

2015

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Accompagnement social
Aider et accompagner
nos publics fragilisés

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Centre Ouest

SECURITE SOCIALE
**l'Assurance
Maladie**
Centre Ouest
Service Social

SECURITE SOCIALE
**l'Assurance
Retraite**
Centre Ouest
Action Sociale

afaq
ISO 9001
Qualité
AFNOR CERTIFICATION

Accéder
au sommaire

Sommaire

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2015

Accompagnement social
Aider et accompagner
nos publics fragilisés

 <i>Edito</i>	p 3
 <i>Service Social</i>	p 4
● Missions et orientations	p 4
● Cartographie des territoires	p 5
● Temps forts 2015 et perspectives 2016	p 6
● Le Service social régional.....	p 7
● Le Service social de la Charente.....	p 9
● Le Service social de la Charente-Maritime.....	p 11
● Le Service social de la Corrèze.....	p 13
● Le Service social de la Creuse.....	p 15
● Le Service social de la Deux-Sèvres.....	p 17
● Le Service social de la Vienne.....	p 19
● Le Service social de la Haute-Vienne.....	p 21
● Travail en réseau, un enjeu majeur	p 23
 <i>Action sociale</i>	p 24
● Le bien vieillir, de forts enjeux	p 24
● Missions et orientations	p 25
 <i>Bien vieillir</i>	p 28
● Missions et orientations	p 29





ÉDITORIAL

MARTINE FRANÇOIS

Directeur Carsat Centre Ouest

La feuille de route du Service social, pour 2015, a conduit à renforcer les actions mises en place pour l'accompagnement des publics fragiles ou en situation de rupture. Cela couvre notamment :

- ⇒ **la contribution au déploiement de la démarche PLANIR** - Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions, des Ruptures,
- ⇒ **l'utilisation de l'observatoire des fragilités**, la mise en place d'actions collectives de proximité lors du passage à la retraite dans le cadre du Plan Proximité de l'Avancée en Age (2P3A),
- ⇒ **l'accompagnement social des personnes** de moins de 60 ans en sortie d'hospitalisation,
- ⇒ **l'offre de service** dans le cadre de la prévention des risques de désinsertion professionnelle.

De nouvelles orientations nationales ont été définies auprès de publics prioritaires : les jeunes de 16 à 25 ans en situation de vulnérabilité pour le recours aux droits, aux soins et aux actions de prévention santé. En outre, une offre s'est structurée en direction des personnes atteintes de pathologies lourdes et invalidantes.

Le Service social a accompagné la mise en œuvre de «l'Aide pour la Complémentaire Santé (ACS)» au 1er Juillet 2015, par sa contribution à l'offre de service attentionnée à destination des personnes éligibles ou des bénéficiaires.

Le Service social de la Carsat adapte son action aux réalités locales. Son intervention sur le champ de l'accès aux droits et aux soins des assurés est renforcée par un travail collaboratif avec les partenaires et une coordination avec les autres services de la protection sociale.

Innover est aussi une dimension importante, différentes initiatives présentées dans ce rapport en sont l'illustration.

La satisfaction globale des assurés de l'intervention du Service social a été évaluée à 96,1% en 2015. Ce résultat témoigne, s'il en faut, de l'engagement de chacun pour assurer un service performant et une relation de qualité avec les assurés.



Missions et orientations

Les champs d'activité du Service social dépendent des orientations arrêtées par deux caisses nationales de Sécurité sociale :

- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie
- La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

Ainsi, s'appuyant sur les enjeux fixés par les caisses nationales, les équipes des services sociaux participent à de nombreuses actions pour faire évoluer la situation des assurés dans **3 domaines d'intervention**.

L'accès aux soins et le droit aux soins des personnes en situation de précarité

Cet axe permet :

- ⇒ de faciliter l'accès aux soins et à la prévention santé,
- ⇒ de soutenir et d'accompagner les personnes fragilisées dans leur accès à une complémentaire santé.

Le rôle du Service social :

- ⇒ Informer l'assuré sur ses droits pour accéder aux soins,
- ⇒ Le conseiller et l'accompagner en matière de prévention et d'éducation à la santé,
- ⇒ L'aider dans ses démarches de soins.

« Nous nous devons de mettre en place des actions de repérage pour aller au-devant des publics fragilisés et leur proposer une offre de service adaptée à leurs besoins. »

VALERIE CARTAU - Responsable du Service social régional



La prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés

Le Service social mène des actions de soutien afin de favoriser le maintien ou le retour à l'emploi.

Le rôle du Service social :

- ⇒ Informer le salarié, le conseiller sur ses droits et démarches,
- ⇒ Evaluer, avec lui, sa situation au regard de son emploi et de son état de santé,
- ⇒ L'orienter vers d'autres services spécialisés,
- ⇒ L'accompagner dans son changement de situation,
- ⇒ L'aider à mettre en œuvre un projet professionnel.

La contribution au maintien à domicile et prévention de la perte d'autonomie :

Le Service social propose un ensemble de dispositifs favorisant le maintien à domicile des personnes fragilisées par la maladie ou le vieillissement.

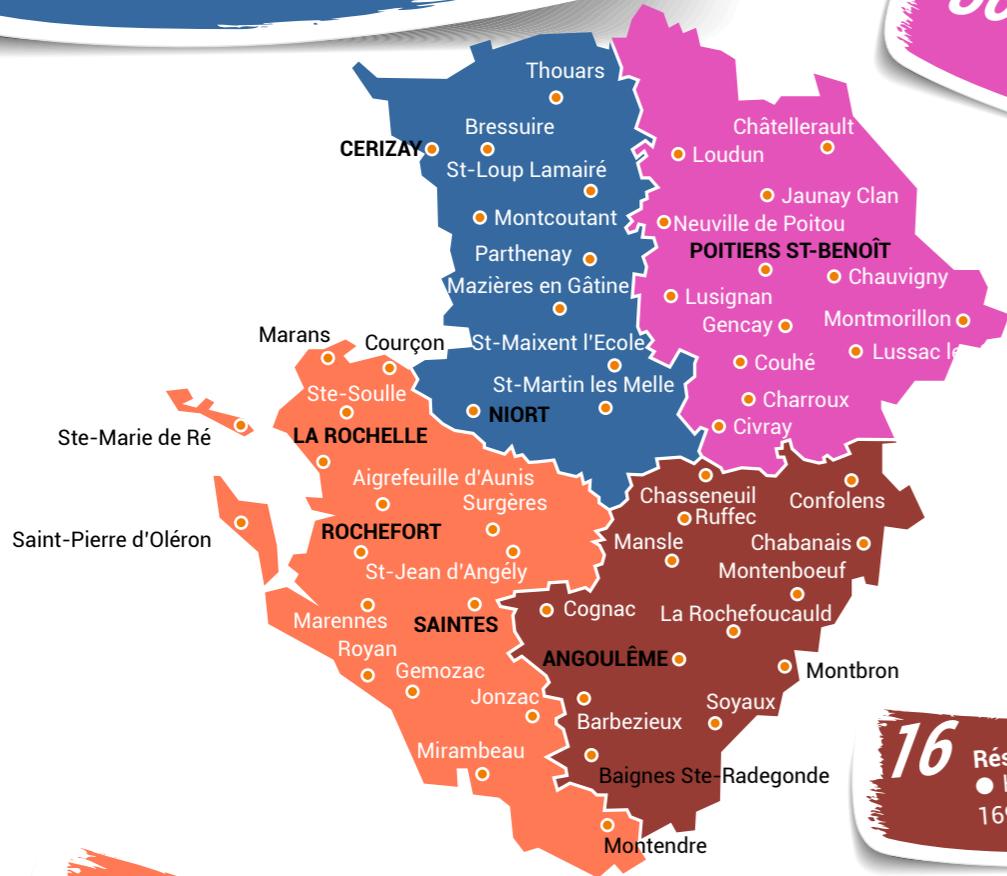
Le rôle du Service social :

- ⇒ L'informer sur ses droits et les aides possibles pour rester à son domicile et maintenir une vie sociale,
- ⇒ Le guider dans ses démarches et l'orienter vers d'autres services,
- ⇒ L'accompagner dans des actions de prévention,
- ⇒ Evaluer globalement la situation de l'assuré en matière de maintien à domicile.



Réseau de Proximité en Poitou-Charentes

79 Résidences administratives
 • 12, Allée du Midi - 79140 Cerizay
 • CPAM - 1, rue de l'Angélique - 79041 Niort Cedex



17 Résidences administratives
 • Porte Atlantique - 2, rue Enrico Fermi - 17014 La Rochelle
 • CPAM - 5, avenue Maurice Chupin - 17311 Rochefort Cedex
 • CPAM Service Social - 4, rue René Cassin - 17100 Saintes

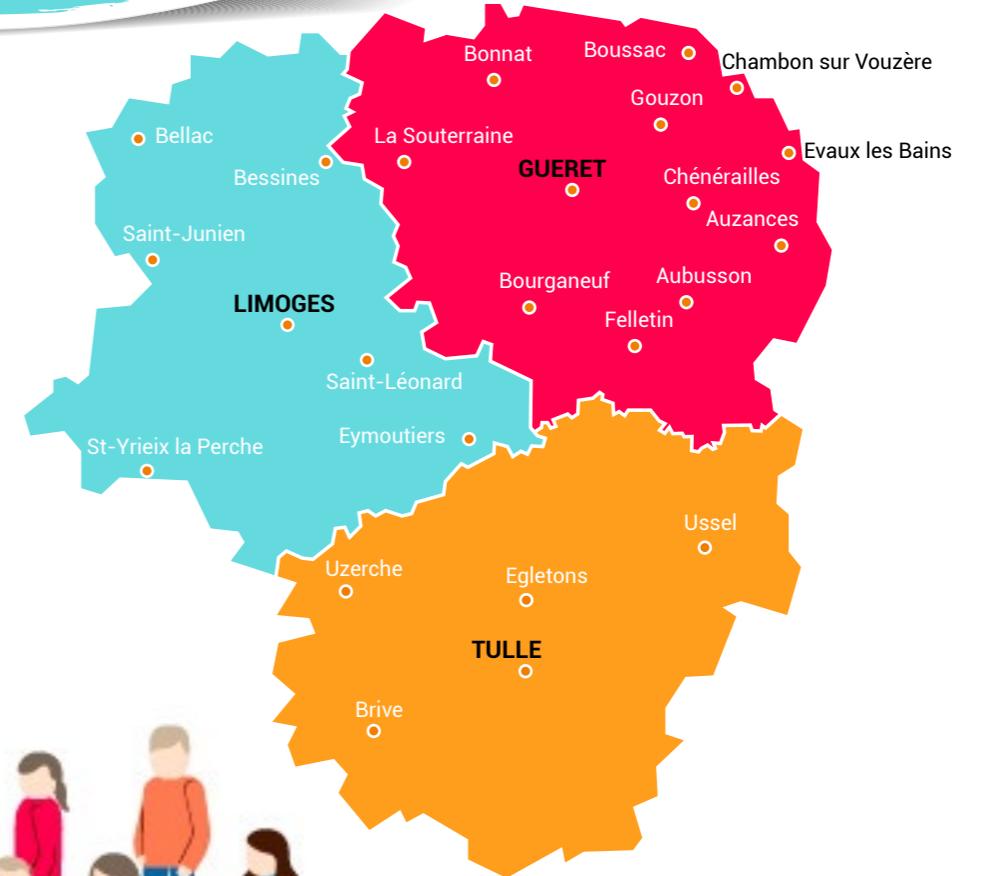
86 Résidence administrative
 • 2, allée des Anciennes Serres
 86280 Saint-Benoît

Un réseau de 77 points d'accueil répartis dans les 7 départements du Limousin et du Poitou-Charentes, au plus proche des assurés.

