispensable d'adopter le point de vue du
client ou de la cliente pour évaluer les besoins
en matière de CII.**

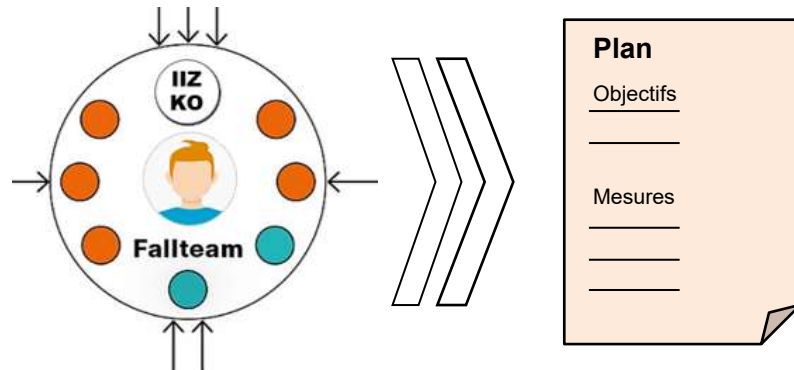
Ce que nous faisons



Nous procédons à un examen structuré et complet de la situation et nous obtenons rapidement une vue d'ensemble de la situation dans laquelle se trouve le client ou la cliente.

