

Le projet national CII-MAMAC

OFAS, direction de projet CII-MAMAC



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Bonjour

Je vais vous présenter le projet national CII-MAMAC et vous en expliquer les grandes lignes.

Objectifs de la présentation

- Comprendre l'orientation choisie pour la collaboration interinstitutionnelle (CII)
- Connaître le contexte dans lequel se situe MAMAC et ses principales composantes
- Pouvoir évaluer les effets potentiels et l'utilité de la CII-MAMAC



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Pour pouvoir discuter du projet MAMAC dans le domaine de la collaboration interinstitutionnelle (CII), nous commencerons par examiner rapidement l'organisation du système suisse de sécurité sociale.

Après avoir brièvement évoqué le contexte dans lequel s'insère la collaboration interinstitutionnelle, nous expliquerons les éléments clés de MAMAC, à *commencer par la signification de l'acronyme MAMAC*.

Les principales caractéristiques de MAMAC sont:

a) la collaboration obligatoire (p. ex. par des conventions-cadre cantonales, des plans de réinsertion et des contrat d'objectifs avec les clients)

b) l'évaluation et le suivi par la méthode du Case Management (critères de tri uniformes, assessments communs, plans de réinsertion contraignants, contrat d'objectifs et gestion des cas en conséquence).

Plan de la présentation

- a) Origine et contexte de la collaboration interinstitutionnelle (CII)
- b) CII-MAMAC: projet national
- c) CII-MAMAC: processus



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALPOLITIKER
CONFÉRENCE DES CHEFS CANTONAUX DES BUREAUX SOCIAUX
KONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Je vais aborder ici la CII-MAMAC sous trois angles:


Après a) une brève explication de l'origine, c'est-à-dire du contexte dans lequel se situe la CII,

b) je présenterai le projet national MAMAC avec ses objectifs, ses ressources et ses conditions,

puis j'introduirai pas à pas c) les processus concrets de MAMAC: tri, assessment, plan de réinsertion, contrat d'objectifs, gestion et évaluation du cas.

Origine et contexte

- Hétérogénéité du système suisse de sécurité sociale
- Fragmentation des prestations entre AC, AI et AS
- Multiplication, depuis 1990, des situations complexes (crise économique, problématique de l'individualisation...)

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO


KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALSICHERHEITSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES AFFAIRES SOCIALES
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPRE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Du fait de sa genèse, le système suisse de sécurité sociale, très hétérogène, est organisé selon le principe du partage des tâches.

Par conséquent, les prestations fournies par l'assurance-chômage (**AC**), l'assurance-invalidité (**AI**) et l'aide sociale (**AS**) sont fragmentées, comme on le verra avec le tableau suivant.

Il s'y ajoute le fait que, depuis le **début des années 1990**, les situations à traiter présentent une **complexité croissante**. Les **nouveaux risques sociaux** qui accompagnent le développement économique et les mutations de la société, comme le chômage de longue durée ou l'apparition de « Working Poor », ne sont pas ou pas suffisamment couverts par le système de sécurité sociale.

AC, AI et AS

	Principe de l'assurance		Principe du besoin
	AC	AI	AS
But	Prestation de remplacement en cas de perte d'emploi Prévention du chômage et apport de solutions au chômage existant Aide à la réinsertion sur le marché de l'emploi	Prévention, réduction ou suppression de l'invalidité Compensation des conséquences économiques de l'invalidité Aide visant à permettre une vie autonome et indépendante	Couverture du minimum vital pour les personnes dans le besoin Encouragement de l'autonomie économique et personnelle Garantie de l'insertion sociale et professionnelle
Prestations	Mesures en lien avec le marché de l'emploi, aides financières	Mesures de détection et d'intervention précoces, indemnités journalières, rentes, allocations pour impotent	Besoins journaliers de base, frais de logement et soins médicaux de base
Financement	Prélèvements salariaux, Confédération	Prélèvements salariaux, Confédération	Fonds publics (cantons et communes)
Organisation	Exécution: offices cantonaux, AVS Surveillance: seco	Exécution: offices AI cantonaux Surveillance: OFAS	Exécution: cantons ou communes

Ce tableau récapitule les prestations de base fournies par l'assurance-chômage (AC), l'assurance-invalidité (AI) et l'aide sociale (AS).

Il montre que le but, le mode de financement et la réglementation des trois institutions sont très différents:

- l'AC et l'AI, qui fonctionnent selon le **principe de l'assurance**, assurent la perte de revenu due aux risques chômage et invalidité, tandis que l'AS est **axée sur les besoins** et sert à garantir le minimum vital;
- de plus, l'AC et l'AI dépendent d'une **législation fédérale**, alors que l'AS est réglée au niveau **cantonal ou communal**.

→ Pour les responsables de chaque système, les **conditions de départ sont donc complexes!**

Conséquences de la fragmentation

- Vision sectorielle
- Échange d'informations lacunaire et doublons
- Retards et « effet tourniquet »
- Spirale des coûts



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Chaque assurance sociale a une histoire particulière; elle a donc développé sa **propre logique de fonctionnement en circuit fermé**, et s'en tient à ses particularités.