16 Résidence administrative
 • Hall CPAM - Boulevard de Bury
 16910 Angoulême Cedex 9

Réseau de Proximité en Limousin

87 Résidence administrative
 • CPAM - 22, avenue Jean Gagnant
 87000 Limoges



23 Résidence administrative
 • CPAM - Rue Marcel Brunet
 23000 Guéret

19 Résidence administrative
 • CPAM - Service social Carsat
 6, rue de Souham - 19000 Tulle





Temps forts 2015 & Perspectives 2016

Faits marquants 2015

L'année 2015 a permis de :

- ⇒ **Développer les actions collectives** avec une **augmentation** de **27.58 %** par rapport à 2014.
- ⇒ **Mener des actions sur l'accès aux soins**, à destination des jeunes, en développant les partenariats locaux.
- ⇒ **Déployer une expérimentation sur l'Aide à la Complémentaire Santé** impulsée par la CNAM ayant pour objectif d'en favoriser le recours en proposant une offre de service téléphonique systématique. **346** entretiens sociaux ont été réalisés sur le dernier trimestre 2015. Cette démarche pro active a été appréciée par **87 %** des assurés contactés.
- ⇒ **Étendre les actions** liées au Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions **et des Ruptures** en concertation avec les CPAM.



Perspectives 2016

- ⇒ **Accroître la communication** sur le Service social et notamment sur l'intérêt de la construction de partenariats adaptés.
- ⇒ **Améliorer la synergie** entre le Service social et les agences retraites pour mieux détecter et accompagner les retraités fragiles.
- ⇒ **Déployer des actions** spécifiques en direction des assurés souffrant de pathologies lourdes.
- ⇒ **Généraliser**, dans le cadre du PLANIR, **trois actions locales labellisées** renforçant ainsi la dimension partenariale de l'Assurance Maladie au profit :
 - des jeunes par la définition d'un parcours santé jeunes,
 - des consultants des permanences d'accès aux soins et à la santé des établissements publics de santé,
 - des publics en situation de soins imminents nécessitant le recours à une ligne téléphonique d'urgence pour les praticiens de santé.
- ⇒ **Déployer le nouvel applicatif informatique** en travail social individuel – **GAIA** -

Chiffres clés

- ▶ 7 départements.
- ▶ 77 points d'accueil.
- ▶ 107 Collaborateurs.
- ▶ 16 644 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle.
- ▶ 5 524 personnes ont participé à une action collective.
- ▶ 49 381 signalements ont été reçus.

Chiffres à retenir :

- ▶ 96.10 % de taux de satisfaction des usagers.
- ▶ 1 028 Aides au Retour à Domicile après Hospitalisation - ARDH - ont été acceptées depuis la régionalisation du traitement administratif.



Travaillent au siège de la Carsat Centre Ouest :

Valérie CARTAU, Responsable Pôle interventions sociales
Emeline BOURDIN, Chargée de projets
Sébastien GAMAURY, Assistant statistiques et informatique

Agents administratifs :

Véronique BOURGAIN
Nathalie DEXET
Chantal MAZIERE
Carole PREDHUMEAU

Données régionales

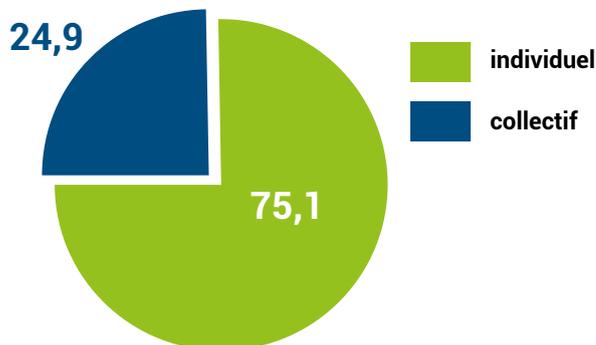
Nombre de bénéficiaires en individuel et collectif

22 187 bénéficiaires ont été reçus au Service social dont :

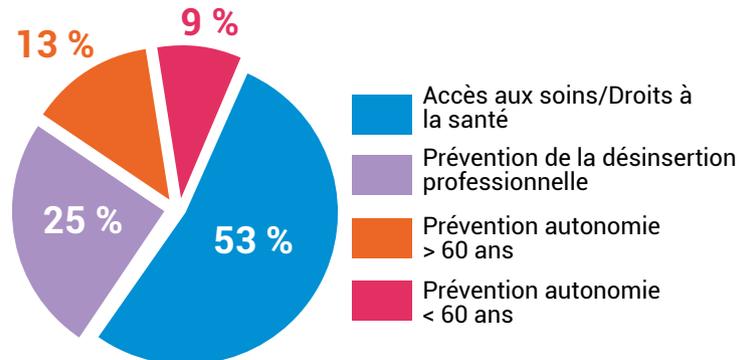
→ **16 644** en entretien individuel

→ **5 543** en collectif

Le graphique ci-dessous montre la part importante de l'individuel bien que le collectif ait connu une hausse de **79.5 %** depuis 2013.



Poids des bénéficiaires par domaine d'intervention reçus en individuel

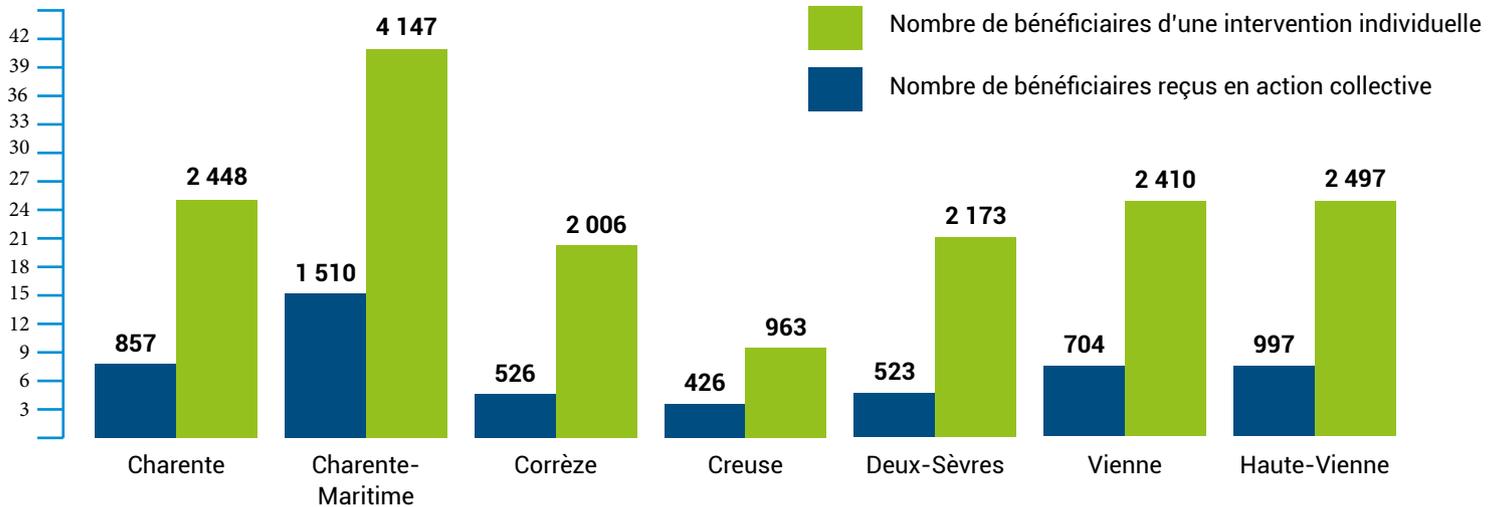


La thématique de l'accès aux soins représente la majorité des interventions. Les deux autres domaines : prévention de la désinsertion professionnelle et prévention de la perte d'autonomie se répartissent à eux deux la moitié des interventions.

7 742 personnes ont rencontré le Service social dans le cadre du programme des Indemnités Journalières (IJ) 90 jours et **1 733** dans le cadre du passage à la retraite.

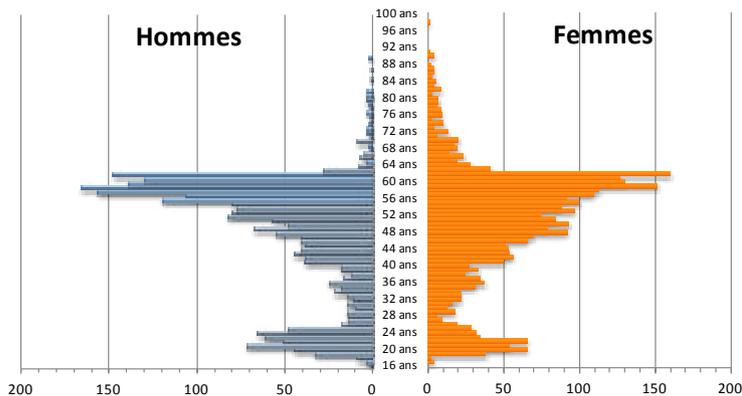


Répartition des bénéficiaires :



En Creuse : **69 %** des bénéficiaires ont participé à une action collective. Cette part est plus élevée dans les Deux-Sèvres, puisque **81 %** ont bénéficié d'une action collective alors que la moyenne régionale est de **75 %**.

Pyramide des âges pour les actions collectives :



- ⇒ **13 %** des personnes reçues lors d'actions collectives ont entre 16 et 25 ans
- ⇒ **19 %** des personnes ont entre 26 et 45 ans
- ⇒ **46 %** ont entre 46 et 59 ans
- ⇒ **22 %** des participants ont plus de 60 ans

Quel est l'impact du service social ? ⁽¹⁾

Le Service social fait une offre aux assurés **en arrêt de travail de plus de 90 jours** afin de leur proposer une réunion collective. **99 %** des personnes contactées dans le cadre de cette étude d'impact ont apprécié que le Service social ait pris contact avec elles et **92 %** estiment que les informations fournies leur ont permis de mieux connaître leurs droits.

