

Compte rendu de la réunion des Services Prestataires

De Vaucluse

du 15 Décembre 2016

Intervenants :

Mr BOVIS : Responsable du Département Préservation de l'Autonomie

Mme LAFFET : Adjointe Technique au Responsable du Département Préservation de l'Autonomie

Mme LIGONNET : Cadre Manager du Pôle Aide à la Personne

Monsieur BOVIS ouvre la séance et présente Madame LAFFET Françoise, adjointe technique ainsi que Madame LIGONNET Sandrine, cadre manager du Pôle Aide à la Personne et Madame ROUPRICH, responsable du Service social de Vaucluse.

Il remercie les structures d'avoir répondu à notre invitation et précise que le but de cette réunion est de rappeler le contexte dans lequel s'inscrivent les activités qui nous relient, de faire un point d'actualité (bilan, perspectives) et surtout de promouvoir les échanges.

Il aborde ensuite les points suivants :

Le Bien Vieillir

L'Action Sociale est une des activités déployées par l'Assurance Retraite afin d'accompagner les retraités à chaque âge.

A ce titre, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse a élaboré une stratégie qui couvre les différents champs de la thématique du Bien Vieillir et qui vise à apporter des réponses globales à travers :

- la prévention relative aux comportements et modes de vie (alimentation, sommeil, mobilité et prévention des chutes, aide à la vie quotidienne...),
- la prévention destinée à lutter contre l'isolement, la solitude et la précarité,
- la prévention touchant à l'environnement de la personne, en particulier le logement.

Ces offres de prévention sont déployées par les caisses régionales de l'Assurance retraite autour de trois niveaux d'intervention complémentaires :

- les informations et conseils pour bien vivre sa retraite,

- pour favoriser la participation sociale et permettre d'adopter des comportements favorables, l'Assurance retraite met en place et soutient dans chaque région des programmes partenariaux d'actions collectives de prévention pour Bien Vieillir (prévention des chutes, nutrition, mémoire...),

- lorsque le retraité est fragilisé à l'occasion d'un évènement de rupture (comme le veuvage ou le retour à domicile après hospitalisation) ou qu'il rencontre des difficultés affectant sa capacité à se maintenir à domicile, l'Assurance retraite peut proposer un accompagnement renforcé au moyen d'une évaluation globale des besoins, et de l'octroi d'un Plan d'Actions Personnalisé diversifié (informations et conseils personnalisés, aides à la vie quotidienne, maintien du lien social...).

La contractualisation COG / CPG

L'Etat et la CNAV ont signé une Convention d'Objectifs et de Gestion qui couvre la période 2014-2017. Cette convention formalise les idées force de la stratégie de la CNAV en matière de Bien Vieillir, en fixe les objectifs et détermine les moyens qui y sont affectés.

Elle intègre également la dimension Inter régime afin d'optimiser et diversifier la prise en charge des bénéficiaires quel que soit l'axe de développement, qui sont donc déclinés de la façon suivante :

- Poursuivre en inter régime la structuration de la politique de prévention
- Revoir en inter régime les modalités d'accompagnement des publics fragilisés
- Mener en inter régime une politique du logement et de l'habitat

Cette COG fait ensuite l'objet d'une déclinaison régionale à travers un Contrat Pluriannuel de Gestion qui fixe également les objectifs et les moyens pour chaque Carsat du réseau.

Pour la période de référence les indicateurs inhérents à l'Action Sociale sont donc :

- Le nombre de bénéficiaires d'un accord de prise en charge Habitat,
- Le taux de satisfaction des bénéficiaires (mesuré à travers le baromètre Action Sociale),
- Le taux de consommation du budget FNASSPA,
- Le délai de traitement d'une demande d'aide individuelle. .

La conférence des financeurs

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillissement est entrée en vigueur. 3 départements en région (dont le 04) avaient fait l'objet d'une préfiguration pour anticiper la mise en œuvre de la loi.