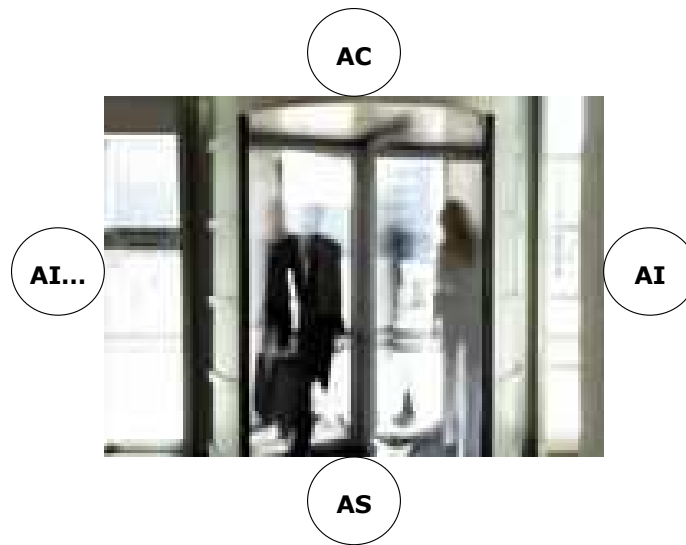
Chacune se fonde sur ses **valeurs propres**, procède à ses **propres analyses du groupe cible et à son propre tri**, et organise de manière autonome les mesures de réinsertion.

Il **n'existe pas d'approche globale**, avec des objectifs et des procédures communes.

→ en pratique, deux conséquences: des points de recoupement flous, des répétitions inutiles et coûteuses.

Ce manque de coordination entre prestataires fait que les clients présentant une problématique complexe sont souvent renvoyés d'un système à l'autre (voir « **effet tourniquet** », transparent suivant).

« Effet tourniquet »



Un **exemple** pour illustrer le phénomène appelé « **effet tourniquet** » :

Une personne perd son emploi et touche – si elle remplit les conditions de droit – des indemnités journalières de l'AC. A l'expiration de ses droits (2 ans), elle sort de l'AC. Cette personne a toujours un peu souffert du dos.

En raison de ses maux de dos, elle dépose un dossier à l'AI. Celle-ci refuse sa demande de prestations parce que l'atteinte à la santé n'entraîne pas d'incapacité de travail et qu'il n'y a donc pas de perte de gain pour raisons de santé.

La personne passe ensuite à l'AS. Au bout de deux ans, son état de santé se détériore au point qu'elle va de nouveau frapper à la porte de l'AI....

→ Ces **dépendances à répétition** entraînent une **insécurité** chez les clients et **s'opposent au but - la réinsertion** - parce qu'on perd beaucoup de temps avant d'entreprendre un examen global du potentiel de réadaptation.

Objectifs de la collaboration interinstitutionnelle

- Insérer le client dans le marché primaire du travail
- Partir de ses besoins
- Élargir la perspective, ne pas se limiter à une seule institution
- Exploiter, pour les organes d'exécution, toutes les possibilités d'amélioration et de coordination
- Réduire les coûts

→ bases légales de la CII: art. 85s LACI, art. 68^{bis} LAI, certaines lois cantonales sur l'AS



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSIKERUNGSSTELLENLEITER
CONFERENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RETRAITES SOCIALES
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFERENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

La collaboration interinstitutionnelle vise la réinsertion sur le marché primaire du travail.

Pour être le plus efficace possible dans la réinsertion des clients, il faut avoir une stratégie globale, **se coordonner et se mettre tous ensemble au service de la personne** (Luginbühl).

Les mesures d'optimisation et de coordination peuvent consister à simplifier les processus administratifs ou à éviter les pertes de temps aux points de recoupement entre les différents organes d'exécution.

A plus long terme, on espère que cet élargissement de la perspective permettra de réduire les coûts, parce que les prestations seront optimisées et les démarches inutiles évitées → on devrait pouvoir fournir les premières estimations des coûts de MAMAC dès fin 2008.

Pour que la CII réussisse, il faut, outre des processus optimisés, le soutien des responsables politiques.

Pour l'AC et l'AI, la CII est réglée par des lois fédérales. Pour l'AS, les bases légales sont un peu plus complexes, parce qu'elle est réglée au niveau cantonal ou communal.

Soleure est pour l'instant le seul canton à avoir inscrit la CII dans sa législation (loi sur la réforme des tâches de sécurité sociale); d'autres cantons (Zurich et Lucerne notamment) prévoient de l'introduire dans leurs lois sur l'AS.

MAMAC signifie...

bilan médical, appréciation du potentiel
professionnel par rapport au marché du
travail et gestion par cas



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Les explications que je vous ai données jusqu'ici vous ont fait comprendre le contexte dans lequel se situe la CII.

Je vais maintenant présenter le projet national CII-MAMAC **proprement dit, ses objectifs et ses conditions.**

L'acronyme MAMAC signifie « **Medizinisch-Arbeitsmarktliche Assessments im Rahmen von Case Management** », ce que l'on peut traduire, en français, par « bilan médical, appréciation du potentiel professionnel par rapport au marché du travail et gestion par cas ».

MAMAC s'adresse aux personnes qui présentent une problématique complexe. Autrement dit, *les personnes pour lesquelles on n'arrive pas à déterminer si elles sont malades parce qu'elles n'ont pas de travail ou si elles n'ont pas de travail parce qu'elles sont malades.*

Ces situations obligent souvent à passer beaucoup de temps à examiner les différents problèmes et à clarifier les compétences entre l'AC, l'AI et l'AS. Comme nous l'avons déjà vu, le risque est que les personnes concernées soient renvoyées d'une institution à l'autre, ce qui souvent aggrave encore leur situation.