Pour **83 %** d'entre elles, l'accompagnement par le service social a permis de résoudre certaines difficultés. Plus de la moitié ont engagé des démarches pour leur santé. Dans le cadre de la sortie d'hospitalisation, **72 %** des personnes interrogées estiment que l'intervention du Service social leur a permis de mieux connaître leurs droits .

Ce taux est plus élevé dans le cadre de la **désinsertion professionnelle** puisqu'il est de **93 %**. **87 %** des personnes reçues pour cette problématique estime que le Service social leur a permis de mieux faire face à la situation.

⁽¹⁾ Sur la base d'une enquête annuelle réalisée par le national.



1 responsable départemental :

Alexandra TOUSSAINT (depuis juillet 2016 Ludovic MERCIER)

Agents de secrétariat :

Cécile LAGRANGE
Vanessa HARMANGE
Delphine VAUVERT

Travailleurs sociaux :

Anne GRAVELINES
Marie ANDRAUD
Audrey CASTERAN
Emmanuelle PAUGET
Geneviève RENARD
Aurélié DA SILVA
Aline DESEINE
Régine BERGERON
Marie-Christine MERZEAU

L'équipe



Norman : une BD au service des Jeunes

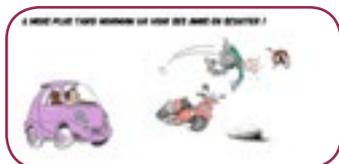
En septembre 2015, la Mission Locale Arc Charente a déployé **le dispositif Garantie Jeunes**. Il s'agit d'un accompagnement visant à amener les jeunes en situation de grande précarité vers l'autonomie. Fort de notre expertise dans le domaine de l'accès aux droits et aux soins, notre service a été associé, dès la construction de cette action, pour intervenir auprès de chaque groupe de jeunes intégrant ce dispositif.

Le Service social a animé, mensuellement, des séances d'informations collectives auprès de jeunes sur le Nord et l'Ouest du département.

Afin de capter l'attention de ce public, des outils d'animation ont été imaginés par le Service social. Une bande-dessinée intitulée « *le parcours de Norman* » illustre les événements de la vie auxquels les jeunes peuvent être confrontés.



- Qu'est ce que la sécurité sociale ?
- Comment est construit un numéro de Sécurité Sociale et quelle utilité a la Carte Vitale ?



- Quelle prise en charge pour les frais de santé (remboursement CPAM et de la complémentaire santé) ?
- Qu'est-ce que la CMUC et l'ACS ?



- Quelle procédure suivre en cas d'arrêt de travail ?
- Comment remplit-on une feuille de soins et un arrêt de travail ?



- Quel est le rôle du médecin traitant ?
- Qu'est-ce que le Centre d'Examens de Santé ?



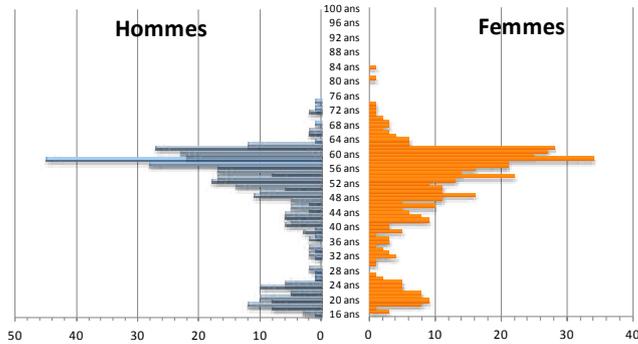
Par des jeux de devinettes, la complétude de formulaires, ou de rébus, les jeunes sont mis à contribution dans l'apport et le partage des connaissances. Ils repartent avec une base d'informations nécessaires à une bonne prise en charge de leur santé.

Quelques chiffres pour 2015

4 mois, 8 séances, 86 jeunes participants.



Profil des bénéficiaires reçus en collectif :

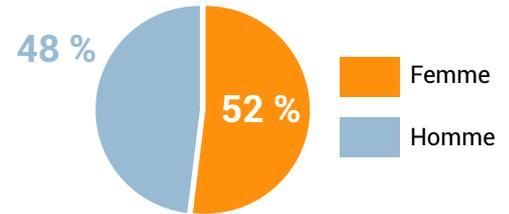


Age :

- ▶ La moitié des bénéficiaires ont entre 46 et 59 ans.
- ▶ 25 % ont plus de 60 ans.
- ▶ 26 % ont moins de 45 ans.

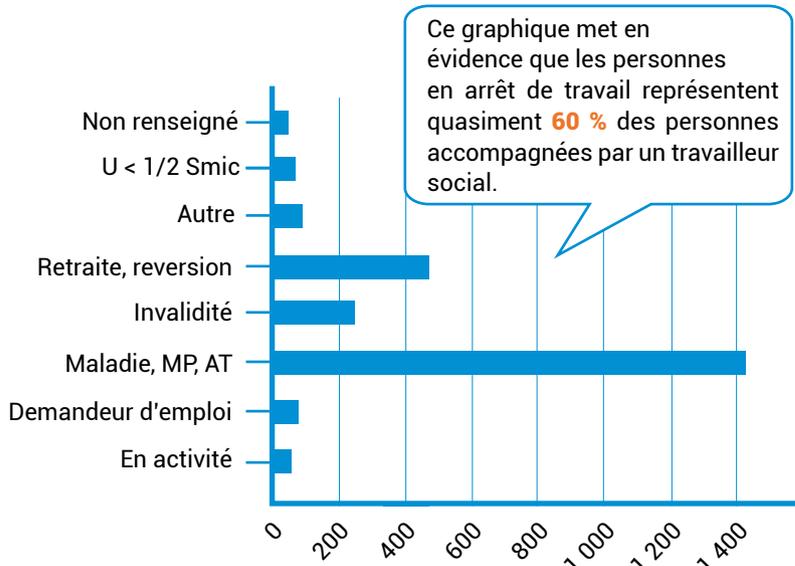
Cette représentation est sensiblement similaire pour le collectif que l'individuel.

Répartition par sexe :

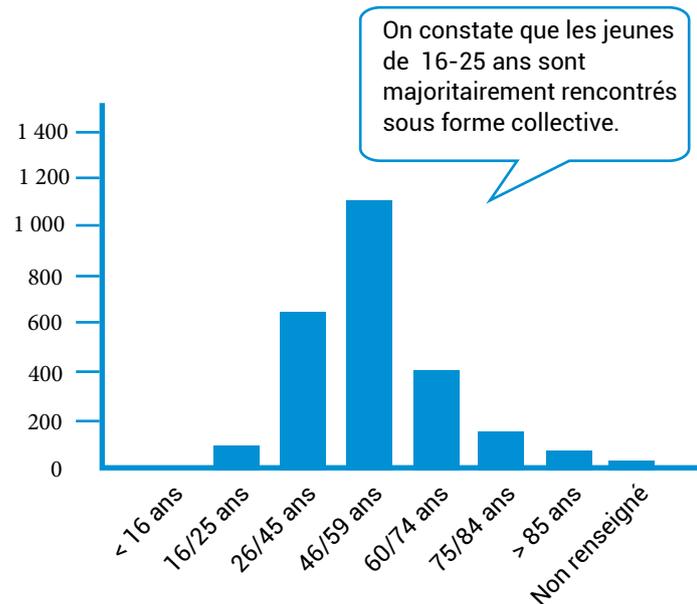


Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

Situation socio-administrative :



Répartition par âge :



1 responsable départemental :

Catherine RENAUD

Agents de secrétariat :

Sylvie MIRONNEAU

Brigitte CHRISTAUD

Isabelle KOLLMAN

Sandrine SQUASSINA

Evelyne MINEAUD

Sandrine PERRET

Travailleurs sociaux :

Yasmine COURTOIS

Pascal GAUFFENIC

Régine GRAULLIER

Murielle MERON

Christine MILON

Florence PAGE

Marie Claude RABIER CHAMPEAU

Nathalie BAYEUIL

Delphine GODEFROY

Franck JOURDY

Cécile BARDIN

Marie-Noëlle BENEDITTI

Chloé MESNARDD

Zéralda BOUFFERACHE

Flavie DUPONT SIELINO

Journée d'information santé

Contexte :

La Ville de La Rochelle participe au bien-être et à la qualité de vie de ses habitants. Elle l'a confirmé en adhérant en 2004 au Réseau des Villes Santé de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). En 2009, les diagnostics territoriaux ont soulevé différentes problématiques permettant d'établir un contrat local de santé, signé en février 2013. Le Service social de la Carsat Centre Ouest s'est associé à la fiche N° 4 « *Accompagnement des usagers vers les acteurs en santé* ».

Problématique identifiée :

Les habitants des quartiers sensibles, malgré une offre de soins importante, n'ont pas recours aux professionnels et aux acteurs de la santé. Ils ne font pas valoir l'ensemble de leurs droits d'où la présence d'interlocuteurs diversifiés.

En juin 2015, un travail de partenariat et de réseau actif s'engage sur la mise en place d'**un forum santé** qui a eu lieu le 19 septembre. Les enjeux de cette journée :

- ⇒ **proposer des actions visibles** aux habitants leur permettant de repérer les interlocuteurs en capacité de les accompagner dans l'accès aux droits et aux soins,
- ⇒ **former les travailleurs sociaux et bénévoles** assurant des relais auprès des populations fragilisées.

Ont participé :

- ⇒ le Service social et l'agence retraite de la Carsat Centre Ouest qui assurent l'expertise du projet et la coordination.
- ⇒ Le CCAS, le conseil départemental, la CPAM, la Maison Associative de la Santé, la Mutualité Française, la Fédération des Centres Sociaux représenté par le centre social de Mireuil « *le Pertuis* », certaines associations de quartiers dont « *les petits frères des pauvres* », le réseau atlantique diabète.

Déroulement :

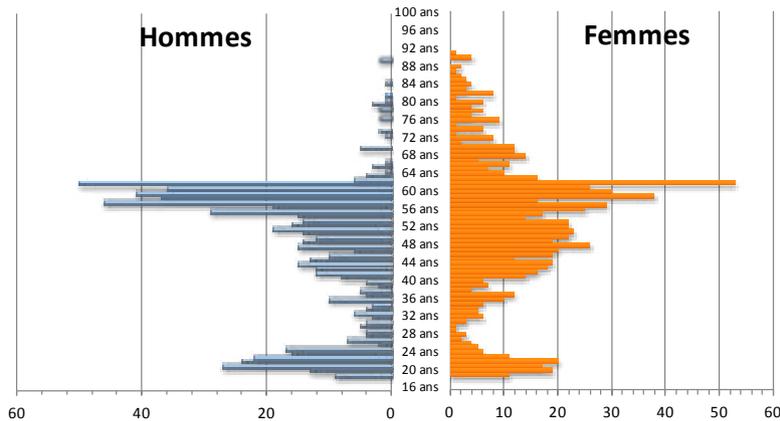
- ⇒ Plusieurs stands représentant les différentes institutions ont proposé **des informations sur les actions de prévention et de promotion de la santé**.
- ⇒ Des animations (*théâtre, forums, etc.*) ont permis une appropriation des informations diffusées.
- ⇒ La Mutualité Française avait mis à disposition **un stand d'activités sportives et/ou de bilan de santé**.
- ⇒ Le Service social CARSAT a mené des entretiens individuels sur les thématiques de **l'accès aux soins**.