Depuis, tous les départements de PACA Corse sont en ordre de marche.

Pour rappel, la Conférence des Financeurs est une instance de coordination de tous les acteurs du financement de la prévention afin de garantir une politique concertée de la prévention de la perte d'autonomie sur le territoire.

La stratégie de la Carsat du Sud Est

Bilan 2016

La Carsat du Sud Est décline en régions PACA et Corse la stratégie initiée par la CNAV, ce qui garantit une homogénéité de traitement sur l'ensemble des régions.

Néanmoins, des inflexions sont apportées. Ainsi, l'année 2016, en sud-est, a été placée sous le thème de l'Aide aux Aidants. A ce titre, plusieurs mesures ont été prises :

- Des actions spécifiques en matière d'actions collectives de prévention (notamment dans le Var),
- L'ouverture de l'accès aux PAP lorsqu'un retraité bénéficie de la présence d'un aidant,
- Une étude menée en partenariat avec l'AP-HM sous l'égide du Pr Bonin Guillaume est en cours de réalisation (elle vise à évaluer l'impact de la mise en place d'un PAP sur un aidant) : questionnaire rempli par l'aidant le jour de l'évaluation de l'aidé et nouveau questionnaire 3 mois plus tard).
- Un appel à projet a été publié et des crédits ont été réservés pour les projets destinés à promouvoir des actions en faveur des aidants (répit et formation).

L'amélioration du cadre de vie constitue également une priorité de la Carsat du Sud Est. Ainsi, la Carsat a passé des conventions avec certains bailleurs sociaux, s'est associé à la Poste (expérimentation sur le département de Vaucluse) afin de promouvoir son offre de service en la matière et participe à des salons, des forums.

Enfin, sur la thématique de l'aide individuelle, l'année 2016 a été placée sous le signe de la poursuite de l'ouverture des mesures. En effet, l'objectif était d'atteindre un nombre de bénéficiaires correspondant à la capacité de financement autorisée par l'enveloppe budgétaire allouée par la Caisse Nationale. Cet objectif est atteint : le nombre de bénéficiaires a progressé de 20% atteignant le nombre de 18 660.

En 2016, la Carsat s'était également fixée comme objectif de développer le dispositif Paniers de Services. Ce fut chose faite également, notamment grâce à l'extension du dispositif sur une nouvelle zone : les Hautes-Alpes

Perspectives 2017

Si l'Aide aux Aidants a été placée au cœur des réflexions de l'exercice 2016 et si cette thématique figurera toujours dans la stratégie de la Carsat du Sud Est en 2017 (étude, mesures, appel à projets seront maintenus + seniors en vacances) plusieurs autres thématiques seront mises en avant :

- La Silver Economie : l'objectif est de profiter des nouvelles technologies pour améliorer l'accompagnement des personnes âgées. A ce titre, un appel à projet national a été réalisé en 2016. Trois projets ont été retenus en région, notamment celui présenté par la société Accenture en vue de développer, au cours de l'exercice 2017, une application

destinée à dématérialiser le carnet de liaison et à fluidifier les échanges entre l'ensemble des acteurs qui gravitent autour du retraité.

L'enjeu est de soutenir l'innovation dans le secteur de l'action sociale sur des thématiques prioritaires : lutte contre l'isolement, repérage des adaptations nécessaires du logement, amélioration de la mobilité et soutien aux aidants.

Par ailleurs, l'ARDH sera dématérialisée, afin de fluidifier et donc accélérer le processus tout en apportant une traçabilité des demandes et des traitements. Une expérimentation va très bientôt débuter en partenariat avec le Centre Hospitalier d'Hyères dans le Var.