Objectifs du projet national MAMAC

- Développer des formes de collaboration systématique et réalisable en pratique
- Clarifier les conditions financières et légales



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSICHERUNGSSTELLENLEITER
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RETRAITES SOCIALES
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Le projet national CII-MAMAC poursuit les objectifs suivants:

- Développer, avec les cantons, des **formes contraignantes de collaboration** entre les assurances sociales réglées par le droit fédéral et l'AS réglée au niveau cantonal ou communal.
- Élaborer des **bases décisionnelles relatives aux conditions financières et légales nécessaires** (notamment dans la LAI et la LACI), afin de pouvoir, en cas de succès, intégrer MAMAC à la législation ordinaire.

Genèse de la CII-MAMAC

- **2004: initiative** de plusieurs associations (AOST, COAI & CSIAS) visant à **donner un caractère plus contraignant à la collaboration**
- **2005: lancement du projet CII-MAMAC par la Confédération et les cantons** (AOST, CDAS, CDEP, COAI, CSIAS, OFAS et SECO)
- **2006: début de la mise en œuvre dans les cantons** (AG, BE, BL, BS, FR, GE, GR, JU, LU, SG, VD, VS, ZG, ZH)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSICHERUNGSSTELLENLEITER
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RÉGIMES SOCIAUX
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Résumons la **genèse** de la CII-MAMAC:

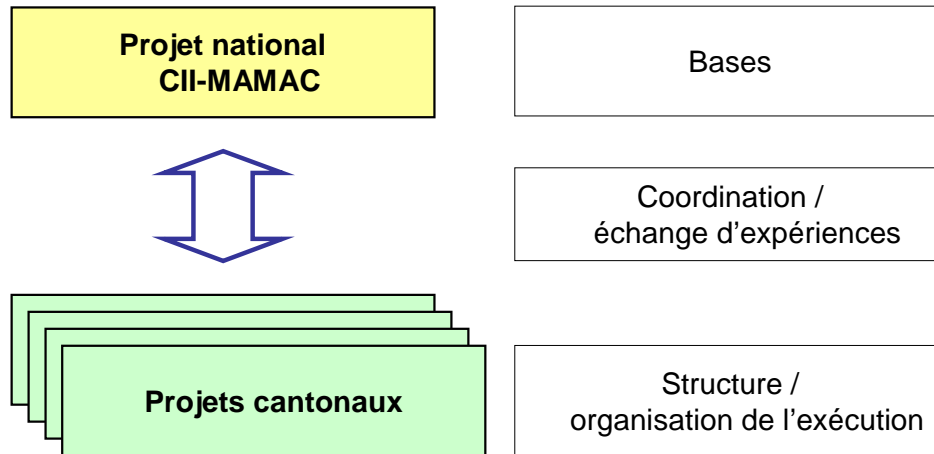
La Conférence des offices AI (COAI), l'Association des offices suisses du travail (AOST) et la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) lancent en **septembre 2004** une initiative visant à **donner un caractère plus contraignant au domaine interinstitutionnel**.


Elles veulent notamment que l'AC, l'AI et l'AS réalisent en commun des **évaluations portant à la fois sur l'état de santé et sur la situation professionnelle**, et que l'on utilise le **Case Management comme instrument de pilotage et de travail**.

Le **projet national CII-MAMAC** est lancé en **2005** avec le soutien de nombreuses institutions.

Les **premiers projets démarrent** dans les cantons en **2006**.

Confédération et cantons travaillent ensemble



 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES AFFAIRES SOCIALES
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

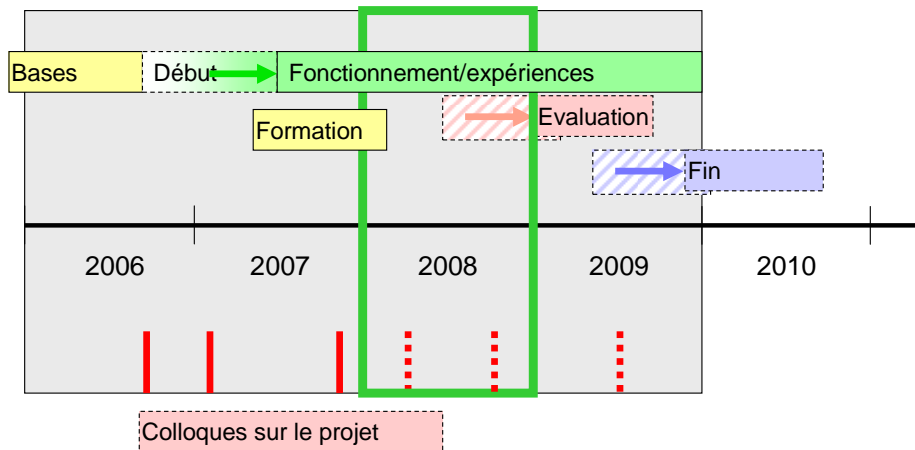
KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA


Le projet CII-MAMAC est conçu de façon que la Confédération et les cantons travaillent en étroite collaboration.