Bilan :

Cette action a permis :

- ⇒ aux professionnels d'échanger entre eux, et de faire connaître aux habitants leurs activités,
- ⇒ d'avoir une reconnaissance par ce public du travail effectué par tous les organismes et/ou associations de la santé et du social,
- ⇒ de démontrer l'utilité et la reconduction d'une telle action de partenariat et de réseau.

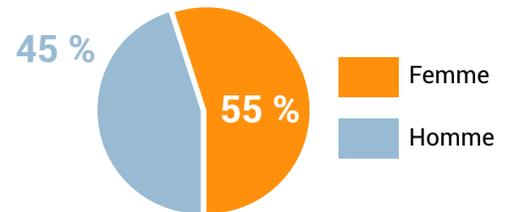
Profil des bénéficiaires reçus en collectif :



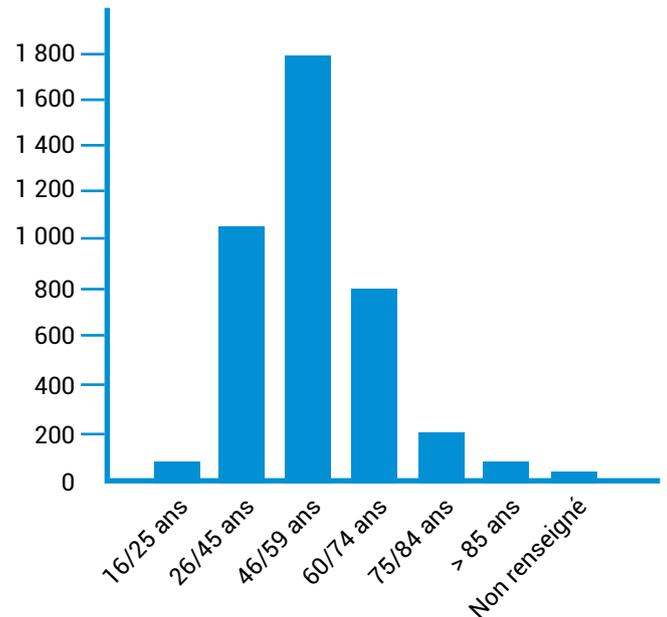
Age :

- ▶ **1/3** des bénéficiaires ont moins de 46 ans.
- ▶ un peu plus d'**1/3** ont entre 46 et 59 ans.
- ▶ et la part restante a plus de 60 ans.
- ▶ les jeunes de 16/25 ans représentent **14 %** des assurés reçus en collectif. Dans cette tranche d'âge seulement, les hommes sont sur-représentés par rapport aux femmes.

Répartition par sexe :

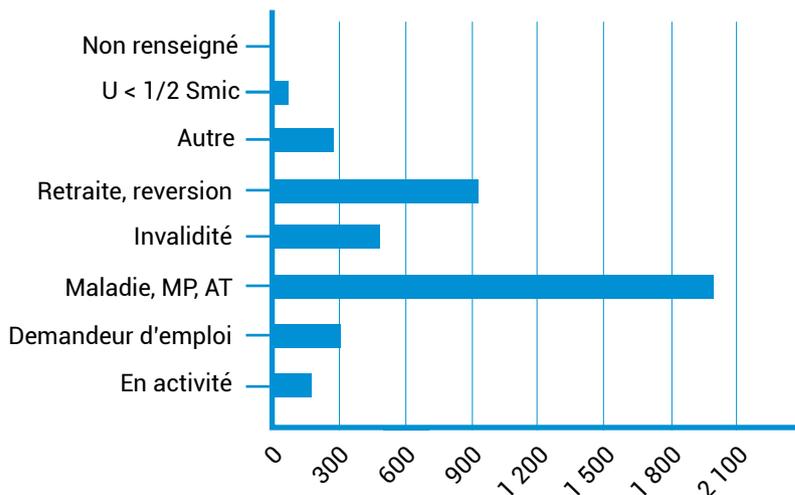


Répartition par âge :



Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

Situation socio-administrative :



1 responsable départemental :
Brigitte FEUCHOT

Agents de secrétariat :
Carla CARDOSO MOREIRA
Nathalie TENNE
Nathalie NECKEBROECK

Travailleurs sociaux :
Catherine ANDRIEUX
Hermeline BOULAY DIOT
Estelle VALADOU
Audrey LIMOUSIN
Isabelle BONIS
Catherine ALIX
Fabienne TRONCHE
Martine ROQUE



Accompagner le passage à la retraite

Contexte :

Dans le cadre du programme « **Accompagner les personnes en situation de fragilité au moment du passage à la retraite** » le service social, le service retraite et la CPAM 19 ont mis en place des réunions d'information collectives. Elles étaient destinées à un public âgé d'au moins 59 ans, futur retraité ou retraité du régime général, en situation de fragilité économique et sociale au moment du passage à la retraite.

Finalité :

- ⇒ **favoriser l'accès aux droits**, aux soins et à la prévention en anticipant les conséquences économiques, sociales et de santé,
- ⇒ **contribuer à éviter les situations de ruptures** et de non recours aux droits et aux soins,
- ⇒ s'inscrire dans le cadre du PLANIR et du 2P3A.

Cible :

Le ciblage de cette population senior à risque s'est fait à partir de critères de vulnérabilité : arrêts de travail de plus de 3 mois, passage en invalidité, personnes en situation d'invalidité 6 mois avant l'âge légal de départ à la retraite, etc.

Modalités :

Co-animées par une assistante de Service social, un conseiller retraite et un agent de la CPAM, les réunions se sont tenues trimestriellement en alternance sur les villes de Tulle et de Brive.

Contenu :

Y étaient présentés des informations sur les droits et les conséquences de changement de statut, la retraite du régime général, les dispositifs d'aide à la complémentaire santé, les différentes structures de prévention (*notamment le centre d'examen de santé*), le Service social et l'action sociale.

Bilan de l'action :

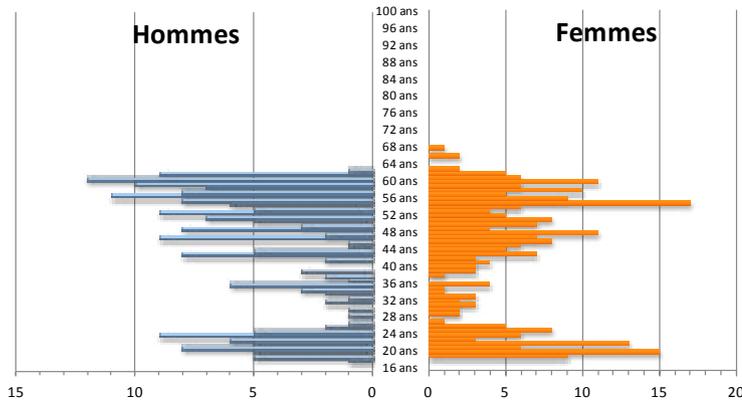
Le passage à la retraite est un changement de situation qui peut fragiliser les personnes sur le plan médico-social. Aussi ces réunions permettent d'anticiper les difficultés éventuelles et d'entreprendre des démarches propres à la situation de chacun. C'est l'occasion d'échanger, de poser des questions et de s'enrichir de l'expérience des autres.

Un rendez-vous individuel avec une assistante de service social ou un conseiller retraite est souvent sollicité à la suite de la réunion. Ce rendez-vous permet alors d'aborder plus spécifiquement les problématiques liées directement à **l'activité professionnelle, à la fin de carrière et à l'ouverture des droits à la retraite.**

L'intervention du Service social et de la CPAM en complémentarité du service retraite est pertinente et illustre **la coopération entre l'Assurance Maladie et l'Assurance Retraite** pour ce public fragilisé.



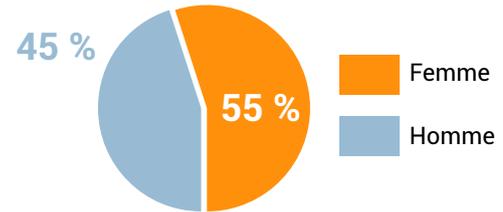
Profil des bénéficiaires reçus en collectif :



Age :

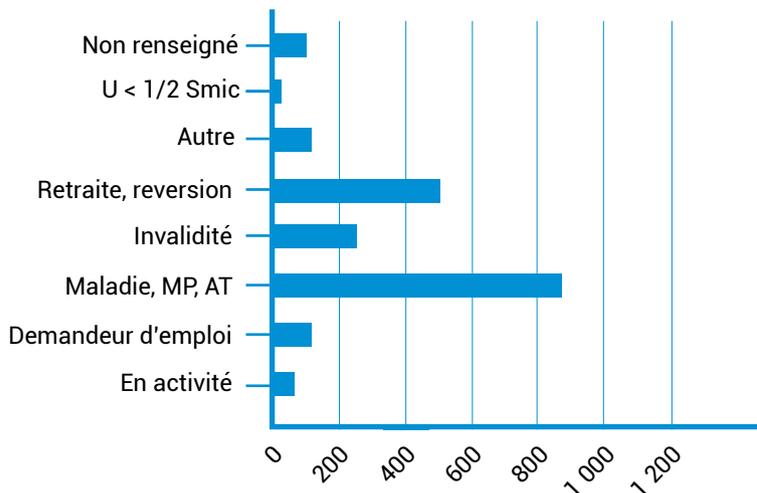
► 20 % des bénéficiaires de réunions collectives ont entre 16 et 25 ans soit presque le double des plus de 60 ans qui ne sont que 11 %.

Répartition par sexe :

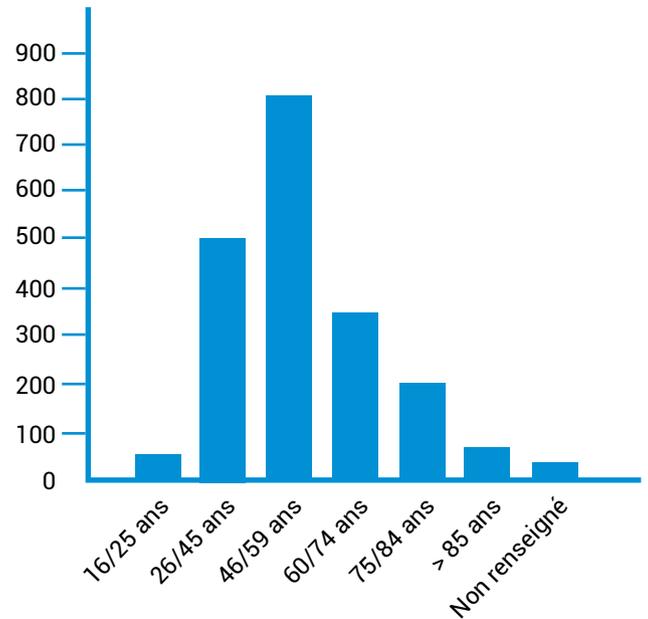


Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

Situation socio-administrative :



Répartition par âge :



La part des jeunes reçus en individuel est faible puisque seulement 2.7 % des bénéficiaires ont entre 16 et 25 ans. 40 % des assurés bénéficiant d'un accompagnement individuel ont entre 46 et 59 ans.