- L'Habitat demeurera au coeur de la stratégie. En effet, le partenariat initié avec la Poste va être développé à d'autres territoires. Des partenariats vont être développés avec certaines structures (exemple dans les Hautes Alpes) afin d'effectuer un repérage des besoins lors des interventions au domicile. Enfin, tout ce qui a trait aux aides techniques va être intégré aux Conférences des Financeurs.
- En ce qui concerne les aides individuelles : pour les PAP, l'objectif 2017 sera de stabiliser le nombre de bénéficiaires afin de pouvoir garantir la pérennité du financement.
- Un dossier d'évaluation des besoins commun CNAV-MSA-RSI, intégrant la grille FRAGIRE, va être mis en place en 2017. Une formation des évaluateurs est prévue à ce titre en janvier 2017.

Les dispositifs ARDH et ASIR (situations de rupture) seront amenés à évoluer. L'ARDH inter régime démarre en Corse mais pourra être amenée à être étendue à l'ensemble de la région. En outre, l'ARDH est un dispositif qui se trouve au carrefour du monde sanitaire et du monde social. L'ARDH s'intègre donc dans plusieurs démarches visant à garantir une prise en charge complète de la personne âgée que cela soit à travers le PAERPA (ARS) ou le PRADO PA (CNAM).

Une réflexion est en cours pour faire évoluer l'ASIR et renforcer son attractivité notamment en envisageant d'intégrer au dispositif une prise en charge de type "secours". La réflexion, en cours, devrait aboutir en 2017.

En matière de Paniers de Services, l'objectif 2017 sera d'ancrer le dispositif dans les territoires dans lesquels l'expérimentation a été conduite. Il n'est pas prévu d'étendre le périmètre de l'expérimentation sous la forme actuelle.

En effet, un groupe de travail national est en train de faire évoluer le dispositif PDS en s'appuyant sur le bilan de l'expérimentation dans l'ensemble des régions. A ce jour, plusieurs propositions sont avancées :

- Maintien de l'entrée dans le dispositif par la grille FRAGIRE
- Trois niveaux de paniers en fonction du niveau de fragilité
- Promotion de la diversification mais de manière plus incitative : un socle d'heures (à la manière du PAP) pour les activités "de base" (ménage, linge ...) auquel peuvent venir s'agréger des forfaits (bien être, prévention, ...) sans obligation.
- Plus de prestataire pivot déterminé en amont sur une zone, mais tous les prestataires pourront être amenés à exercer le rôle de pivot (moyennant un forfait de coordination).

La réflexion est en cours et devrait être achevée en 2017.

- Le renforcement de la politique de contrôle : expérimenté au deuxième semestre 2016 auprès de 55 structures, le contrôle d'effectivité va être pérennisé en 2017. Il répond à une injonction de la Cour des Comptes et s'inscrit dans un Plan de Maîtrise des Risques. Ce contrôle, qui portera sur un mois d'activité, complètera le contrôle sur place existant.
- En interne, un protocole est en cours de signature visant à promouvoir les synergies entre le processus retraite et l'accompagnement social. Il a pour objectif d'encadrer les échanges entre les acteurs de la retraite et ceux du social (service social et action sociale). Ces échanges pourront permettre de promouvoir l'action sociale lors des rendez-vous entre les conseillers retraite et les retraités et d'encadrer les signalements qui pourraient être réalisés.

De la même manière, une collaboration est en cours de formalisation avec les représentants des Risques Professionnels.

Zoom sur le Baromètre Action Sociale

Outre la mesure de la satisfaction des retraités, ce baromètre permet de mieux connaître les profils et typologies des bénéficiaires de l'Action Sociale.