C'est au niveau national que les **bases du projet** (dossier/processus) et les **directives** sont élaborées, que **les formations** sont organisées et qu'un **rapport** est établi, mais c'est dans les **cantons** que se fait la **mise en œuvre proprement dite**.

Pour que la CII-MAMAC réussisse, il faut que la planification et l'exécution soient réalisées conjointement et en continu (c'est-à-dire que les séances de coordination et les échanges d'expériences soient réguliers).

Calendrier



 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RETRAITES SOCIALES
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Dans le temps, le projet MAMAC se déroule comme suit:

Les **bases du projet** ont été élaborées en 2006 et sont actualisées en permanence.

Des **formations** MAMAC sont organisées depuis **2007** (p. ex. sur le Case Management, l'assessment et la gestion des cas).

L'année **2008** est le **point de départ pour l'évaluation** du projet national, raison pour laquelle il faut que le système MAMAC soit suffisamment alimenté en cas.

Des **colloques** organisés deux fois par an permettent des échanges entre Confédération et cantons.

La **fin du projet** est prévue pour **2010**; d'ici là, il faut déterminer si **MAMAC**, avec son **caractère contraignant**, apporte une **valeur ajoutée** intéressante pour l'avenir et si cette **forme de CII** doit devenir la norme.

Etat actuel du projet

- Neuchâtel a manifesté son intérêt à participer au projet
- Le travail se déroule pour l'essentiel conformément aux bases du projet
- Le nombre de cas est plutôt inférieur aux attentes
- La collaboration a été élargie (SUVA, Helsana)
- Une directive commune (OFAS, seco) a été édictée en avril 2008
- Le premier rapport de controlling sera établi fin mai 2008

S'agissant de l'**état d'avancement** du projet national MAMAC, je dirai ceci:

-Depuis l'automne 2007, cela fait au total, avec **Neuchâtel**, 15 cantons qui travaillent selon la méthode du Case Management en incluant l'aspect médical et l'aspect professionnel.

-Le **nombre de cas** est inférieur aux attentes: à l'heure actuelle, on compte une centaine d'assessments par canton et par an.

-Quelques cantons tentent d'**élargir la collaboration**, notamment avec **Helsana (ZH) et avec la SUVA (GR, SG, VS)**.

-Pour augmenter, entre autres, le nombre de **conventions-cadre** dans les cantons, l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) et le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) ont édicté une **directive** en avril 2008. De même, la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), la Conférence des directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) et la Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique (CDEP) recommandent aux autorités d'action sociale une participation contraignante au projet CII-MAMAC.

-Le **nombre de cas** traités dans le cadre des projets cantonaux est calculé par trimestre; un premier rapport sera établi fin mai 2008.

MAMAC, CII et 5^e révision de l'AI

CII = stratégie commune pour améliorer et cibler la collaboration entre organisations partenaires dans l'AC, l'AI, l'AS, les services publics d'orientation professionnelle, etc.

CII-plus = collaboration avec les autres assurances participant en amont à l'AI (les assureurs d'indemnités journalières maladie et accident, et, à cause de l'exemption de primes et de l'effet contraignant de la décision de l'AI, les institutions de prévoyance)

CII-MAMAC = processus, commun et contraignant, de l'analyse et de la gestion des cas

DIP = détection précoce des bénéficiaires potentiels de prestations et premières mesures pour maintenir la capacité de travail



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSICHERUNGS-
LEITUNGSORGANE
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES AFFAIRES SOCIALES
KONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Quelles sont les spécificités du projet MAMAC par rapport à la CII en général?

On peut dire que **MAMAC** est une **procédure particulière** à laquelle participent les institutions partenaires de la collaboration interinstitutionnelle classique et qui **rend contraignants les processus communs d'analyse et de gestion des cas**.

La **frontière entre la CII-MAMAC et la détection et l'intervention précoces** introduites par la 5^e révision de l'AI n'est pas nette et doit encore être confirmée en pratique. A priori, on peut dire que:

-s'il n'y a que des problèmes médicaux, on aborde le cas par la détection et l'intervention précoces (DIP);

-s'il y a également des facteurs sociaux ou autres, la DIP constitue une porte d'entrée vers MAMAC;

-si, dans le cadre d'un assessment MAMAC ordinaire, il s'avère que les problèmes de santé sont nettement au premier plan, MAMAC peut aussi préparer le chemin vers des mesures d'intervention précoce de l'AI.

MAMAC est...

un processus porté conjointement par l'AC, l'AI et l'AS, et destiné aux personnes présentant une problématique complexe.

Ses principales composantes sont:

- **les assessments communs à plusieurs institutions**
- **le plan de réinsertion contraignant** pour les mesures de réinsertion
- **la gestion par cas** (Case Management)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Jusqu'ici, nous nous sommes occupés du contexte dans lequel se situe la CII et du projet national CII-MAMAC. Nous allons parler maintenant des **processus propres à MAMAC**.

Concrètement, l'AC, l'AI et l'AS, avec l'aide de la CII-MAMAC, souhaitent introduire des processus communs qui:

- 1) permettent de procéder à une évaluation globale de la capacité de travail et de réadaptation d'une personne présentant une problématique complexe,
- 2) définissent les mesures qui conviennent pour l'insérer ou la réinsérer dans le marché primaire du travail,
- 3) et, enfin, désignent l'une des institutions participantes comme responsable de la gestion du cas.