1 responsable départemental :

Paméla SIMOND (depuis septembre 2016 Fabrice CUAU)

Agents de secrétariat :

Véronique MORLON
Audrey FERRANDON

Travailleurs sociaux :

Christian DIABONE
Ange LALO
Eloïse SAUVAGE
Séverine BARBAT
Sarah VINCENT
Melissa DORTIS

L'équipe



Une action avec le Centre Médical National de Sainte-Feyre

Le Service social de la Creuse est allé à **la rencontre d'un public ciblé par la CNAMTS** depuis plusieurs années pour étendre son expertise hors du réseau de l'Assurance Maladie, et ce toujours dans une démarche pro-active.

Une attention toute particulière a été portée aux assurés du régime général atteints d'une pathologie lourde et invalidante.

L'initiative du Service social de la Creuse de s'associer au Service social du CMN Sainte-Feyre fait suite à un diagnostic partagé qui a eu pour finalité d'offrir aux patients de l'établissement en âge de travailler de :

⇒ **Disposer d'informations** leur permettant de suivre leurs soins et leur convalescence avec plus de sérénité.

⇒ Préparer au plus tôt et avec plus d'efficacité **leur projet de retour à domicile et vers l'emploi** en les inscrivant dans les dispositifs de **maintien dans l'emploi** ou **de reconversion professionnelle**.

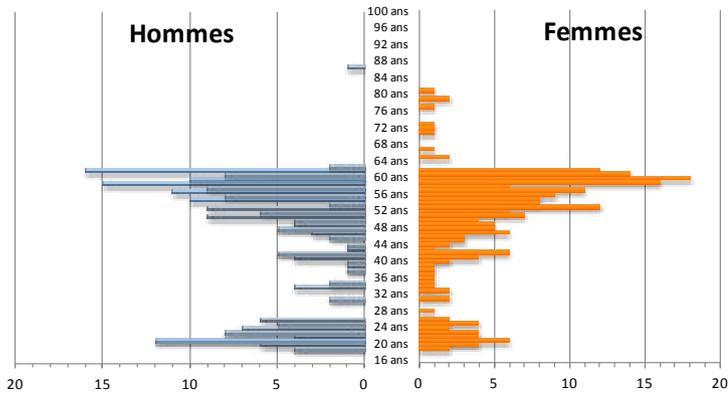
Le Service social de la Creuse contribue ainsi à la diversification des offres de services proposées au patient.

Nous retiendrons ce témoignage :

« *Je croyais que j'étais fini mais ce que j'ai appris aujourd'hui m'ouvre des perspectives sérieuses. C'est sûr maintenant que je peux aller mieux...* ».



Profil des bénéficiaires reçus en collectif :

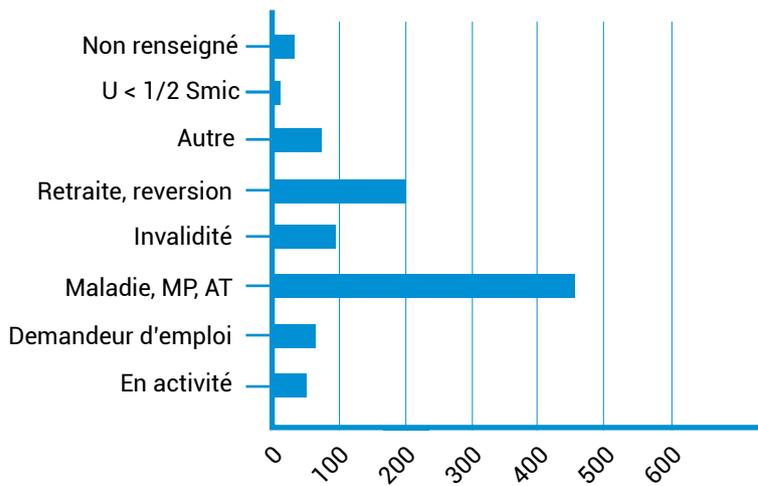


Cette pyramide met en exergue le fait que les 46-59 ans sont majoritaires en réunion collective puisqu'ils représentent **48 %** de la part totale.

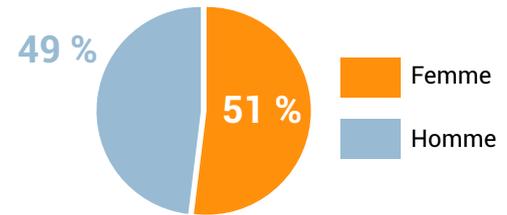


Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

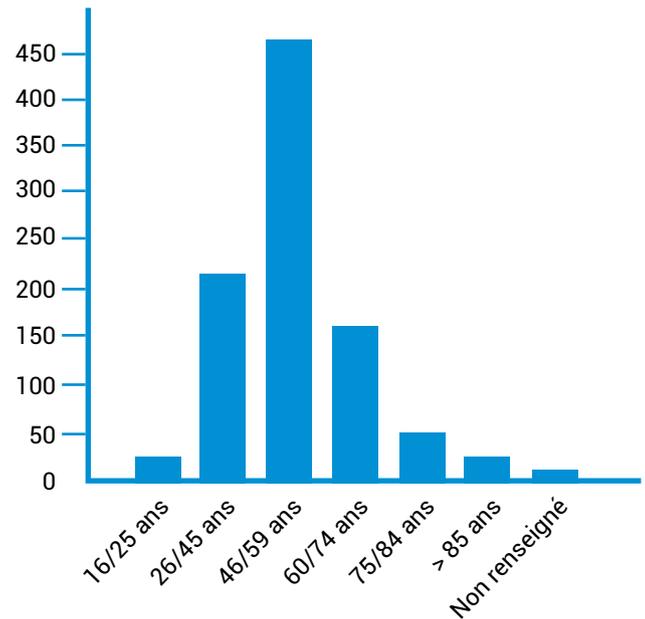
Situation socio-administrative :



Répartition par sexe :



Répartition par âge :



1 responsable départemental :
Isabelle PISMONT

Agents de secrétariat :
Sabrina GAUTHIER
Florence ROUILLE

Travailleurs sociaux :
Emmanuelle BOUFFARD
Audrey CANON
Vanessa PINEAU
Elodie TOUCHARD
Fanny PEUGNIEZ
Frederique SAGORY
Anais GUERIN
Janine DAUGE
Sylvie SAUSIN
Laurent GRAZILLY

L'équipe



Atouts pour la forme

Contexte :

Des bilans d'accompagnement socioprofessionnels, réalisés par les Associations Intermédiaires (AI), ont révélé de multiples difficultés d'ordre professionnelles liées à la santé chez les bénéficiaires.

Dans le cadre de nos missions d'accès aux soins et d'insertion professionnelle, la FEDAI79 (structure d'insertion par l'activité économique regroupant l'ensemble des AI du département) a sollicité le Service Social et le Centre d'Examen de Santé (CES) pour intervenir sur le sujet de la prévention santé auprès de leurs salariés.

Finalité :

Le partenariat s'inscrit sur la diffusion d'une information globale sur le parcours de soins et les dispositifs de l'Assurance Maladie. L'action « **Atouts pour la forme** », mélange différentes interventions :

- **l'alimentation** et **un atelier cuisine**,
- les bienfaits de **la pratique d'une activité physique** avec une initiation à la marche nordique,
- **les droits à la santé** et l'accès à **un bilan de santé** au CES,
- **le bien-être et la relaxation**, une séance sur le conseil en image et la coiffure.



Intérêt :

Le Service social a joué un rôle de facilitateur du partenariat. Avec l'appui des Associations Intermédiaires, un repérage des besoins a été réalisé, afin d'élaborer une action correspondant aux attentes exprimées par le public cible.

L'action « **Atouts pour la forme** » est composée de quatre modules : la santé avec 2 intervenants distincts, l'alimentation, le bien-être et le conseil en image ainsi que l'activité physique. L'objectif : permettre aux participants de prendre soin d'eux pour faciliter le retour à l'emploi.

Bilan :

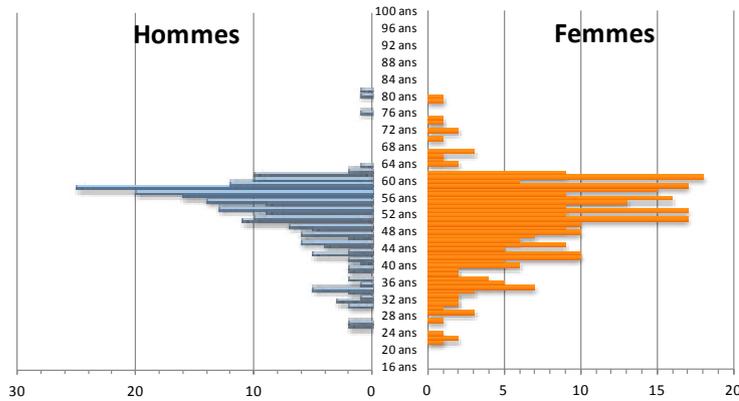
Le retour des participants transmis lors des bilans collectifs est positif : les modules les plus appréciés ont été ceux de l'alimentation et du bien-être ainsi que le conseil en image. Le vécu n'a pas été le même selon le sexe des participants.

Ces modules ont permis de créer du lien entre les participants et ont généré une dynamique de groupe. Le support de présentation du module santé a évolué permettant une meilleure interactivité. Le Service social de la Carsat Centre Ouest a animé la partie consacrée à la valorisation des démarches de santé par une présentation des dispositifs d'accès aux soins : CMU/ACS, complémentaire santé, parcours de soins coordonnés, dispositifs de prévention de la CPAM.

Ce sont au total **34** personnes qui ont bénéficié de cette action qui ont contribué par leur dynamisme à créer une atmosphère de bien-être et à rendre interactifs tous les ateliers.