Ainsi, il en ressort :

- Sexe / Age et situation de famille :
 - 81,2% de femmes (18,8% d'hommes)
 - 57,6% de veuf(ve)s / 24,4% en couple / 16,8% célibataire
 - 44,4% ont 85 ans et plus
- Descendants :
 - 80,4% ont des enfants
 - 46,3% résident dans la même ville / 22,4% à plus d'une heure de trajet / 3,5% habitent ensemble

- 42,3% voient leur enfant au moins une fois par semaine / 28,4% tous les jours ou presque
- Aide bénévole :
 - 46,4% sont aidés bénévolement dans leur quotidien
 - 75,9% pour les courses / 59,5% pour les déplacements à l'extérieur
 - 43,1% par la fille ou belle fille / 28,4% par le fils ou beau-fils / 17,2% par un ami
- Aidants : aidez-vous régulièrement une personne dans votre quotidien ?
 - Oui à 6%
 - 40% le conjoint / 20% un ami / 20% un voisin
- Vie sociale :
 - 40,9% n'ont pas de visite en dehors de la famille
 - Quand il y en a il s'agit pour 42,1% des amis et 37,2% des voisins
 - 74,4% ne participent jamais ou quasiment jamais à des rencontres régulières
- Résidence :
 - 52% résident en centre-ville / 32% en périphérie / 15,6% à la campagne
 - 58,4% sont propriétaires / 34,4% sont locataires
 - 18,4% disposent d'une connexion Internet (contre 39% de la population française de 70 ans et +)
- Socio démographie :
 - Dernier emploi occupé : 50% employé / 15,6% n'a jamais travaillé
 -

Monsieur BOVIS passe ensuite la parole à **Mme LAFFET** qui présente **le bilan de l'exercice 2015**.

Cette dernière précise que l'exercice 2015 s'est écoulé de façon plus calme que les exercices précédents et que l'allègement des mesures restrictives amorcé en 2014 a pu se poursuivre en 2015.

Aussi, le nombre de bénéficiaires de Plans d'Actions Personnalisés s'en est ressenti puisqu'il est passé de 13 747 en 2014 à 17 560 en 2015, soit une progression de 27,74 %. Pour information, il est déjà de 18 660 au 30/09/2016.

Le taux de consommation des PAP a accusé, lui aussi, une progression, ce qui sous-entend que les aides accordées « collent » plus aux besoins des retraités.

Si on cible l'Aide-Ménagère à Domicile : ce taux de consommation ressort aujourd'hui à 71,66 % contre 65,33 % en 2015. Au niveau des autres aides (portage de repas, téléassistance...), il s'élève à 50,98 % contre 47%.

L'aide-ménagère reste la prestation la plus mise en place dans le cadre du maintien à domicile de nos retraités et l'on a pu comptabiliser, en 2015, 15 942 prises en charge dans ce domaine sur les 17 560 bénéficiaires de PAP, soit près de 91% . (à ce jour, 16 812 bénéficiaires sur les 18 660 titulaires d'un PAP).

On a constaté également une progression au niveau du taux de diversification des PAP qui ressort à 64 %.

La dotation « Aide au maintien à domicile » allouée à notre Caisse en 2015 s'est élevée à 22 305 200 € et le taux de réalisation, quant à lui, est ressorti à 95,82 %, l'objectif de consommation fixé par la CNAV étant de 95 %.

Pour mémoire, le taux de réalisation 2014 s'élevait à 82,73 % malgré la levée de certaines mesures restrictives en cours d'année.

Budget 2016 et les nouvelles mesures adoptées:

Le budget d'action sociale comporte trois grands postes budgétaires fléchés :

Aide au maintien à domicile (PAP, évaluations, subventions, secours) : 22 310 700 €

Habitat et Cadre de vie (Aide à l'amélioration de l'habitat et Kits prévention) : 2 263 800 €

Actions collectives de prévention : 495 320 €

auxquels s'ajoutent les crédits nécessaires au financement des lieux de vie collectifs.

Nous pouvons, en effet, financer la construction, la modernisation, l'équipement en matériel et mobilier de structures d'hébergement pour personnes âgées relevant d'un GIR 5 ou 6.

