

Des solutions efficaces grâce à une prise en charge en tandem

Depuis plus d'une décennie, le Valais a institutionnalisé la collaboration entre le service public de l'emploi et l'aide sociale. Une prise en charge, à la fois intensive et limitée dans le temps, par des professionnels des deux dispositifs, augmente les chances de réinsérer de manière durable, dans le premier marché du travail, des personnes en situation de précarité.

En 2014, le Valais comptait 1500 demandeurs d'emploi arrivant en fin de droit de l'assurance-chômage. Pour 15 à 30% de ces personnes, le recours à l'aide sociale devient une nécessité, raison pour laquelle elles y sont transférées. Du côté de l'aide sociale, environ la moitié des bénéficiaires peut toutefois prétendre à réintégrer le marché de l'emploi. Par conséquent, l'insertion professionnelle de ces personnes en situation de précarité concerne les deux dispositifs, à savoir le service public de l'emploi et l'aide sociale.

Dans le canton du Valais, ces deux institutions collaborent activement depuis plus de 10 ans. Dans la région de Sion, un projet pilote visant à renforcer la collaboration entre les deux dispositifs a été lancé en 2009. Des tandems constitués d'un conseiller en personnel et d'un assistant social ont développé des collaborations professionnelles intensives à succès dans la réinsertion des personnes en situations complexes. Le public-cible est défini: il s'agit de personnes confrontées à la conjonction de problèmes complexes, en fin de droit LACI ou à moins de trois mois de leur fin de droit, ainsi que des bénéficiaires de l'aide sociale dont l'aptitude au travail est avérée. Les situations complexes représentent des situations dans lesquelles de nombreuses composantes sont identifiées (santé, employabilité, ressources financières, situation psychologique ou familiale difficile, problèmes de dépendance, etc.) et pour lesquelles il s'avère compliqué de prioriser les actions d'accompagnement.

Un exemple typique

Virginie (prénom d'emprunt) a 25 ans; elle vient de divorcer et a un enfant de deux ans à sa charge. La relation avec son ex-compagnon est tendue. De plus, il ne lui verse pas de pension alimentaire, ce qui la conduit



Une prise en charge et un accompagnement en tandem permettent de dénouer des situations complexes.

Photo: Keystone

à demander des prestations financières auprès d'un service social. Sa famille n'est pas en mesure de la soutenir. Sa mère percevait une rente de l'assurance-invalidité depuis de nombreuses années. Virginie n'entretient plus de contacts avec son père en raison de nombreux différends. La jeune femme souhaite reprendre une activité professionnelle au plus vite; elle s'inscrit donc au chômage pour bénéficier des prestations de cette assurance. Professionnellement, Virginie a obtenu un CFC dans le domaine de la vente. Son point faible réside dans le fait que l'apprentissage réalisé constitue son unique expérience avec le monde du travail.

Après une analyse effectuée conjointement par les deux dispositifs, Virginie est

dirigée vers un accompagnement de type tandem ORP/CMS. Elle bénéficie donc d'un coaching intensif sous le pilotage de la collaboration interinstitutionnelle. Dès le début de la mesure, elle se sent véritablement en confiance avec le duo de professionnels qui l'accompagne.

Un stage de trois mois dans un centre commercial est organisé afin de vérifier son aptitude au travail et de lui permettre ainsi d'acquérir une première expérience professionnelle. Malheureusement, Virginie doit l'interrompre après quelques jours en raison d'ennuis de santé. Après son rétablissement, s'en suivent plusieurs mesures, toutes interrompues. Virginie invoque, à chaque fois, des problèmes de santé, alors qu'aucun certificat médical ne les atteste.

Finalement, le tandem la confronte à la réalité de sa situation et aux conséquences induites par son comportement.