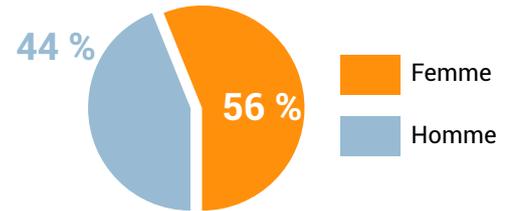
Profil des bénéficiaires reçus en collectif :



Age

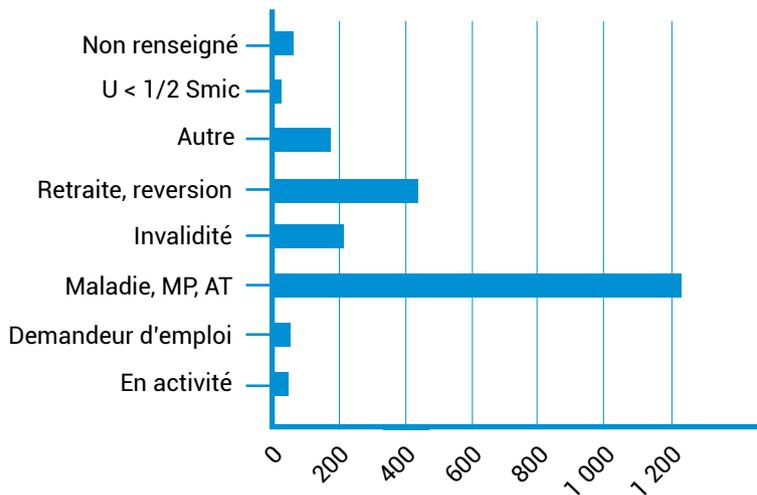
- ▶ Les 46-59 ans représentent les **2/3** des bénéficiaires reçus par un travailleur social.
- ▶ Les âges extrêmes (16-25 ans et 75-84 ans) représentent moins de **2 %**.

Répartition par sexe :

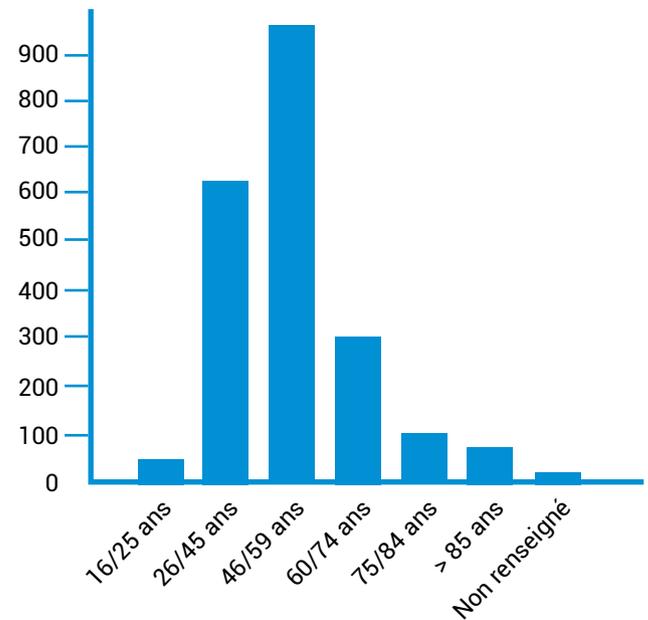


Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

Situation socio-administrative :



Répartition par âge :



1 responsable départemental :

JALKANEN Emma

Agents de secrétariat :

Sandrine DUCHADEAU

Sylvie AUVIN

Marie-Laure FAYE

Travailleurs sociaux :

Maïté AIRAULT

Agnès BISSERIER

Reine DELHOME DJELASSI

Nathalie FERRIEN

Martine LAUZANNE

Claudie MANIOS

Dominique MILLIASSEAU

Arlette VALLEE

Stéphanie HOARAU

Coralie AUZANNET

Caroline PIHERY

Lucile DESBANCS

Parcours Prévention Santé - Santez-vous bien

Contexte :

Après une première action « *Prendre Soin de Soi* », certains participants ont souhaité renouveler l'expérience autour d'un nouvel atelier « *Santez vous bien* ». Ils en ont choisi le titre et les thématiques qu'ils souhaitaient aborder.

Les travailleurs sociaux ont réalisé un diagnostic commun : isolement et précarité, territoire enclavé, moins d'accès aux services publics et aucun lieu fédérateur. Un partenariat a été mis en place avec une co-animation en binôme entre la MSA, le Conseil Départemental, l'hôpital et la Carsat Centre Ouest.

Finalité :

L'idée de ces ateliers était de réunir régulièrement des personnes isolées, ayant de faibles revenus et de venir en complément de l'accompagnement individuel. Le repérage s'est fait principalement par le biais de nos entretiens ou via l'orientation des partenaires du territoire.

L'action avait pour but :

- ⇒ d'**informer et de mobiliser** sur des thématiques de santé,
- ⇒ de **favoriser les rencontres** et **les échanges**,
- ⇒ de **développer l'autonomie** de notre cible grâce à l'acquisition de connaissances mais aussi de « trucs et astuces ».

Modalité :

Le groupe de travail s'est servi de **l'outil d'animation SékuCity** et l'a adapté pour la mise en situation : 4 groupes, des questions, un sablier puis...les débats !

Le souhait premier des habitants était d'aborder l'alimentation. La 2^{ème} séance s'est donc tenue avec la diététicienne autour de l'équilibre alimentaire et la lecture des étiquettes. La séance a été clôturée avec l'élaboration d'un menu équilibré et savoureux.

La 3^{ème} séance consistait en un échange de connaissances autour de la préparation d'un repas commun.

Chaque participant a pu s'exprimer sur son ressenti, l'acceptation de la maladie, le régime alimentaire, la rupture de l'isolement et l'appétit trouvé grâce à un repas partagé.

Bilan :

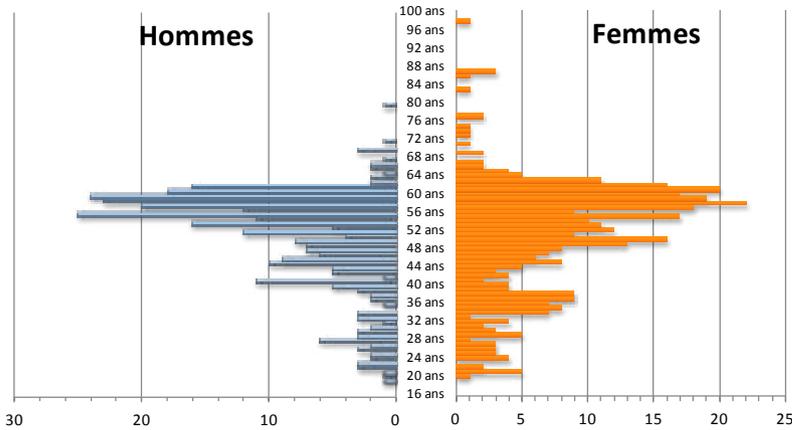
Les retours des participants ont été très positifs : informations utiles, convivialité, sortie d'isolement, partage, apprentissages, etc.

L'action sera déclinée en 2016 avec la thématique « *je m'occupe de moi* » :

- ⇒ comment se mettre en valeur,
- ⇒ l'activité physique : c'est quoi et ça sert à quoi ?,
- ⇒ je n'arrive pas à dormir : mieux connaître le sommeil, les phases et les troubles.



Profil des bénéficiaires reçus en collectif :



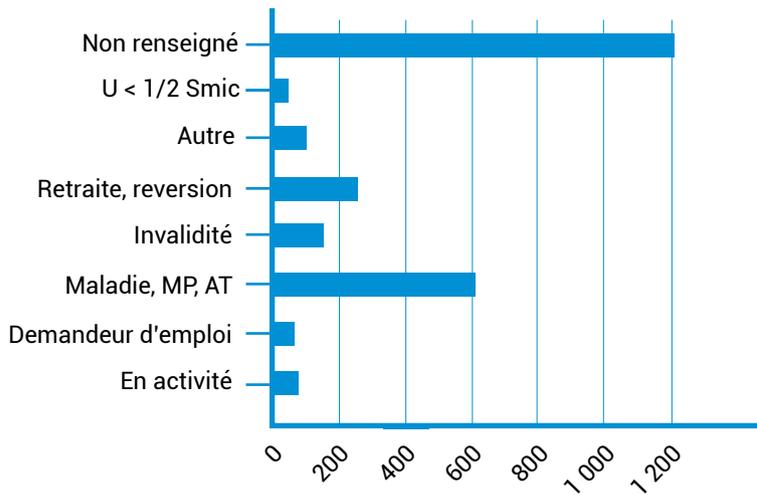
Age :

- ▶ 3 % des bénéficiaires ont entre 16 et 25 ans.
- ▶ La part des 26-45 ans (163 assurés) et des 60-74 ans (154 assurés) est sensiblement identique.

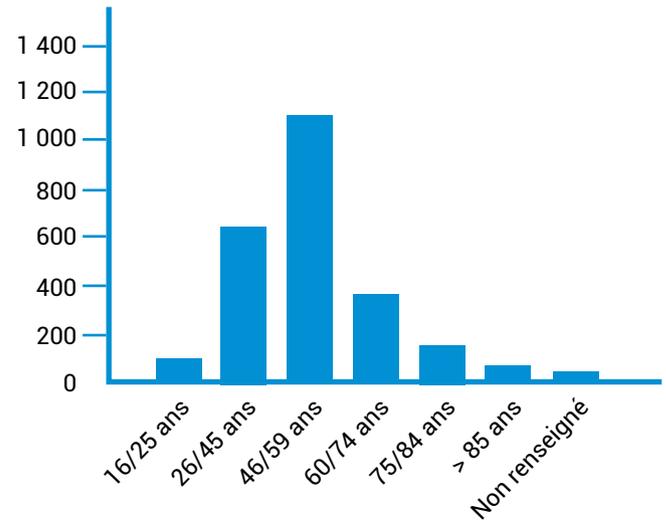


Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

Situation socio-administrative :



Répartition par âge :



1 responsable départemental :

Nathalie CARVENNEC

Agents de secrétariat :

Line YANG

Sara DECARVALHO

Valérie CHANTEREAU

Travailleurs sociaux :

Marion VIGNAUD

Nathalie BERIL

Sarah DOUZIECH

David DEVOIZE

Anastasia KRAMP

Marie MONTBEL

Valérie SARRE

Soraya CHOUAIB

Sandrine DIAZ

Marie-Cécile JARRIGE



Partenariat avec les Missions Locales

Contexte :

Conscient des enjeux engagés, le Service Social de la Carsat a porté un réel intérêt à intervenir auprès des promotions « *Garantie Jeunes* » du Département afin de favoriser l'accès aux droits et aux soins des jeunes en situation de vulnérabilité. Deux travailleurs sociaux ont alors travaillé sur un projet avec la Mission Locale Rurale et deux autres avec la Mission Locale de Limoges.