La Caisse est aussi susceptible d'accorder des subventions de fonctionnement et/ou d'équipement pour la création ou le développement de services de proximité comme le portage de repas, la téléassistance...et des aides, dans le cadre de l'Aide aux Aidants : Financement d'actions de formation en rapport avec les problématiques concernant la fonction d'aidant ou favorisant le répit des aidants.

Les différents cahiers des charges 2017 ; AGIL, LVC et Aide aux aidants seront très bientôt en ligne sur notre portail CARSAT SE (www.carsat-sudest.fr).

L'appel à projet y figure déjà. Vous pouvez retrouver toutes les dates et les lieux de rencontre sur notre site. Pour le Vaucluse, ce sera le 16/01/2017 dans les locaux de l'antenne Retraite d'Avignon.

Nous disposons pour 2016 de crédits d'un montant total dépassant légèrement les 25 millions d'euros (25 069 820 €) dont plus de 22 millions pour l'Aide au maintien à Domicile (22 310 700 €).

Ce budget annuel ne doit pas être dépassé, tout en étant consommé à 96 %, ce qui entraîne, de notre part, un pilotage budgétaire renforcé, sachant que ce pilotage est, cette année encore, un objectif majeur de notre COG 2014-2017.

Nous savons que l'enveloppe financière qui nous est attribuée est stabilisée sur les 4 années de la COG au niveau de l'Aide au Maintien à Domicile. La dotation 2017 reste identique à celle

de 2016 en ce qui concerne le Maintien à domicile, ce qui va nécessiter le maintien de la vigilance et de la prudence.

En projection en fin d'exercice 2016, notre consommation devrait dépasser les 98 %. Compte tenu de notre consommation mensuelle moyenne, nous ne pouvons pas dépasser les 19 000 bénéficiaires annuels et nous en sommes déjà, au 30/09/2016, à 18 660.

Ce qui va nous amener à réintroduire la grille de préciblage au niveau de l'instruction des dossiers de 1^{ères} demandes en 2017.

En 2016 : nous avons poursuivi l'allègement des modalités de prise en charge, notamment au niveau des couples et instauré une prise en charge pour les retraités vivant avec une personne aidante autre que le conjoint, dans le cadre de l'aide aux aidants (4H/mois maxi d'aide au ménage + autres aides)

Nous constatons encore beaucoup de dossiers sans consommation ou avec une consommation inférieure à 10 %, ce qui nous pénalise et ne nous permet pas d'optimiser nos engagements puisque des sommes restent engagées sans nécessité d'un côté alors qu'elles pourraient servir pour aider d'autres personnes.

On constate également une progression au niveau des **Dispositifs temporaires** :

ARDH :

En 2015, 5876 dossiers accordés (contre 5746 en 2014)

Au 30/09/2016 : 4761 accords délivrés

ASIR :

- En 2015, 362 dossiers accordés
- Au 30.09 2016, on dénombre déjà 353 accords

**Loi sur l'adaptation de la société au vieillissement applicable au 1^{er} janvier 2016–
Conférences des financeurs**

Pour compléter les propos précédents sur ce sujet, Madame Laffet précise que dans chaque département, une conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées, établit un diagnostic des besoins des personnes âgées de soixante ans et plus résidant sur le territoire départemental et de leurs aidants naturels, recense les initiatives locales et définit un programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives de prévention.

La CARSAT est membre de droit de ces instances. La séance plénière d'installation a été tenue ou va l'être très prochainement sur tous les départements PACA et Corse, hormis dans les BDR où la date n'est pas encore fixée.

Partenariat avec l'ANCV :

Pour 2016, la CARSAT-SE a poursuivi son partenariat avec l'ANCV dans le cadre du programme Seniors en vacances. Sont ainsi soutenus financièrement, depuis fin 2014, les porteurs de projets conventionnés par l'ANCV qui mettent en œuvre ce programme à destination des retraités des régions PACA et CORSE.

Cette année, 22 structures ont été financées et 378 retraités du Régime Général ont ainsi pu partir en vacances.

