



MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

CONVENTION 2016-2017
CONCLUE DANS LE CADRE DE L'EXPERIMENTATION NATIONALE DU REFERENT DE PARCOURS
AVEC LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DU BAS-RHIN

Entre

L'Etat, ministère des Affaires sociales et de la santé, représenté par le Directeur général de la cohésion sociale, Monsieur Jean-Philippe VINQUANT et désigné sous le terme « la DGCS », d'une part,

Et

Le conseil départemental du Bas-Rhin, représenté par Monsieur Frédéric BIERRY, en sa qualité de Président du Conseil départemental, et désigné ci-après par les termes « le Conseil départemental du Bas-Rhin »,

N° SIRET : xxxx

Il est convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Dans le cadre du Plan d'action en faveur du travail social et du développement social et en particulier de la mesure 5, l'Etat s'est engagé à expérimenter la mise en place d'un « référent de parcours » dans une diversité de territoires, en vue de faire émerger des bonnes pratiques et/ou de proposer des évolutions réglementaires.

L'expérimentation est pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), en partenariat avec l'Assemblée des départements de France (ADF) et l'Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé (ANDASS). Elle est conduite dans 4 départements et portée par leurs Conseils départementaux.

Le « référent de parcours » est un professionnel disposant d'une vision globale d'interventions sociales qu'il coordonne, en accord avec la personne, en lien avec l'ensemble des intervenants susceptibles de l'accompagner. L'expérimentation porte sur les personnes en grande difficulté sociale et aux situations complexes.

Le « référent de parcours » peut relever de toute institution ou association participant à l'accompagnement des personnes, présente sur le territoire départemental.

Le cahier des charges de l'expérimentation est en annexe 1 de la présente convention.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONVENTION

Engagements du Conseil départemental

Par la présente convention, le Conseil Départemental du Bas-Rhin s'engage à son initiative et sous sa responsabilité, à mettre en œuvre l'expérimentation portant sur le référent de parcours selon des modalités mentionnées en annexe 2 à la présente convention.

L'expérimentation doit permettre de préciser les modalités de mise en œuvre de la mesure 5 du Plan d'action du travail social et du développement social, autour des problématiques suivantes :

- Le choix du référent ;
- Les modalités de mise en œuvre de la démarche de référent de parcours ;
- L'inscription de la démarche de référent de parcours dans le parcours de la personne et la mise en réseau ;
- Les outils et le cadre d'action nécessaires au référent de parcours.

En particulier, le Conseil départemental s'engage à :

- **Organiser l'expérimentation du référent de parcours** en lien avec les autres institutions en charge de l'accompagnement des personnes, en nouant les partenariats nécessaires ; [l'expérimentation peut être conduite sur un territoire infra-départemental] ;
- **Informier et accompagner** les travailleurs sociaux susceptibles d'intervenir dans l'accompagnement des personnes ainsi que les publics, notamment en mettant en place des temps pour l'échange de pratiques entre les référents de parcours ;
- **Informier la DGCS des besoins d'évolution normative** issus le cas échéant de l'expérimentation ;
- **Participer à l'évaluation de la démarche** : collecter les données, produire des indicateurs de suivi pérennes mis à disposition de l'équipe de suivi nationale et de l'évaluateur national, analyser les données et produire une monographie du territoire.

Engagements de l'Etat

La DGCS s'engage pour sa part à :

- **Accompagner méthodologiquement les Conseils départementaux lors du lancement et de la conduite de l'expérimentation** (quels publics ? quels partenaires ?) : à cette fin, des réunions régulières (mensuelles au démarrage de l'expérimentation) seront organisées ;
- **Contribuer financièrement à la réalisation de l'expérimentation** : se reporter au Point 7 du cahier des charges de l'expérimentation ;
- **Piloter l'évaluation de l'expérimentation.**

ARTICLE 2 - DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prend effet à compter de sa notification pour une durée de 2 ans.

ARTICLE 3 – MONTANT DE LA SUBVENTION

L'Etat apporte son soutien financier au Conseil départemental pour la réalisation de l'expérimentation, à hauteur de QUATRE-VINGTS MILLE EUROS (80 000€).