Modalité :

Première étape : le recueil des représentations des participants sur la Sécurité Sociale. Cela a permis de mesurer leurs connaissances de départ. Chaque jeune s'est exprimé autour de la question « *la Sécu, c'est quoi ?...* » et d'en ressortir la définition suivante : « *Dispositif solidaire où il y a une multitude d'aides pour les jeunes, handicapés, retraités, travailleurs. Elle compte plusieurs branches, maladie, famille, vieillesse. On cotise pour elle et en échange elle nous rembourse. C'est donnant-donnant* ».

Le jeu « *SékuCity* », a été utilisé comme base de travail par certains groupes. De manière générale, l'aspect ludique, non scolaire, éducatif de l'outil a été salué par les jeunes. La carte vitale, les remboursements de soins, le choix du médecin traitant, le parcours de soins coordonné, l'arrêt de travail, le compte AMELI, etc. sont abordés au sein de chaque action.

Enfin, notre Service social, qui privilégie la pédagogie par l'action, a proposé un « *atelier paperasse* », l'objectif étant de désacraliser la démarche administrative et d'aider à la compréhension des dossiers.

Bilan :

Les travaux ont pu aboutir à deux modes d'intervention différents :

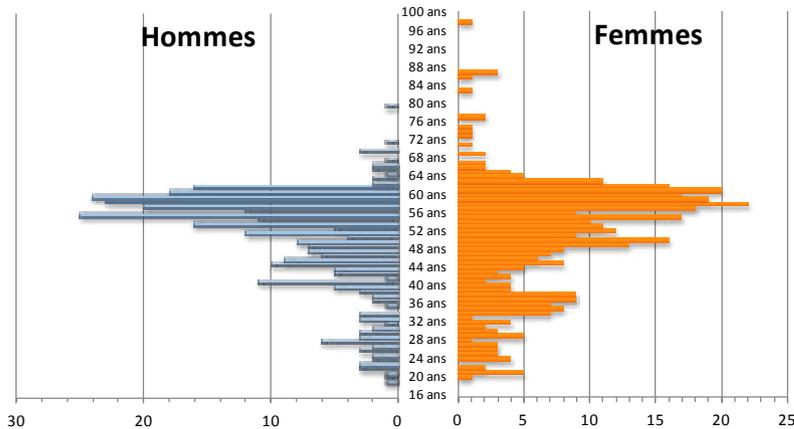
⇒ **Avec la Mission locale Rurale** : Parcours Prévention Santé de 3 séances comprenant l'élaboration d'outils d'animation dynamiques et ludiques afin de permettre l'appropriation des informations par les jeunes. Réalisation en direction de 5 groupes, soit 52 jeunes.

⇒ **Avec la Mission locale de Limoges** : réunions d'information collectives pour 12 groupes, soit 113 jeunes.

Les retours des jeunes et des partenaires sont très positifs. L'action se poursuivra et se développera en 2016.



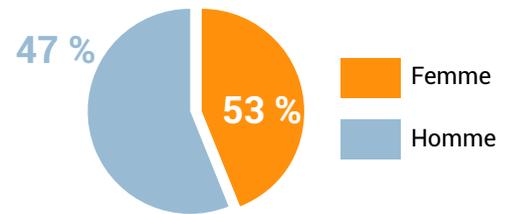
Profil des bénéficiaires reçus en collectif :



Age :

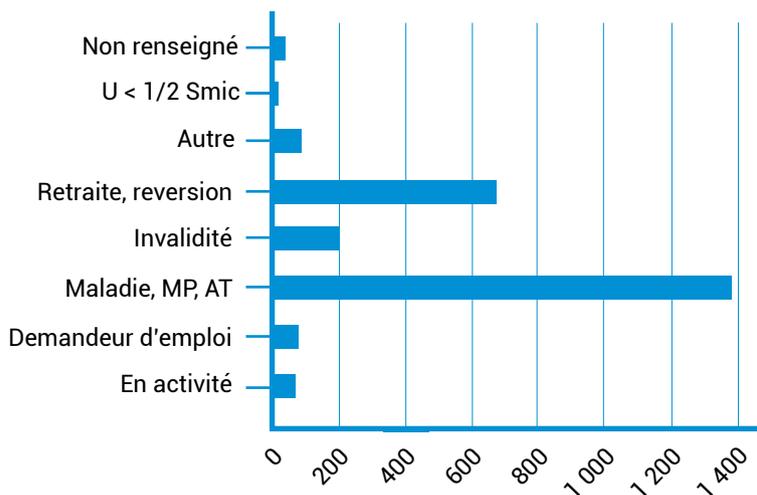
- ▶ Les plus de 60 ans ne représentent que **18 %** des bénéficiaires reçus en collectif alors qu'en individuel ils représentent **30 %**.
- ▶ La tendance s'inverse pour les jeunes puisqu'ils représentent **17 %** de la part totale des bénéficiaires en collectif et seulement **3 %** en individuel.

Répartition par sexe :

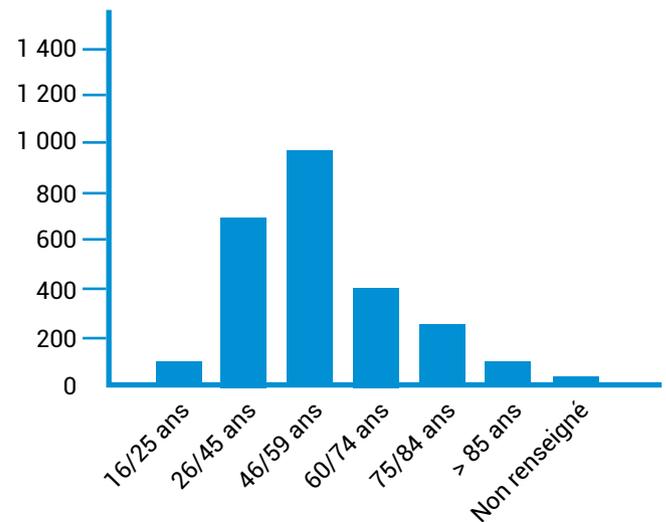


Profil des bénéficiaires reçus en individuel :

Situation socio-administrative :



Répartition par âge :



Une implication des services au sein de la Carsat Centre Ouest

La complexité de l'organisation administrative et des dispositifs sociaux, les compétences croisées des institutions sont des réalités imposées aux populations les plus fragiles. Elles ont un impact direct sur l'accès aux droits et aux soins et sont un élément déterminant des situations de non recours et de ruptures de droits. C'est pourquoi, le Service social a fait du travail en réseau, au sein de l'institution et auprès de partenaires externes, un des fondements de son action.

Retraite

- Offres coordonnées auprès du public fragile, nouveaux bénéficiaires ASI-ASPA

Action Sociale Vieillesse

- Contribution du Service social à la promotion de l'offre de prévention et à l'évaluation à domicile des besoins des personnes retraitées - sorties d'hospitalisation, situations de rupture.

Risques Professionnels

- Essentiellement sur le champ de la prévention de la désinsertion professionnelle.

Centres d'examen de santé

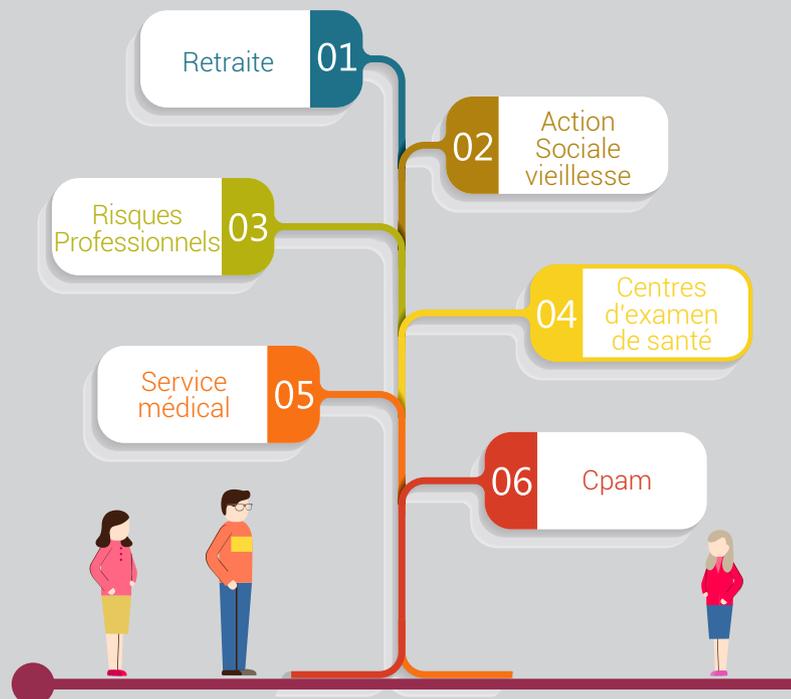
- Accompagnement vers l'offre de service dans le cadre de l'accès aux soins et des démarches de prévention santé.

Service médical

- Assurés en arrêt de travail
- Prévention de la désinsertion professionnelle
- Invalidité

Cpam

- Coordination dans le cadre des PLANIR : lutte contre le non recours, les incompréhensions et les ruptures.
- Accès aux droits : assurés en arrêt de travail, aide à la complémentaire santé.
- Prévention de la désinsertion professionnelle.
- Parcours invalidité.
- Secours financiers, etc.





Le bien vieillir, de forts enjeux

Mot de Sophie Gassimbala

L'Action sociale de la Carsat met en œuvre une politique de prévention en amont de la perte d'autonomie en faveur des retraités du régime général. Celle-ci se décline autour de trois niveaux d'intervention : **des informations et conseils** sont diffusés pour bien vivre sa retraite, **des programmes d'actions collectives** de prévention pour bien vieillir, **la prise en charge** du maintien à domicile des retraités les plus fragiles au moyen de Plans d'actions personnalisés (PAP). La prévention est l'un des enjeux de la loi promulguée fin 2015 et relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Elle vise à mobiliser l'ensemble des politiques publiques permettant d'anticiper cette évolution démographique majeure, marquée par l'allongement de la vie.

« L'Action sociale de la Carsat met en œuvre une politique de prévention en amont de la perte d'autonomie en faveur des retraités du régime général. »

Action sociale Retraite – Isabelle Micaud – Responsable du pôle Action sociale retraite

L'Action sociale n'a cessé d'évoluer et c'est tant mieux. Nous sommes reconnus comme étant **un acteur central en matière d'aides individuelles et collectives** en direction des retraités les plus fragiles. Notre volonté est de **développer des parcours attentionnés** à l'égard des plus fragiles, tout en déployant des programmes de prévention.

La Carsat accompagne les retraités relevant des Gir 5 et 6 en situation de fragilité. Afin de prévenir la perte d'autonomie, **elle déploie des modes d'interventions** plus proches des bénéficiaires.