Prestation CII : **examen de la situation**

Conseil spécialisé pour les institutions

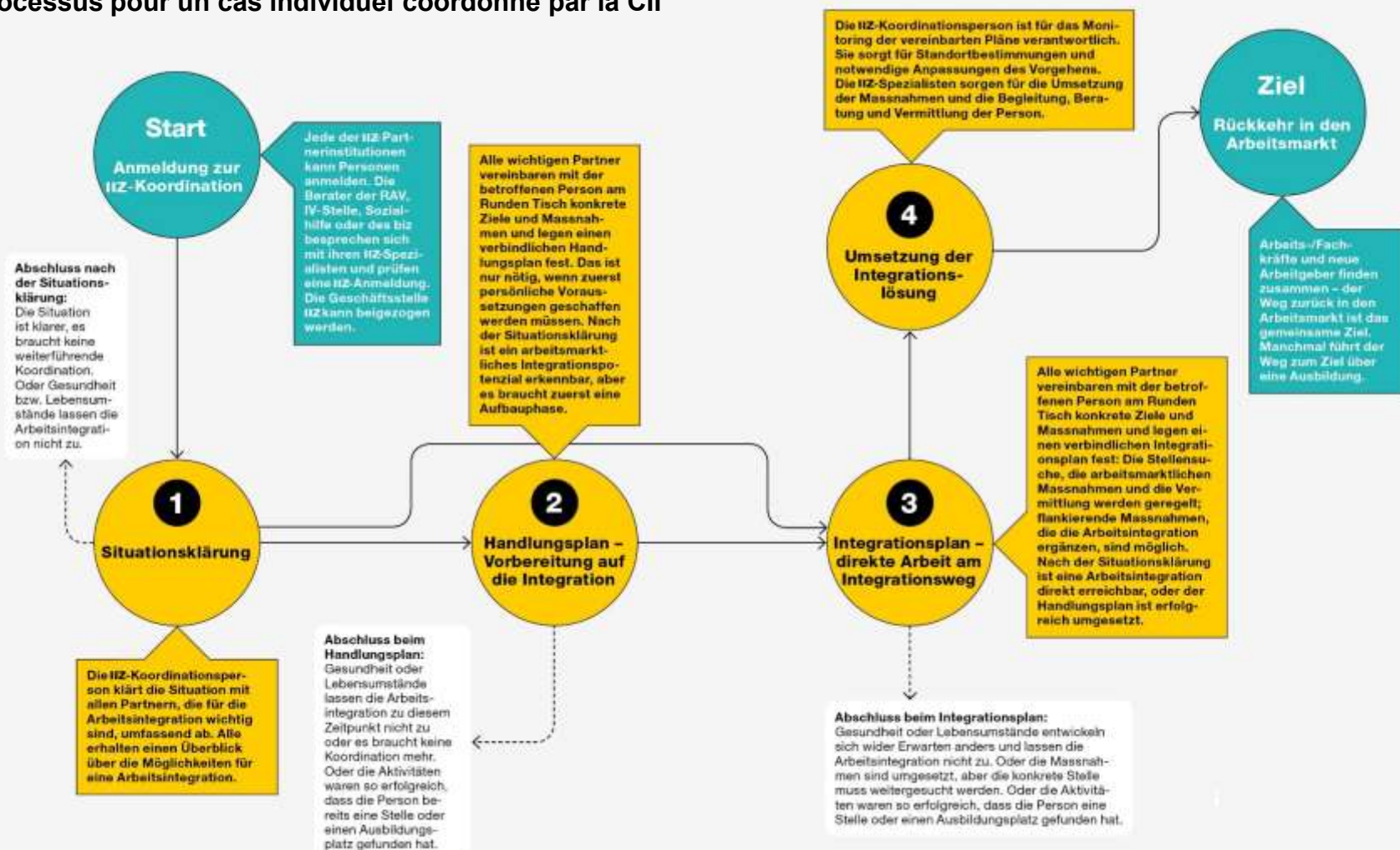


Nous nous asseyons à table avec le client ou la cliente et nous élaborons un plan d'intégration individuelle qui devra être respecté, avec des objectifs et des mesures.

Prestation CII : **plan d'intégration (PI)**

Option **plan d'action (PA)** comme structure

Prozess für einen individuellen Fall koordiniert durch die CII





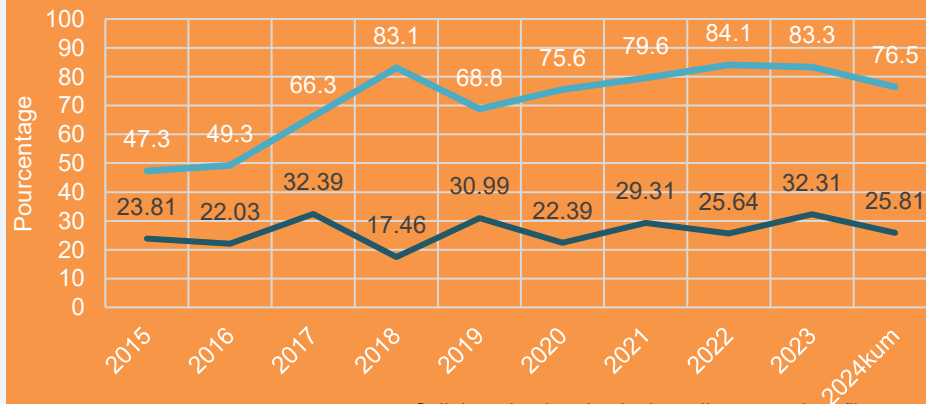
Soutien en cas de problèmes multifactoriels.

Il y a problème multifactoriel lorsque les sujets de préoccupation du client ou de la cliente dépassent le domaine d'attribution de l'institution concernée et compliquent l'intégration sur le marché primaire du travail.

Les structures et processus CII cohérents permettent d'obtenir un **effet positif élevé de l'intégration** au travail et à la formation.

Taux de réussite

Plans d'intégration et d'action terminés



« IIZ MOVE » - de l'intersection au trait d'union

Mandat de projet : développement de la CII dans le canton de Zurich.
Examiner les gains d'efficacité dans la collaboration et la coordination des prestations, en conservant l'effet positif élevé.

Focus : intersection avec l'office AI. Nouvelles possibilités de délégation de tâches.