ARTICLE 4 – MODALITES DE VERSEMENT DE LA SUBVENTION

La subvention fera l'objet de deux versements.

- Un premier versement d'un montant de CINQUANTE MILLE EUROS (50 000 €) à la notification de la convention.
- Le solde, représentant TRENTE MILLE EUROS (30 000 €), est versé à l'issue de l'expérimentation sur présentation d'un rapport justifiant que le projet mis en œuvre est conforme aux engagements pris par le Conseil départemental.

La subvention est imputée sur les crédits du programme 304 « Inclusion sociale et protection des personnes », action 13 « Autres expérimentations» de la mission Solidarité, insertion et égalité des chances.

La contribution financière sera créditée sur le compte du Conseil départemental du Bas-Rhin

Les versements seront effectués à :

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

[à compléter par le Département]

L'ordonnateur de la dépense est le Directeur général de la cohésion sociale.

Le comptable assignataire est le Contrôleur budgétaire et comptable ministériel placé auprès des ministères sociaux, domicilié à l'adresse suivante : 14 avenue Duquesne 75350 Paris 07 SP.

Les contributions financières de la DGCS mentionnées à l'article 3 ne sont applicables que sous réserve de l'inscription des crédits en loi de finances.

ARTICLE 5 – CONTROLE DE LA DGCS

Dans le cadre de l'expérimentation, le Conseil départemental s'engage à participer à l'évaluation de la démarche telle que mentionnée à l'article premier de la présente convention. Cette évaluation est conduite in itinere. Dans ce cadre, le Conseil départemental transmettra à l'évaluateur national en charge de l'évaluation de l'expérimentation tous indicateurs, données et documents nécessaires à la réalisation de l'évaluation.

Par ailleurs, le Conseil Départemental s'engage à fournir dans les six mois de l'expiration de la présente convention le compte-rendu financier retraçant de façon fiable l'emploi des fonds alloués pour l'exécution des obligations de la présente convention. Il est accompagné d'un compte-rendu quantitatif et qualitatif de l'expérimentation.

La DGCS peut exiger le remboursement de la quote-part équivalente non utilisée.

ARTICLE 6 - RÉSILIATION DE LA CONVENTION

En cas de non-respect par l'une des parties de l'une de ses obligations résultant de la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'autre partie, sans préjudice de tous autres droits qu'elle pourrait faire valoir, à l'expiration d'un délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles et restée infructueuse.

En cas d'inexécution totale ou partielle ou de modification substantielle et en cas de retard significatif des conditions d'exécution de la convention par le Conseil départemental sans l'accord écrit de la DGCS, celle-ci peut exiger le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre de la présente convention, diminuer ou suspendre le montant de la subvention, après examen des justificatifs présentés par le Conseil départemental et avoir préalablement entendu ses représentants. La DGCS en informe le Conseil départemental par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 7 - LITIGE

Tout litige résultant de l'exécution de la présente convention est du ressort du tribunal administratif territorialement compétent.

Le Président du Conseil départemental du Bas-Rhin La Ministre des affaires sociales et de la santé

Par délégation, **XXX**

Par délégation, le Directeur général de la
cohésion sociale,

Cahier des charges – Expérimentation du référent de parcours

1. Contexte de l'expérimentation

Dans le cadre du **Plan d'action en faveur du travail social et du développement social**, l'Etat s'est engagé à expérimenter la mise en place d'un « référent de parcours » dans plusieurs territoires en vue de faire émerger des bonnes pratiques ou de proposer des évolutions réglementaires.

Mesure 5 du plan d'action : « expérimenter la mise en place d'un référent de parcours dans plusieurs départements en vue de proposer des premières évolutions réglementaires fin 2016 ».

L'expérimentation est pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), en partenariat avec l'Assemblée des départements de France (ADF) et l'Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé (ANDASS). Elle est conduite dans 4 départements et portée par les Conseils départementaux. Le « référent de parcours » peut relever de toute institution ou association participant à l'accompagnement des personnes, présente sur le territoire départemental.

2. Qu'est-ce qu'un référent de parcours ?

Le référent de parcours est un professionnel disposant une vision globale d'interventions sociales qu'il coordonne, en accord avec la personne, en lien avec l'ensemble des intervenants également susceptibles de l'accompagner.

