

Rapport du Président

Commission permanente
du vendredi 8 décembre 2023

N° CP-2023-10-4-1

N° applicatif 7771

4^{ème} Commission

Commission Solidarité, habitat, insertion, économie sociale et solidaire et lutte contre la pauvreté

Direction

Direction action sociale de proximité

DYNAMISATION DES PARTENARIATS EN FAVEUR DE L'ACCES AUX DROITS - CONVENTIONNEMENT AVEC LA CARSAT ET LA CPAM

Résumé : La complexité des articulations institutionnelles, éprouvée au quotidien entre les travailleurs sociaux de la CeA et les principaux partenaires sociaux (CAF, CARSAT, CPAM, MSA), provoque une interruption dans le versement des droits, voire un nonaccès au droit, du public fragile que nous accompagnons sur les territoires. Ces difficultés sont exacerbées dans le contexte de généralisation de la dématérialisation des demandes.

Pour fluidifier les relations partenariales au bénéfice des usagers, la Direction de l'Action Sociale de Proximité a institué des rencontres régulières pour travailler, en co-construction avec les différents partenaires sociaux, des solutions durables pour redynamiser nos modalités de coopération.

C'est le cas des conventions établies avec la CARSAT et la CPAM faisant l'objet du présent rapport.

Un état des lieux réalisé auprès des travailleurs sociaux de la CeA a mis en lumière la nature et la fréquence des difficultés rencontrées dans les relations avec les principaux partenaires sociaux (exemples : accueils physiques réduits ou fermés suite à la crise COVID, développement des télé services, manque de contacts directs entre professionnels, difficulté d'accès au numérique pour les publics...).

Suite à ces constats, des outils et canaux de communication privilégiés ont été travaillés en co-construction avec les partenaires pour fluidifier l'accès aux droits des usagers les plus précaires.

Pour favoriser l'interconnaissance générale et le bon repérage des offres de services réciproques, des temps privilégiés sont désormais institués :

- communication régulière en territoire : vadémécum sur les modalités de communication, consignes de saisie, ...,
- organisation de webinaires, formations et informations à destination des agents CeA sur les actualités et nouveautés de nos partenaires.

En outre, depuis l'automne 2022, des outils spécifiques ont été expérimentés et mis en place sur les territoires pour renforcer nos partenariats dans le traitement des situations complexes et/ou situations d'urgence. C'est le cas avec la Caisse d'Allocations Familiales du Bas-Rhin (CAF67) et la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin (CAF68) :

- Mise en place d'une ligne téléphonique dédiée avec la CAF68, utilisée par des référents CeA identifiés en territoire pour traiter des situations complexes et bloquées. Les retours de l'expérimentation sont positifs, permettant une bonne prise en charge et une réorientation au besoin vers les services compétents CAF dans les cas les plus complexes.
- Reprise des rencontres en territoire entre la CAF 67 et les équipes de travailleurs sociaux de la CeA pour favoriser l'interconnaissance des équipes, adapter au mieux les dispositifs aux besoins des territoires et travailler en proximité. Et perspective d'extension de cette modalité dans le Haut-Rhin.

Enfin, le présent rapport porte sur la poursuite du développement d'outils et de dispositifs visant à renforcer nos modalités de coopération, par convention, avec :

- la CARSAT par la mise en place d'un nouveau circuit avec 3 niveaux d'interpellation par les travailleurs sociaux de la CeA, adaptés au degré de complexité de la situation de la personne accompagnée,
- la CPAM du Haut-Rhin par le déploiement de l'expérimentation de l'Espace Partenaire suite aux retours positifs des 2 territoires expérimentateurs (Territoire de Solidarité de Colmar, UTAMS Ouest) dans l'objectif de fluidifier la communication et le traitement des dossiers.

Afin de poursuivre la dynamique partenariale et favoriser l'accès aux droits et le parcours des publics, la Collectivité européenne d'Alsace souhaite, par le biais de la signature de ces deux conventions :

- Développer une relation privilégiée avec les partenaires sociaux afin de garantir l'accès aux droits, l'accès aux soins et la préservation de la santé des populations fragiles ;
- Améliorer la connaissance des offres de services de chaque partenaire ;
- Renforcer l'information des personnes accompagnées sur leurs droits.

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- D'approuver le partenariat entre la CARSAT Alsace-Moselle et la Collectivité européenne d'Alsace, ayant pour objectif de renforcer la coordination des échanges concernant l'accès aux droits des publics accompagnés ;
- D'approuver la convention de partenariat entre la CARSAT Alsace-Moselle et la Collectivité européenne d'Alsace, jointe en annexe au présent rapport et m'autoriser à la signer ;
- D'émettre un avis favorable au déploiement de l'expérimentation de l'Espace Partenaire de la CPAM du Haut-Rhin avec la Collectivité européenne d'Alsace, ayant pour objectif de faciliter les échanges concernant l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de fragilité ou de vulnérabilité accompagnés ;

- D'approuver la convention de partenariat avec la CPAM du Haut-Rhin ainsi que la convention « métier » associée, jointes en annexes au présent rapport et m'autoriser à les signer.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.