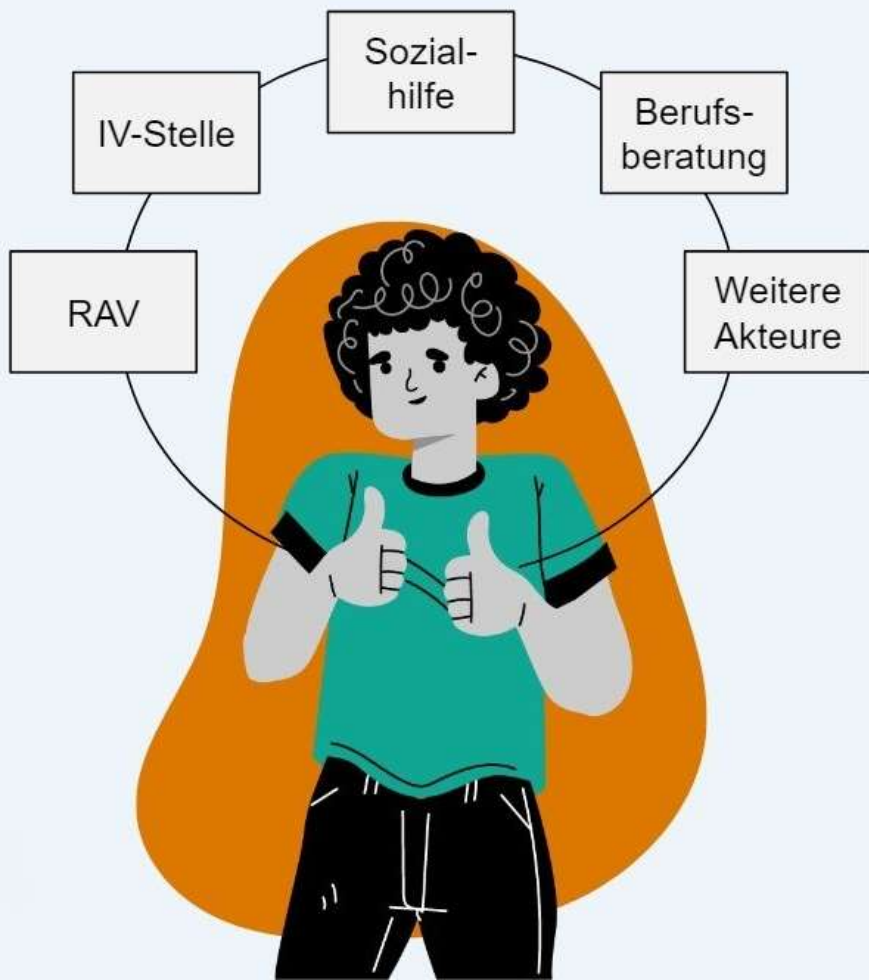
Contexte

- **Concept CII** : le réseau CII du canton de Zurich dispose de structures et processus établis pour la collaboration interinstitutionnelle, avec pour objectif d'augmenter les chances d'insertion sur le marché du travail ordinaire des personnes confrontées à des situations complexes et de concerter les divers systèmes.
- **Effet** : le réseau CII du canton de Zurich travaille de manière très efficace dans l'intérêt de l'intégration au travail et à la formation, et il a pu augmenter de manière significative et maintenir son efficacité depuis l'instauration du concept CII en vigueur.
- **Analyse de l'environnement** : le paysage complexe des systèmes de l'assurance sociale et de la formation résulte en de nombreuses intersections dans la collaboration. Des modifications dans la « carte des processus » et dans la fourniture de certaines tâches pourraient contribuer à gagner encore en efficacité.
- **Cadre légal modifié** (LAI, LACI) : de nouvelles possibilités d'externalisation ou de prise en charge de certaines tâches et processus ont été créées pour les offices AI (délégation de tâches conf. à l'[art. 54 LAI](#)).

Objectifs de développement

Simplifier les processus, les accélérer et les optimiser, et améliorer l'avantage pour le client (client/-e – personnes en recherche d'emploi).