Le référent est impliqué directement dans l'accompagnement de la personne et est choisi parmi l'un de ces intervenants.

Le référent de parcours réalise un diagnostic global des besoins de la personne et définit un projet d'ensemble avec cette dernière. Pour réaliser le diagnostic, il peut recourir à d'autres expertises s'il le juge pertinent.

Le référent de parcours accompagne la personne afin d'actionner les outils et dispositifs nécessaires à la mise en œuvre de son projet individuel ; il construit avec l'ensemble des intervenants un plan d'actions en adéquation avec celui-ci, assure le suivi de la situation de la personne et la coordination des différents intervenants.

Le référent de parcours garantit, dans le cadre d'un accompagnement global et au travers de son action, la continuité du parcours d'insertion et la cohérence de l'accompagnement.

L'accompagnement global favorisé par le référent de parcours repose sur le principe d'une information partagée entre professionnels, permettant d'assurer la coordination des actions en faveur du projet de la personne.

L'action du référent s'inscrit à ce titre dans un travail en réseau. Le référent de parcours doit trouver sa place dans le réseau intégré et intervenir comme facilitateur de l'ensemble des actions mises en œuvre ;

il n'est en principe pas exclusivement dédié à cette mission et n'est en tout état de cause pas l'intervenant unique au bénéfice de la personne.

3. Périmètre retenu pour l'expérimentation : les personnes en grande difficulté sociale

L'expérimentation portera sur les personnes en grande difficulté sociale et aux situations complexes.

Le rapport sur l'évaluation de la gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions publiées en décembre 2013 par le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP) caractérise les critères de complexité, notamment comme suit:

- problématiques relevant du champ d'action de plusieurs acteurs ;
- situations d'urgence nécessitant une prise en charge immédiate et impliquant un effort de coordination qui ne peut pas s'inscrire dans les modalités de concertation habituelles.

Les situations complexes peuvent également faire référence :

- au cumul de difficultés multiples ;
- à la juxtaposition de différents accompagnements.

Elles peuvent être aggravées par un environnement local particulier présentant un déficit d'offre de service public (par exemple, territoires ruraux ou quartiers politique de la ville).

Si l'expérimentation du référent de parcours va au-delà de la constitution d'instances de résolution des situations complexes, celles-ci sont néanmoins nécessaires pour garantir la coordination des interventions.

D'autres démarches de coordination sont actuellement expérimentées ; l'expérimentation du référent de parcours a vocation à s'articuler avec les dispositifs qui prévoient un accompagnement et une coordination des acteurs, et notamment :

- Réponse accompagnée pour tous ;
- Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie, dite MAIA ;
- Accompagnement global dans le cadre des conventions entre Pôle Emploi et les Conseils départementaux.

4. Objectifs de l'expérimentation

L'expérimentation doit permettre de préciser les modalités de mise en œuvre de la mesure 5 du Plan d'action du travail social et du développement social, autour des problématiques suivantes :

Le choix du référent :

- Selon quelles modalités le référent de parcours est-il repéré puis désigné ? Comment s'organise le choix du référent de parcours et sur la base de quels critères ? Est-il désigné par la personne accompagnée elle-même ? La personne donne-t-elle son accord au choix du référent et de quelle manière est-il tenu compte de ses préférences éventuelles ?
- Le référent de parcours est-il nécessairement un travailleur social, pouvant relever selon les cas de différentes institutions en fonction de la problématique dominante ? Peut-on envisager

l'intervention à ce titre d'autres professionnels (par exemple, les professionnels de santé ?) ou des associations ?

Les modalités de mise en œuvre de la démarche de référent de parcours :

- Quel est le périmètre de l'intervention du référent de parcours ? Son intervention est-elle limitée à la situation de la personne ou élargie au réseau de la personne (familial, bénévoles) ?
- Y a-t-il une durée de l'accompagnement et comment est-elle définie, de quelle manière prend-elle fin ?