Case Management: définition

Le Case Management est une procédure spécifique qui permet de traiter de manière coordonnée des problèmes complexes.

Un processus systématique de coopération relie les différentes prestations, par-delà les frontières professionnelles et institutionnelles.

Le Case Management respecte l'autonomie des clients; elle utilise et épargne les ressources, aussi bien du client que du système de soutien

(Netzwerk Case Management, 2006, 2).



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Qu'entend-on par Case Management et par responsable de la gestion de cas?

La définition citée ici est celle du réseau « Case Management Schweiz », qui réunit d'importants acteurs dans le domaine du Case Management (entreprises, hautes écoles spécialisées...):

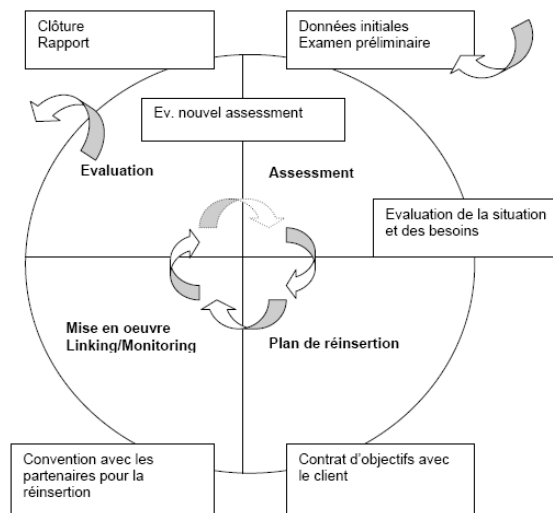
→ *citation*

Le Case Management dépasse la spécialisation et la fragmentation des institutions; elle aboutit à un concept de pilotage des cas, et elle met l'accent sur l'orientation client et l'orientation résultats.

Elle présente des caractéristiques particulièrement intéressantes pour la CII:

- + **traitement coordonné des problèmes complexes**
- + **liaison entre les prestations des différentes institutions**
- + **orientation ressources**

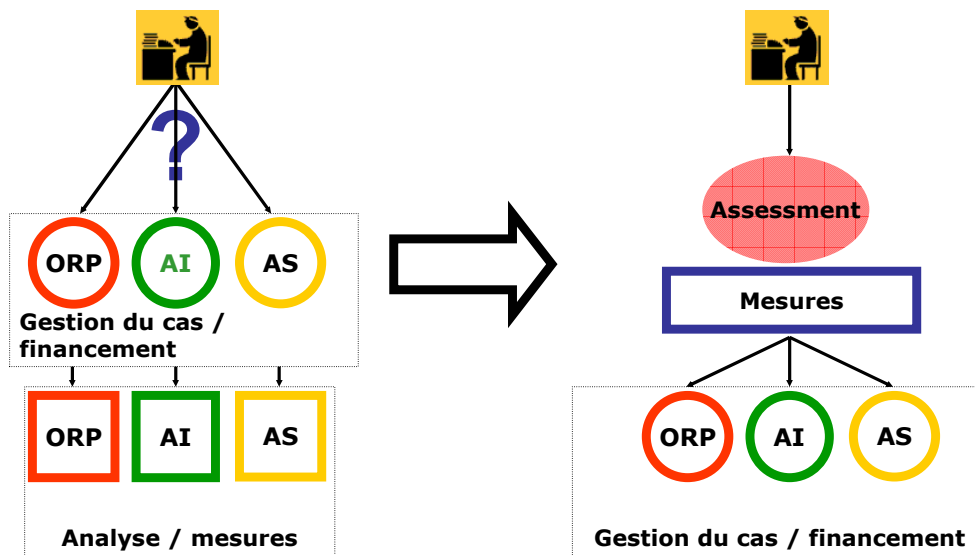
Case Management: processus




Le Case Management est une **procédure systématique** qui permet un **pilotage des cas**. Le **processus habituel** se déroule ainsi:

- 1) il commence par l'**examen préliminaire des données** (p. ex. des conditions d'accès)
- 2) il se poursuit par un **assessment**, durant lequel on étudie la situation du client
- 3) sur cette base, les institutions impliquées établissent un **plan de réinsertion** commun et la personne/institution qui gère le cas signe une **contrat d'objectifs** avec le client
- 4) on passe ensuite à la **phase de mise en œuvre**, durant laquelle **linking** signifie la liaison entre les différentes aides et **monitoring** le suivi en continu de l'évolution du cas
- 5) le processus se termine par l'**évaluation**, c'est-à-dire la récapitulation et l'appréciation des mesures prises.