- **Rendre plus efficace la collaboration** entre les institutions partenaires de la CII et réduire les doublons au sein de l'approche CII du canton de Zurich – gain d'efficacité pour tout le système CII (pas seulement pour un intervenant), accélérer les processus, engagement équilibré des ressources (avantage pour les intervenants).
- **Faire de l'intersection avec l'office AI davantage un trait d'union** : la manière dont les processus sont structurés à l'intersection est examinée, une possible délégation de tâches de l'office AI à la coordination CII est examinée quant aux gains d'efficacité et aux avantages pour la clientèle, et des scénarios appropriés sont mis au point.
- **Gestion de cas CII davantage « d'un seul tenant »** : le suivi des cas est optimisé, la procédure est accélérée (avantage pour la clientèle).
- **Besoins en informations dans le réseau CII mieux couverts** et informations ainsi disponibles plus vite et plus efficacement (informations sur l'avancement de la procédure AI, les planifications, les mesures).



**Défi de la complexité des processus,
« des points de rupture au lieu de traits d'union ».**

Objectif final : collaboration coordonnée au service des personnes en recherche d'emploi.

Détection la plus précoce possible et tri pour la planification optimale de la réinsertion.

Examen le plus efficace possible des situations (examens préalables).

Accord et concertation le plus tôt possible et le plus efficacement possible des mesures.

Conseil et placement spécialisés et conformes aux besoins (cf. par exemple SPE 2030).

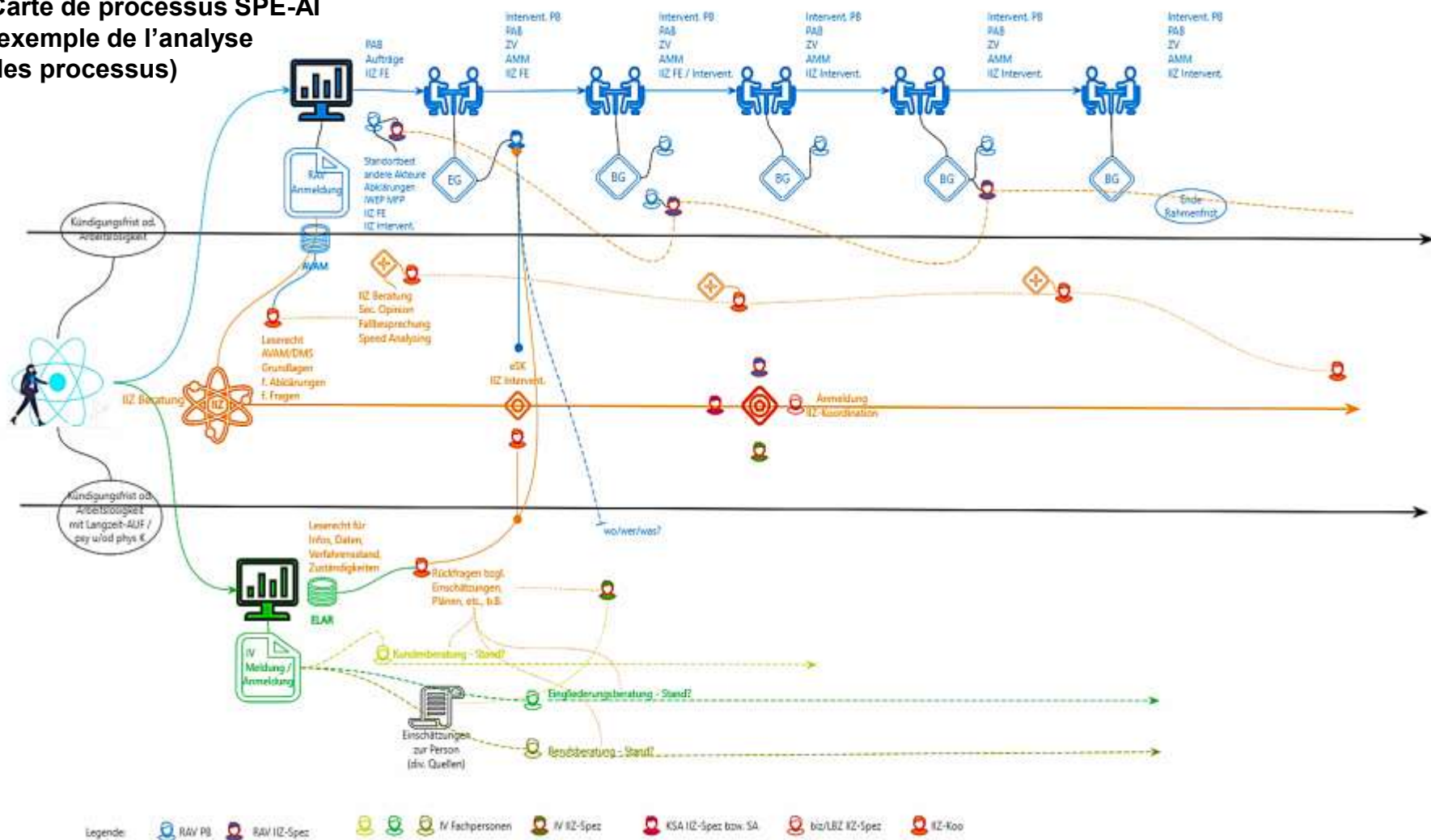
Le besoin est ainsi établi de concevoir de manière optimale l'intersection avec l'office AI.