L'inscription de la démarche de référent de parcours dans le parcours de la personne et la mise en réseau :

- Comment s'articule le référent de parcours avec les interventions ayant eu lieu en amont, y compris dans le cadre d'un premier contact auprès d'un bénévole associatif par exemple ? Comment la personne entre-t-elle dans la démarche du référent de parcours ? L'entrée dans la démarche du référent de parcours est-elle formalisée (conventions...) ?
- Quels sont les leviers à disposition du référent de parcours pour définir les interventions nécessaires et s'assurer de leur cohérence ? Comment la coordination des interventions est-elle assurée ?
- Comment s'organise le dialogue entre les acteurs ? Comment les informations tout au long du parcours sont-elles capitalisées pour éviter à la personne d'avoir à les répéter ? Quels sont les freins qui peuvent apparaître en matière de partage d'information et comment les lever ?
- Comment garantir la continuité de l'accompagnement (par exemple lorsque les équipes changent) ?

Les outils et le cadre d'action nécessaires au référent de parcours :

- Quels sont les outils nécessaires au référent de parcours pour remplir ses missions (guides ressources, plateformes de partage d'information et de documentation, coffre-fort numérique, outils de simulation des droits type Mesaid.es.gouv.fr...) ?
- Quels sont les compétences attendues du référent de parcours ? Quels sont les besoins de formation ?
- De quelle manière le référent de parcours est-il légitimé pour mobiliser d'autres institutions ?
- Quelle gouvernance doit être mise en place pour garantir la fonction de référent de parcours ? Une instance de coordination est-elle nécessaire ? Des conventions sont-elles nécessaires ?
- Quels sont les besoins d'évolutions réglementaires ? Le référent doit-il avoir des moyens d'action contraignants à l'égard des autres institutions/acteurs intervenants au bénéfice de la personne ?
- Quels sont les freins à la coopération entre acteurs qui seraient entretenus, voire créés, par les dispositifs eux-mêmes et qui ne pourraient pas être surmontés par le référent ?

5. Engagements réciproques des parties prenantes de l'expérimentation

Les Conseils départementaux parties prenantes de l'expérimentation de la démarche de référent de parcours s'engagent à :

- **Organiser l'expérimentation du référent de parcours** en lien avec les autres institutions en charge de l'accompagnement des personnes, en nouant les partenariats nécessaires ; l'expérimentation peut être conduite sur un territoire infra-départemental ;
- **Informier et accompagner** les travailleurs sociaux susceptibles d'intervenir dans l'accompagnement des personnes ainsi que les publics, notamment en mettant en place des temps pour l'échange de pratiques entre les référents de parcours ;
- **Informier la Direction générale de la cohésion sociale des besoins d'évolution normative** issus de l'expérimentation ;
- **Participer à l'évaluation de la démarche** : collecter les données, produire des indicateurs de suivi pérennes mis à disposition de l'équipe de suivi nationale et de l'évaluateur national, analyser les données et produire une monographie du territoire.

La Direction générale de la cohésion sociale s'engage pour sa part à :

- **Accompagner méthodologiquement les Conseils départementaux lors du lancement et de la conduite de l'expérimentation** (quels publics ? quels partenaires ?) : à cette fin, des réunions régulières (mensuelles au démarrage de l'expérimentation) seront organisées ;
- **Contribuer financièrement à la réalisation de l'expérimentation** : se reporter au Point 7 ;
- **Piloter l'évaluation de l'expérimentation.**

6. Calendrier prévisionnel de l'expérimentation

Le cahier des charges est diffusé jusqu'au 30 septembre 2016. Le choix des Conseils départementaux sélectionnés sera opéré au plus tard le 7 octobre 2016 en vue d'un démarrage effectif de l'expérimentation au plus tard le 17 octobre 2016. Ce choix sera effectué sur la base d'un document synthétique présentant les partenariats existants sur le territoire départemental (ou infra-départemental), les motivations du Conseil départemental pour s'engager dans l'expérimentation, les modalités projetées de mise en œuvre de l'expérimentation et les moyens qui y seront consacrés (cf. Annexe).

Le projet est à transmettre à la DGCS jusqu'au 30 septembre 2016, date ferme de dépôt, à l'adresse électronique suivante : dgcsplanpauvrete@social.gouv.fr

Copie :

- Vincent Reymond, Inspection générale des affaires sociales : vincent.reymond@igas.gouv.fr
- Cécile Charbaut, Direction générale de la cohésion sociale : cecile.charbaut@social.gouv.fr
- Arbia Guezgouz, Direction générale de la cohésion sociale : arbia.guezgouz@social.gouv.fr

L'expérimentation dure 12 mois, à compter du lancement de l'expérimentation.