De la logique de système à l'individu



 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVEREINBARER
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES AFFAIRES SOCIALES
KONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE AFFARI SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

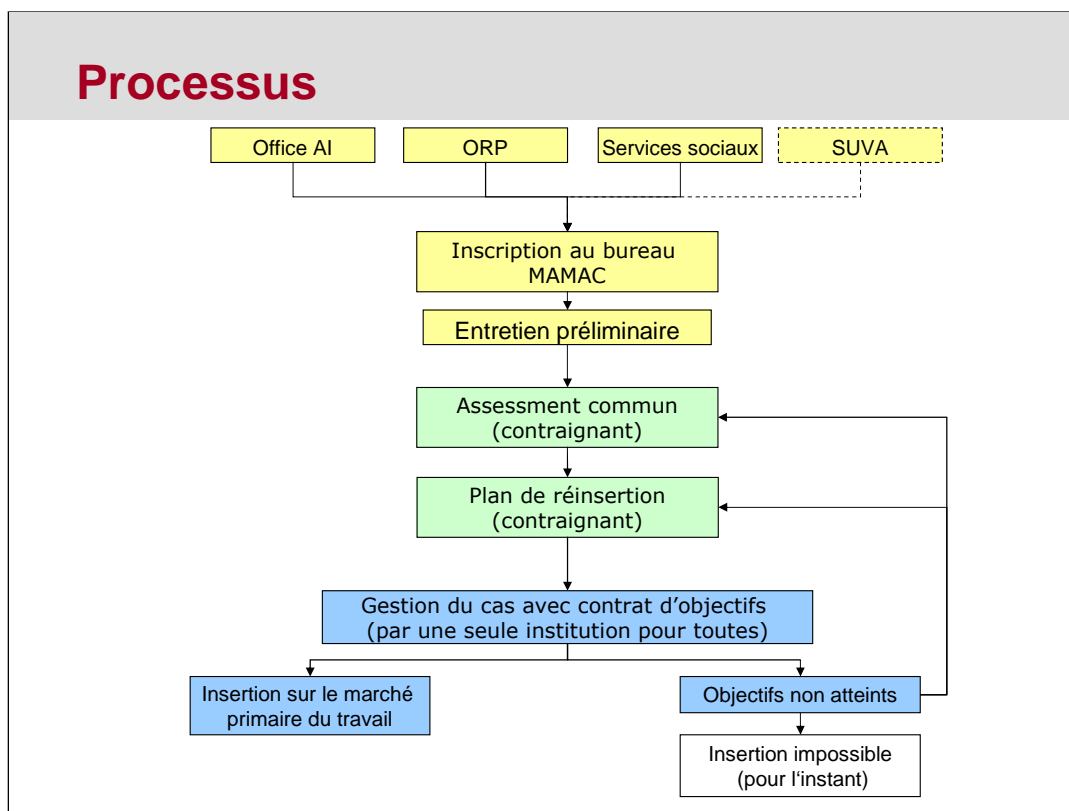
Les assessments réalisés par la méthode du Case Management doivent – c'est l'idée de base de MAMAC – amener un **changement de paradigme**:

→ le **placement et les mesures de réinsertion** sont désormais **décidés en fonction des besoins de la personne** et non plus fragmentés, en fonction des diverses compétences institutionnelles.

→ l'**assessment commun** réalisé dans le cadre de MAMAC permet une **analyse globale de la situation**, à partir de laquelle des **mesures** sont définies et décidées. Ces mesures doivent permettre la **réinsertion rapide sur le marché primaire du travail**.

→ avec MAMAC, la première question qui se pose n'est pas « qui est compétent pour cette personne? », mais « **de quoi a besoin cette personne?** »

→ on ne parle plus de « mon client », mais de « **notre client** »



Concrètement, un processus CII-MAMAC se déroule comme suit:

- 1) L'office AI, l'office régional de placement, le service social ou la SUVA inscrivent des **clients MAMAC potentiels**, sur la base des critères de tri définis par **l'organe cantonal de gestion**.
- 2) Un **entretien préliminaire** permet de clarifier les premières questions que se posent les professionnels concernés, en l'absence du client.
- 3) Durant l'**assessment, elles évaluent ensemble la situation médicale, professionnelle et sociale** du client, qui y participe.
Les institutions impliquées établissent un **plan de réinsertion** mentionnant les mesures à prendre. Ce plan, **contraignant pour les autorités**, est signé.
- 4) L'équipe d'assessment confie la **gestion concrète du cas** à l'un des professionnels participant à la séance, qui établit avec le client une **convention écrite** portant sur les **objectifs**.
- 5) **Au final:**
 - soit l'objectif est atteint, c'est-à-dire que l'insertion professionnelle a réussi;
 - soit l'objectif n'est pas atteint:
 - a) le **plan de réinsertion est adapté**,
 - b) ou, en cas de changement important, un **nouvel assessment** est réalisé,
 - c) ou, s'il apparaît que les **conditions à l'insertion** sur le marché primaire du travail ne sont **pas ou plus remplies**, le client peut faire valoir ses droits à des prestations de l'AC, de l'AI ou de l'AS par la voie habituelle.

A qui s'adresse la CII-MAMAC?

Conditions à remplir pour pouvoir participer à MAMAC:

1. **Problématique complexe:** difficultés de réadaptation associées à des problèmes de santé et/ou des problèmes sociaux
2. **Chances d'insertion ou de réinsertion intactes**
3. **Inscription à l'AC, l'AI et/ou l'AS remontant à moins de quatre mois**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Critères de tri pour la CII-MAMAC:

1. Le client doit présenter une **problématique complexe** (voir transparent suivant).
2. Les **chances de réadaptation professionnelle** doivent être **réalistes**.
3. L'**inscription** auprès de l'une des institutions **ne remonte pas à plus de quatre mois**: cette obligation se justifie par le fait que les chances de réinsertion sont d'autant plus grandes que l'exécution des mesures est rapide (sinon, risque de passage à la chronicité).