« IIZ MOVE » - analyse

- **Situation ACTUELLE dans le canton de Zurich :**
 - Office AI, avec 7 lignes de processus centrales, avec divers groupes de fonctions (conseil à la clientèle, conseil en insertion, orientation professionnelle, job coaching, placement), etc.
 - 16 ORP dans le canton de Zurich, avec conseil en personnel; + LMMT, + AC, + CCh, + services aux employeurs
 - 160 communes (aide sociale communale)
 - 8 centres d'information sur les études et professions pour le conseil et l'orientation; + case management en formation professionnelle, conseil sur les bourses d'étude, etc.
 - etc.
 - Les processus et la conception des rôles à l'intersection avec l'AI et au sein de l'AI paraissent fragmentés et semblent souvent flous pour les personnes extérieures (compétences, joignabilité, avancement du traitement des cas et évaluation des cas pour une éventuelle planification de la réinsertion).
- ➔ Points délicats : **flux et teneur des informations, engagement des ressources**

Carte de processus SPE-AI (exemple de l'analyse des processus)





« IIZ MOVE » - projet-pilote

- **Besoin spécialisé** : précédemment, les spécialistes CII de l'AFA ne pouvaient obtenir les informations nécessaires que par l'intermédiaire d'interlocuteurs dédiés au sein de l'office AI. Cette procédure était complexe et chronophage.
 - **Solution** : des coordinateurs et coordinatrices CII ont été formés à l'interne de l'AI et ont pu, sous supervision, obtenir les informations requises. Ce projet-pilote a été couronné de succès. Il a montré que de nombreuses demandes complexes n'avaient plus lieu d'être, car les coordinateurs/-trices peuvent obtenir de manière autonome l'information requise et sont en mesure de détecter de manière précoce les cas d'insertion avec des besoins élevés en matière de coordination et de les trier de manière correcte. Ils peuvent ainsi aider les services demandeurs, par exemple les ORP, plus rapidement et de manière mieux ciblée pour leur planification de la réinsertion.
- ➔ Examen préalable délégué, « traduction »

« IIZ MOVE » - prochaines étapes

- **Évaluation** : le bénéfice au sens des objectifs du projet peut être constaté: gains évidents en efficacité, gains en vitesse et qualité, acceptation élevée, plus-value de la prestation
« examen préalable délégué » par le bureau CII.
- **Requête** : les deux institutions responsables (Office de l'emploi et office AI) ont à cœur de pouvoir pérenniser la procédure testée avec succès lors du projet-pilote. Afin de régler l'accès aux système d'information de l'office AI, elles ont rédigé une convention de prestations. Les requêtes pour la délégation de tâches seront présentées à l'OFAS et au SECO.

Prochaines étapes : s'agissant juridiquement d'une délégation de tâche de l'office AI à une unité administrative du canton (conf. à l'[art. 54 LAI](#)), l'accord du ou de la responsable du Département est nécessaire.



Modèle échelonné CII de la collaboration