Des points d'étape seront réalisés, sous forme de documents de synthèse présentés au comité de suivi de l'expérimentation après 3 mois puis après 9 mois. La Direction générale de la cohésion sociale est membre des comités de pilotage départementaux de suivi de l'expérimentation.

7. Financement de l'expérimentation

Un financement de 400 000 €, intégrant l'évaluation nationale des expérimentations mises en œuvre, est affecté au présent projet.

L'expérimentation est conduite sur 4 territoires, qui bénéficient chacun d'un financement de 50 000 € versés au lancement de l'expérimentation, et 30 000 € à l'issue de l'expérimentation si le projet mis en œuvre est conforme aux engagements pris par la collectivité.

8. Modalités d'évaluation

La Direction générale de la cohésion sociale réalise au plan national une évaluation à 12 mois, qui complète le suivi à 3 mois et 9 mois de l'expérimentation sur chacun des territoires, afin de tirer les enseignements de l'expérimentation.

D'une manière générale, l'évaluation est amenée à identifier les organisations mises en place en réponse aux questions posées au Point 4, les pratiques inspirantes, les difficultés rencontrées et les leviers pour les surmonter, y compris les besoins d'évolutions normatives, sur la base de questions évaluatives définies au lancement de l'expérimentation.

Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs envisagés sont les suivants (liste indicative ayant vocation à être précisée au moment du lancement de l'expérimentation) :

- Modalités de mobilisation en interne : formation des agents ? réunions régulières ?
- Modalités de mobilisation en externe : information et formation des partenaires ? réunion de lancement de l'expérimentation ? réunions régulières d'échanges ?
- Nombre de personnes à qui la démarche de référent de parcours a été proposée ?
- Nombre de personnes qui ont accepté de s'inscrire dans la démarche de référent de parcours ?
- Profil des personnes entrées dans l'expérimentation (âge, sexe, situation familiale, typologie des problématiques) ?
- Typologie des professionnels ayant occupé la fonction de Référent de parcours ?
- Typologie des partenaires associés dans la mise en œuvre du dispositif ? Quelles sont les ressources qui ont été mobilisées, les difficultés rencontrées et les leviers pour les surmonter ?
- Durée moyenne de l'accompagnement ?
- Les personnes sont-elles satisfaites de l'accompagnement mis en place ?
- La situation des personnes à la fin de l'accompagnement par le référent de parcours s'est-elle améliorée ?
- Le travail en réseau s'est-il amélioré ? Les travailleurs sociaux et les associations se sont-ils appropriés la démarche ?
- L'expérimentation a-t-elle permis de faire émerger / consolider une gouvernance territoriale ?
- Recensement des difficultés rencontrées ?

9. Contacts

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter :

- Vincent Reymond : vincent.reymond@igas.gouv.fr
- Cécile Charbaut : cecile.charbaut@social.gouv.fr
- Arbia Guezgouz : arbia.guezgouz@social.gouv.fr

ANNEXE : fiche candidature expérimentation référent de parcours

- 1) Collectivité territoriale candidate à l'expérimentation d'un référent de parcours
- 2) Nom, fonction et contacts de la personne référente pour l'expérimentation
- 3) Description des partenariats existants sur le territoire départemental (ou infra-départemental), existence de conventions
- 4) Motivations du Conseil départemental pour s'engager dans l'expérimentation
- 5) Modalités projetées de mise en œuvre de l'expérimentation :
 - a. public cible
 - b. partenariats supplémentaires mobilisés
 - c. organisation de l'expérimentation
 - d. instances de suivi
- 6) Modalités de sélection des référents de parcours envisagée
- 7) Modalités envisagées d'appui aux référents de parcours et d'échanges de pratiques entre référents de parcours sur le territoire
- 8) Affectation des moyens consacrés à l'expérimentation

Annexe 2 :

Proposition du Conseil départemental

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 composée 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 :