Il est possible dans des cas fondés de s'écarter de ces critères (p. ex. d'accepter une personne inscrite depuis plus de quatre mois).

Définition: problématique complexe

Cumul des problèmes suivants:

- chômage, incapacité de travail, incapacité de gain
- problèmes médicaux (physiques et/ou psychiques)
- handicap sur le marché du travail (formation, langue, âge)
- problèmes financiers plus ou moins graves, existants ou probables
- problèmes familiaux ou relationnels
- problèmes d'intégration et de motivation (difficultés d'adaptation, isolement social)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFERENCE DES CHEFS DE DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Il y a **problématique complexe au sens de la CII-MAMAC** quand quelques-uns ou plusieurs de ces problèmes se cumulent.

Les premières expériences faites dans le cadre des projets cantonaux montrent que, outre le chômage, ces problématiques comprennent souvent aussi des problèmes de santé diffus (syndromes douloureux p. ex.), une mauvaise qualification professionnelle (travailleurs auxiliaires) et des situations familiales difficiles (parents élevant seuls leurs enfants, migrants...).

Assessment

- Analyse systématique et globale de la situation, avec pour objectif l'insertion ou la réinsertion professionnelle
- Examen des facteurs suivants:
 - état de santé
 - situation professionnelle
 - situation sociale
- Participants: client, représentants de l'AC, de l'AI et de l'AS, autres spécialistes en fonction des besoins



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSICHERUNGSSTELLENLEITER
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RETRAITES SOCIALES
CONFÉRENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFÉRENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Dans les assessments, l'**équipe interinstitutionnelle** s'occupe de la problématique complexe présentée par le client.

Pour examiner de manière approfondie la situation et les besoins, il faut évaluer rapidement et précisément les facteurs médicaux, professionnels et sociaux.
→ d'où le nom de MAMAC, qui fait référence à la santé et au marché du travail.

Le but de l'assessment est d'apprécier de manière professionnelle la capacité de travail et de gain de la personne. Il faut pour cela clarifier les points suivants:

- problèmes et besoins du client
- ressources et possibilités de la personne
- qualité du réseau social et possibilités de soutien par ce biais
- soutien par d'autres institutions déjà impliquées

Participent à l'assessment, outre le client, un représentant de l'AC, un de l'AI, un de l'AS, ainsi éventuellement que d'autres spécialistes (médecin, tuteur...).

Plan de réinsertion

- Bilan des ressources présentes et des ressources manquantes
- Définition des objectifs, y compris partiels, et des indicateurs de l'atteinte de ces objectifs
- Détermination, contraignante pour les autorités, des mesures de réadaptation d'ordre professionnel, à savoir:
 - financement des mesures
 - garantie du minimum vital pendant le processus de réinsertion
 - institution/personne chargée de la gestion du cas



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Les objectifs, de même que les mesures permettant de les atteindre, sont définis dans le plan de réinsertion.

1. Le plan de réinsertion se base toujours sur le résultat de l'assessment (cf. rapport d'assessment).
2. A partir du bilan des ressources, l'équipe MAMAC fixe avec le client les objectifs intermédiaires et les objectifs finaux.
3. Elle définit en même temps les indicateurs d'atteinte des objectifs (contenu et délais).
4. Enfin, elle décide les mesures professionnelles concrètes qui vont permettre la réinsertion, la façon dont les besoins minimum seront couverts pendant l'exécution des mesures et la personne/institution chargée de gérer le cas.

Décider des mesures de réinsertion avant d'avoir fini d'examiner toutes les conditions et compétences est une tâche délicate qui oblige les institutions à changer leur mode de pensée (exigence qui s'ajoute aux connaissances techniques de haut niveau dont doivent disposer les personnes chargées des assessments).

Pour laisser à l'équipe d'assessment une marge de manœuvre suffisante et ne pas perdre trop de temps avec les examens, certains cantons (VS, GE) ont créé des fonds de « pré-approvisionnement », qui permettent d'octroyer des prestations avant d'avoir achevé l'examen des droits.

Contrat d'objectifs

- Accord contraignant entre la personne chargée de gérer le cas et le client, sur la base du plan de réinsertion
- Contenu de la convention:
 - Objectifs / objectifs partiels
 - Mesures de réinsertion
 - Garantie du minimum vital pendant les mesures
 - Délais
 - Contrôle de l'exécution
- Signature par le client et la personne chargée du cas



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Alors que le plan de réinsertion attribue les responsabilités aux institutions et fixe de manière contraignante les mesures de réinsertion à prendre, le contrat d'objectifs règle la collaboration entre la personne chargée du cas et le client.

Le **contrat d'objectifs signée par les deux parties** énumère les étapes principales et intermédiaires nécessaires pour atteindre les objectifs; elle constitue le **fil rouge du travail de réinsertion**.

Obligation légale

a) Entre institutions

- Conventions-cadre
- Rapport d'assessment & plan de réinsertion

a) Envers le client

- Obligation de participer et de réduire le dommage
- Décisions, valant obligation légale, relatives aux mesures de réinsertion
- Contrat d'objectifs



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSICHERUNGSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RÉGIMES SOCIAUX
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Comme nous l'avons vu, MAMAC est une forme contraignante de CII.