Chiffres clés

- ▶ **12 232 700** euros consacrés aux aides au maintien à domicile des retraités : aides individuelles et subventions aux associations.
- ▶ **4 142 300** euros pour la construction et la rénovation de structures destinées aux personnes âgées.
- ▶ **11 384** retraités bénéficiaires d'une aide financière pour leur maintien à domicile.
- ▶ **2 445** aides accordées de retour à domicile après hospitalisation.
- ▶ **5 871** retraités bénéficiaires d'une évaluation globale des besoins.
- ▶ **1 386** aides à l'amélioration de l'habitat attribuées dont **715** kits prévention.



Missions et orientations

Zoom

→ Les dépenses au titre de l'habitat et du cadre de vie ont connu une augmentation de près de **60 %**. Cette évolution est liée à l'élargissement de la liste des travaux finançables avec l'acceptation des travaux d'isolation thermique.

Missions

→ **Apporter des aides financières** individuelles et collectives pour favoriser le maintien à domicile des retraités fragilisés.

→ **Soutenir financièrement des projets innovants** destinés aux personnes âgées pour améliorer leur qualité et leur cadre de vie, ainsi que des projets de lieux d'accueil alternatifs au domicile.

→ **Payer les aides individuelles et collectives** dans le respect des règles comptables et des délais :

- contrôler toutes les opérations,
- assurer le paiement aux structures conventionnées et aux assurés,
- gérer la trésorerie,
- assurer le recouvrement amiable des indus.



Temps Forts 2015

→ **Poursuivre le déploiement des aides à l'habitat et le cadre de vie** destinées à adapter le domicile des retraités à leur besoin quel que soit leur âge. La Carsat Centre Ouest intensifie sa politique de promotion des lieux de vie collectifs dans le cadre d'appels à projets. L'objectif est de mettre en avant **la réalisation de projets en direction des retraités autonomes fragilisés**.

→ **Etablir un partenariat** avec 4 nouvelles structures d'aide à domicile sur les territoires les plus fragiles.

→ **Réviser les conditions d'accès** aux aides individuelles de l'Action sociale permettant un élargissement du nombre de bénéficiaires éligibles.

→ **Développer les aides temporaires** : aides nécessaires pour accompagner les retraités temporairement confrontés à des situations particulières, quel que soit leur âge.

→ **Poursuivre les partenariats stratégiques** avec des opérateurs d'ampleur régionale, en capacité de contribuer à ses politiques en raison de leur présence sur les territoires et de leurs compétences techniques.

→ **Mettre en place des actions** autour de la prévention santé, la prévention des chutes et la nutrition, le développement du lien social, la mobilité des seniors.

Perspectives 2016

→ **S'engager avec les structures d'aide à domicile** dans une démarche de prévention, en portant des messages spécifiques lors de leurs interventions chez les bénéficiaires.

→ **Expérimenter les visites à domicile** auprès de retraités préalablement ciblés. L'objectif est de mieux détecter les situations à risque et de proposer des offres de services pro-actives aux personnes concernées.

→ **Expérimenter une prestation d'accompagnement administratif et budgétaire** auprès de retraités faisant face à des situations de rupture (*perte du conjoint, etc.*).





Amélioration des lieux de vie collectifs

L'Action sociale contribue au développement d'une gamme de lieux de vie collectifs adaptés aux retraités autonomes socialement fragilisés.

L'Assurance Retraite a défini trois axes stratégiques qui conditionnent l'aide aux financements de dépenses pour la construction, l'aménagement ou l'équipement de ces lieux de vie :

→ **aider à l'amélioration de la vie sociale et la prévention de la perte d'autonomie**, grâce à des actions d'animations culturelles, sociales ou physiques (*création de salles polyvalentes, de lieux d'animation, etc.*),

→ **favoriser la création de logements intermédiaires** entre l'habitat individuel et l'hébergement collectif en institution, tels que les MARPA, les villages retraite, les petites unités de vie,

→ **soutenir le développement d'un cadre de vie de qualité** au sein des EHPAD et la rénovation des logements Foyers.

La Carsat Centre Ouest a souhaité poursuivre son implication en matière d'action immobilière en soutenant des projets d'investissement visant à améliorer la qualité de l'habitat au sein des logements-foyers.

Ainsi, suite à l'appel à projets, **11 dossiers** ont été engagés et financés au titre du « **Programme d'Aide à l'Investissement en faveur des logements-foyers** ».

Par ailleurs, **1 projet « Equipement »** a été financé par la Carsat Centre Ouest sous forme de subvention, hors appel à projets.

Enfin, **3 projets - construction/réhabilitation** - de logements sociaux ont été soutenus financièrement sous forme de prêt sans intérêt.

Les aides individuelles

L'Action sociale vise à apporter un soutien personnalisé aux retraités autonomes, sous forme d'aides financières individuelles et ce pour faciliter leur maintien à domicile.

La Carsat Centre Ouest a centré son intervention sur deux axes :

→ **le développement des aides temporaires (ARDH et ASIR)** : aides nécessaires pour accompagner les retraités temporairement confrontés à des situations particulières, quel que soit leur âge

→ **la poursuite du déploiement des aides à l'habitat et le cadre de vie** destinées à adapter le domicile des retraités à leur besoin quel que soit leur âge.

Le Plan d'Action Personnalisé (PAP)

5 462 retraités ont bénéficié de PAP en 2015. Ce nombre a diminué et résulte de la conséquence des mesures de rigueur établies les années antérieures.

Les critères d'accès aux PAP : être âgée de 75 ans pour une personne seule, être âgé de 90 ans pour un couple (*jusqu'au 13 octobre 2015*), disposer de ressources inférieures au barème national (*en excluant les 2 dernières tranches*).

Les sorties d'hospitalisation (ARDH) et ASIR

216 ASIR et **2 445** ARDH ont été attribuées. Les critères d'accès sont identiques à ceux du PAP (*hors critères d'âge*).



Les Secours

316 secours ont été attribués.

Les structures d'aide à domicile (AMD)

La Carsat Centre Ouest disposant déjà d'un grand nombre de structures sur les sept départements (107), la volonté était d'intervenir davantage dans les territoires géographiques peu ou moins couverts, offrant moins de choix aux bénéficiaires.

Grâce à l'Observatoire des Situations de Fragilité, une cartographie des zones ne disposant pas assez de structures AMD a pu être établie. Les structures installées dans ces territoires et remplissant les conditions d'antériorité de l'activité (*plus de 3 ans*), de conventionnement systématique avec les conseils départementaux et de respect de la tarification horaire de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, seront prioritaires pour conventionner avec la caisse.

Ainsi, quatre nouvelles conventions ont été signées dans ce cadre dont :

- 2 en Charente,
- 1 en Vienne,
- 1 en Charente-Maritime.

Les Evaluations

La Carsat Centre Ouest s'appuie sur un réseau de 10 prestataires chargés de l'évaluation des besoins des assurés.





Témoignage de MC Jude – Responsable coordonnateur Prévention et associations

« La Carsat s'inscrit totalement dans le nouvel enjeu de société : le défi démographique du vieillissement de la population. »

« L'année 2015 a été marquée par une action phare sur la thématique du Bien Vieillir : la présentation de la pièce de théâtre " Vieillir c'est vivre ", proposée dans le cadre des associations interrégimes CAP Limousin et CAP Poitou Charente. Plus de 1 000 retraités Creusois et Deux-Sèviens ont ainsi découvert les clés pour préserver leur forme et autonomie et vivre chez eux plus longtemps.

Le renforcement de la coordination des actions de prévention Action sociale en interrégime, ainsi que l'émergence de dispositifs nouveaux, comme la préfiguration de la conférence des financeurs pour construire un programme coordonné, s'inscrivent dans la loi d'adaptation de la société au vieillissement, publiée le 28 décembre 2015. »

2015/Source Cnav

20
CONFÉRENCES

2
PIÈCE DE THÉÂTRE
« Vieillir c'est vivre »

2 678
PARTICIPANTS
AUX CONFÉRENCES



Retraités du Régime Général

- Population non fragile
- Population peu fragile
- Population moyennement fragile
- Population très fragile



Missions et orientations

Dans ce cadre, nos missions sont nombreuses :

- ⇒ **Coordonner l'offre commune inter régimes** pour la prévention et la préservation de l'autonomie dans le cadre du « *Bien Vieillir* ».
- ⇒ **Développer les partenariats et les coopérations** pour le développement d'actions sur les territoires les plus fragiles.

Temps forts 2015

- ⇒ **Mettre en place une coordination Action sociale** des actions de prévention collectives du bien vieillir pour les associations Interrégimes
- ⇒ **Développer des actions collectives** avec notamment une action forte de sensibilisation au Bien Vieillir pour les seniors : pièce de Théâtre « *Vieillir c'est Vivre* » à La Souterraine (23) et Aiffres (79)
- ⇒ **Participer à la préfiguration pour la mise en place de la conférence des financeurs** dans le département des Deux-Sèvres (79)
- ⇒ **Lancer une nouvelle prestation d'Accompagnement Educatif et Budgétaire (AEB)** à titre expérimental sur 3 départements (17,79 et 87) pour les publics fragilisés dans le cadre de l'Aide aux Retraités en Situation de Rupture (ASIR).
- ⇒ **Travailler en inter branches** pour optimiser la synergie Retraite / Action sociale.



Perspectives 2016

- ⇒ **Développer le dispositif d'accompagnement et de veille sociale (DIVAS)** dans le cadre d'une expérimentation en partenariat avec la Poste pour déployer l'offre de services en Action sociale.
- ⇒ **Participer aux conférences des financeurs** instaurées par la loi d'Adaptation de la société au Vieillessement.
- ⇒ **Adapter les deux associations interrégimes CAP « Coordination des actions de Prévention »** au nouveau périmètre régional.
- ⇒ **Améliorer les dispositifs d'aides** afin d'en faciliter le recours.

Prévention – partenariat et interrégimes

- ⇒ **2 678** participants aux conférences débat du Bien Vieillir en Poitou-Charentes et en Limousin.
- ⇒ **1 881** bénéficiaires d'ateliers de prévention - mémoire, équilibre, nutrition, bien vieillir - répartis dans les **168** ateliers répartis sur le territoire et mis en place par les opérateurs des 2 associations CAP Limousin et Poitou-Charentes.

Zoom

- ⇒ **36** associations subventionnées pour le déploiement d'actions dans le domaine du vieillissement et du maintien de l'autonomie, de la prévention santé, de la lutte contre l'isolement social, etc. dans l'objectif de développer les solidarités entre les âges sur les territoires.
- ⇒ **766** personnes aidées par le dispositif « *seniors en vacances* » afin de favoriser le départ en vacances des personnes fragilisées



RAPPORT D'ACTIVITÉ
2015

Accompagnement social
Aider et accompagner
nos publics fragilisés



SUIVEZ NOS ACTUS SUR :



carsat-centreouest.fr



[facebook.com/retraite
santeauvaillecentreouest](https://facebook.com/retraite_santeauvaillecentreouest)



twitter.com/CarsatCO



Page 29