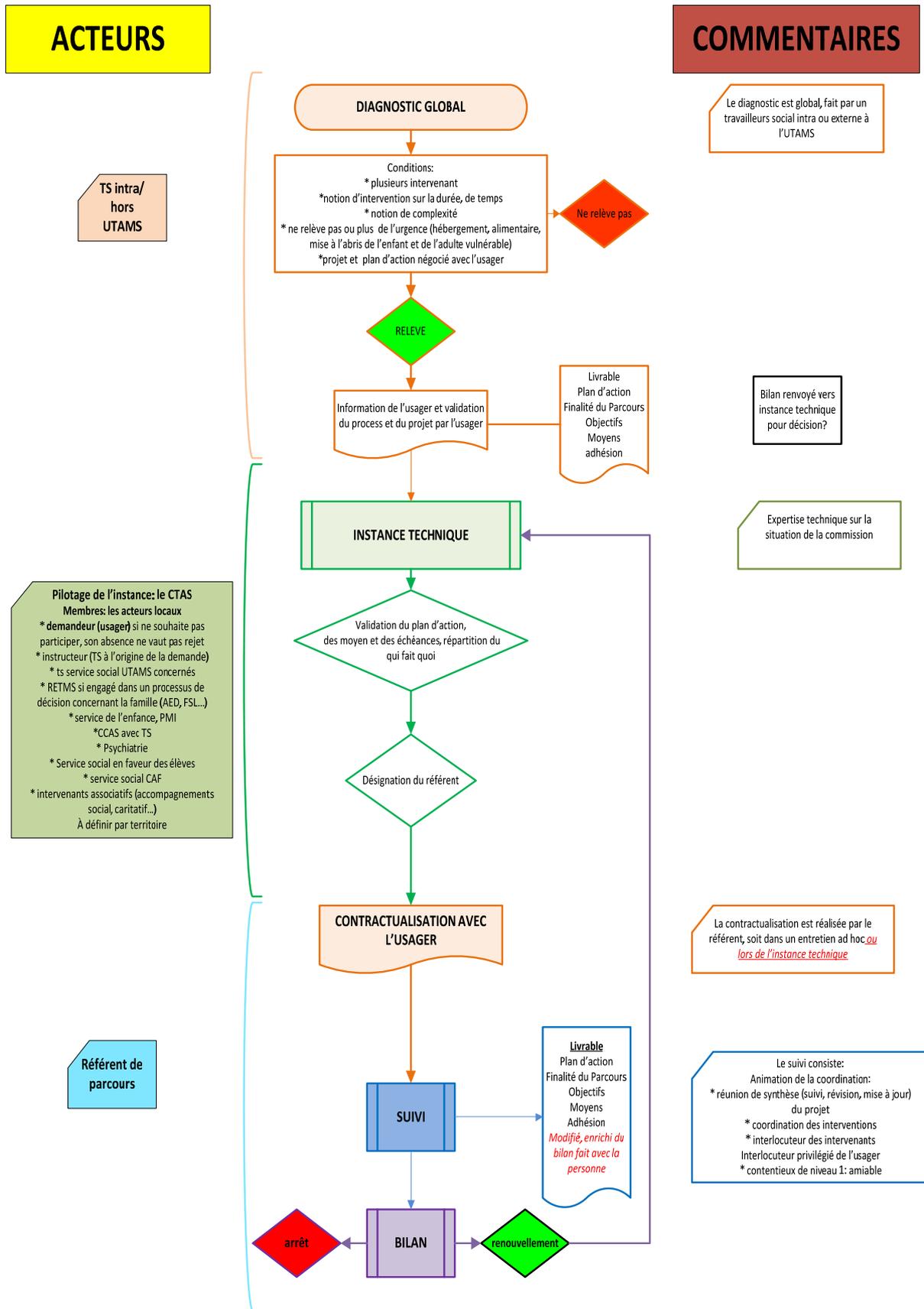
- des intervenants :
 - pour la mise à jour du projet
 - Pour l'Information des acteurs
 - Pour la mise en place de rencontre, (si besoin)
- de l'utilisateur
 - pour toute question relative à son « parcours »
 - Contentieux de niveau 1 (amiable)

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



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 recomposition 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.