La force obligatoire de MAMAC se fonde sur les facteurs suivants:

a) Entre institutions:

- les conventions-cadre cantonales fournissent à MAMAC le support nécessaire au niveau du pilotage et garantissent la reconnaissance réciproque des décisions;
- le rapport d'assessment et le plan de réinsertion, signés par toutes les institutions impliquées, sont contraignants pour les autorités.

a) envers les clients:

- les clients sont tenus par la loi de contribuer à réduire le dommage (LPGA, lois cantonales sur l'AS); le non-respect de cette obligation peut entraîner une diminution des prestations;
- les mesures mentionnées dans le plan de réinsertion font l'objet de décisions juridiquement valables, contre lesquelles les clients peuvent recourir;
- le caractère contraignant de la gestion du cas découle de la contrat d'objectifs signée par le client et la personne chargée de gérer son cas.

Gestion et évaluation du cas

- Pour être efficace, la gestion d'un cas doit s'accompagner du contrôle continu de la mise en œuvre (= monitoring).
- A la fin du processus de réinsertion, une évaluation du cas est réalisée. Les principales questions possibles sont:
 - les objectifs sont-ils atteints?
 - les besoins ont-ils changé?
 - comment s'est déroulée la collaboration avec les institutions?
 - tous les participants sont-ils satisfaits?



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ DER KANTONALEN SOZIALVERSICHERUNGSSTELLENLEITER
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS CANTONAUX DES RETRAITES SOCIALES
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELLE OPERE SOCIALI

KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

La personne chargée de la gestion du cas contrôle en permanence la **mise en œuvre du plan de réinsertion**.

Le sens de ces **contrôles répétés** – appelés **monitoring** selon le Case Management – est de répondre à la question: **les mesures prévues correspondent-elles toujours au soutien dont a besoin le client?**

Au contraire du monitoring, qui a lieu tout au long du processus, **l'évaluation du cas proprement dite** se situe à la fin du processus de réinsertion.

La personne chargée du cas fait, avec le client, le bilan des objectifs, de la collaboration avec les services concernés et de la réussite de la réadaptation; elle communique son appréciation à l'organe de coordination CII cantonal.

La **gestion du cas** comprend donc **l'exécution du plan de réinsertion**, le **suivi de la mise en œuvre** et **l'évaluation systématique du cas**.

MAMAC veut...

a) Au niveau des clients:

- Empêcher l'aggravation des problèmes en intervenant rapidement
- Établir une relation correcte avec le client en définissant clairement ses interlocuteurs

a) Au niveau des institutions:

- Créer les mêmes procédures contraignantes pour toutes les personnes concernées
- Réduire les coûts de la sécurité sociale en raccourcissant la durée du versement d'indemnités journalières et/ou de rentes



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

On peut résumer comme suit les **effets que l'on attend** de MAMAC:

a) Au niveau des clients:

La démarche est centrée sur la personne et non plus sur certains segments du système. Si les interlocuteurs (services et personnes) sont clairement définis au sein des institutions, le conseil et le suivi commenceront à temps et seront complets.

b) Au niveau des institutions:

L'uniformisation et la coordination des prestations évitent l'effet tourniquet entre AC, AI et AS, et améliorent les résultats de la réadaptation.

Une réinsertion plus rapide et plus durable sur le marché primaire du travail raccourcit la durée du versement des prestations et réduit les dépenses de sécurité sociale.

Pour « gagner », il faut:

- L'ancrage de la collaboration interinstitutionnelle
- Le caractère contraignant
- L'orientation besoins
- L'interdisciplinarité et le dépassement des frontières institutionnelles



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA

Pour que les **effets potentiels** de la CII-MAMAC puissent se déployer, il faut respecter certains facteurs:

Une **large diffusion de l'idée maîtresse** de la CII-MAMAC n'est possible qu'avec un **soutien politique et légal suffisant** → *conventions-cadre dans les cantons!*

La mise en œuvre cohérente de MAMAC nécessite des **accords contraignants**, tant avec les clients qu'entre les institutions impliquées.

Pour parvenir à des résultats rapides et durables en matière de réadaptation, il faut **axer les efforts sur les besoins**. La principale question est: de quoi a besoin cette personne pour pouvoir exploiter au mieux son potentiel de réadaptation?

Enfin, il faut surmonter les divergences de point de vue des institutions concernées et **développer un mode de pensée et d'action qui dépassent ces frontières**.

Dans ce sens, le projet MAMAC constitue un défi passionnant qui ne peut réussir qu'avec votre aide!

Sources et liens utiles

- Hofstetter, Yvonne (2002). Prozess des Case Managements. Präsentation. HSA Berne, Institut für Weiterbildung.
- Netzwerk Case Management Schweiz (2006). Definition Case Management, Standards Case Management, p. 1-10. www.netzwerk-cm.ch
- Wendt, Wolf Rainer (2005). Case Management: Ein Konzept, viele Anwendungen. Managed Care 2, p. 7-9.
- www.ofas.admin.ch (Thèmes/AI/Projets – CII-MAMAC)
- www.bziv.ch (Catalogue des cours CII)
- www.iiz.ch (Informations sur CII, CII+ et bases du projet CII-MAMAC)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS
Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



KONFERENZ KANTONALER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTOREN
CONFÉRENCE DES CHEFS DES DÉPARTEMENTS CANTONAUX DE
L'ÉCONOMIE PUBLIQUE
CONFERENZA DEI DIRETTORI CANTONALI DELL'ECONOMIA PUBBLICA