Un nouveau stage est alors organisé dans son domaine d'activité. Le travail réalisé lors du stage satisfait aussi bien l'employeur que Virginie. Il débouche sur un engagement cofinancé par une mesure emploi, soit une allocation d'initiation au travail. Par la suite, ayant repris confiance en elle, Virginie se décide à passer son permis de conduire. Vivant dans un village mal desservi par les transports en commun, ses déplacements sont dorénavant facilités, ce qui lui permet de concilier vie professionnelle et vie familiale. A ce jour, elle est toujours en activité dans la même boutique.

Critères de succès

Les raisons du succès d'un tel coaching résident dans

- l'adhésion volontaire des bénéficiaires à la démarche. Cette dernière fait l'objet d'une procuration.
- des interventions menées de façon intensive et personnalisée, à raison de deux entretiens mensuels minimums sur une durée d'environ six mois; durée qui varie parfois en fonction des besoins spécifiques des candidats, mais qui ne se prolonge pas au-delà de neuf mois. En d'autres termes, même dans les situations de réinsertion difficile, il importe de déterminer un cadre temporel pour que le bénéficiaire et les professionnels se fixent des priorités dans le délai imparti.
- la complémentarité des compétences entre deux catégories de professionnels impliqués; une plus grande efficacité est alors atteinte. L'action du tandem conjugue les compétences de placement et d'intervention sociale en suivant une

Les situations complexes représentent des situations dans lesquelles de nombreuses composantes sont identifiées et pour lesquelles il s'avère compliqué de prioriser les actions d'accompagnement.

approche globale de la situation. Les prises de décisions sont optimisées, la détermination des solutions à privilégier s'en voit également améliorée.

- la mise à disposition de ressources spécifiques (en termes de personnel) visant l'optimisation de l'insertion professionnelle des cas complexes relevant des ORP ou des CMS, par une prise en charge conjointe en tandem qui considère simultanément les volets sociaux et professionnels. De ce fait, le tandem a suffisamment de temps pour accompagner la personne dans sa réinsertion professionnelle. Pour l'aide sociale, le financement du personnel est garanti par le système des mesures d'insertion du service de l'action sociale et pour l'assurance chômage, il est pris en charge dans le budget ordinaire des ORP, sous la responsabilité du service de l'industrie, du commerce et du travail.
- la constante confrontation du bénéficiaire à la réalité du marché de l'emploi. Cela représente un indice de l'évolution du processus de réinsertion; quitte à ce que ce processus soit momentanément ou définitivement interrompu pour adopter d'autres objectifs. Au dire des professionnels impliqués, ces derniers

apprécient grandement ce fonctionnement en tandem, car il leur offre, entre autres, la possibilité de briser la solitude qu'impose la fonction face aux problématiques rencontrées par leurs bénéficiaires.

Etendu par étapes au canton

Au regard de son succès, la prise en charge en tandem et le coaching intensif ont été progressivement étendus à l'ensemble du canton depuis la mise en place de la CII Valais en 2011. Depuis son introduction, 109 situations ont été traitées par les tandems. Le suivi réalisé a permis à 39 personnes de s'insérer durablement sur le premier marché du travail ce qui, si l'on supprime les dossiers encore en traitement, correspond à un taux de réinsertion de 46%. Le projet pilote a contribué à renforcer la collaboration entre les deux dispositifs par la signature d'une nouvelle directive visant à:

- l'amélioration des transitions entre les services d'aide sociale des CMS et les ORP. Les transitions se réalisent ainsi de manière fluide, transparente et sont contraignantes pour le public déterminé;
- la prévention, qui permet d'identifier en amont les situations potentiellement à risque et d'intervenir rapidement en collaboration afin d'éviter les logiques sédimentaires (prises en charge différées par les professionnels).
- L'établissement de certains principes, notamment celui prévoyant un mode de financement pour les mesures accordées aux bénéficiaires par l'un ou l'autre des dispositifs. ■

Anne Beney Confortola et
Aurélia Bétrisey
CII Valais