L'appel à projet sera reconduit en 2017 selon les mêmes modalités en ce qui concerne la CARSAT. Par contre, pour l'ANCV, un nombre maximal de bénéficiaires va être arrêté pour l'année 2017, compte tenu de contraintes financières.

Le document permettant de constituer le dossier de demande auprès de nos services a été mis en ligne sur le site Internet de la CARSAT-SE : www.carsat-sudest.fr : rubrique Partenaires - Soutenir financièrement vos projets - Organiser des vacances

Public concerné :

- retraités fragilisés relevant à titre principal du Régime Général (isolement social ou géographique, veuvage...) de 60 ans et plus,
- relevant d'un GIR 5/6,
- résidant dans les régions PACA/Corse,
- non imposables sur le revenu ou ayant, sur leur dernier avis d'imposition, sur la ligne « Impôt sur le revenu net avant correction », un chiffre d'un montant égal ou inférieur actuellement à 61 €.

Les démarches :

- Adresser une demande de subvention à la CARSAT du Sud-Est (appel à projets 2017),
- avant le 28/02/2017 pour les séjours effectués sur le premier semestre 2017,
- avant le 31/05/2017 pour ceux effectués sur le second semestre 2017,
- Ne pourront être retenus les projets :

*s'adressant à un public trop restreint,

*dont le séjour a été réalisé avant le dépôt du dossier,

*dont le dossier est incomplet.

Montant de l'aide :

- 150 € par bénéficiaire pour les séjours de 8 jours,
- 120 € par bénéficiaire pour les séjours de 5 jours.

Montant plafonné à 4 000 €.

Une convention est conclue avec le porteur de projet dans la mesure où les éléments fournis sont recevables. 50% de la subvention sont versés avant le séjour et le solde de la subvention est versé à l'issue du séjour.

A noter que le retraité peut également organiser lui-même son séjour dans le cadre du programme Seniors en Vacances. Un forfait de 150 €, sur lequel s'applique le pourcentage de sa participation, est alors susceptible d'être accordé dans le cadre de son PAP, après évaluation de ses besoins.

Par ailleurs, nous aimerions mettre en place un séjour Aidants –Aidés sur 2017, à titre expérimental.

La parole est ensuite passée à **Madame LIGONNET** qui présente le contexte depuis les nouvelles mesures prises en 2015.

Dans le cadre du suivi de l'exécution budgétaire et compte tenu du niveau de consommation de notre enveloppe financière, les mesures favorables dans le cadre des PAP et des dispositifs temporaires ARDH et ASIR ont été maintenues.

À savoir :

- Maintenir le plafond des ressources à 3.000 € pour une personne seule et 4.000 € pour un couple.
- Harmoniser le plafond du plan d'aides pour les GIR 5 et 6 à 3.000 €.
- Intégrer la notion d'aide aux aidants (situation d'aidants à domicile)
- Supprimer la notion du nombre maximal d'heures d'aide au ménage pour les dispositifs ARDH et ASIR.

Nous avons réactualisé le statut de nos bénéficiaires en adoptant une position sur les ressources à prendre en compte et les plafonds de mesures.

Nous parlons aujourd'hui de :

- personne seule,
- couple avec conjoint, concubin ou partenaire pacsé,
- cohabitant (frère, sœur...)

L'évolution du nombre de bénéficiaires :

Au 01.01.2014, 15 733 bénéficiaires

AU 01.01.2015, 14 471 bénéficiaires

Au 30.09.2015, 16 739 bénéficiaires

Au 30.09.2016, 18 660 bénéficiaires

Le taux de consommation :

Lors des commandes mensuelles d'évaluation sur les réexamens, nous constatons un nombre important de PAP avec une consommation à 0%.

Nous adressons chaque mois des courriers aux bénéficiaires pour connaître leur situation réelle. Il est important de nous adresser une fiche de liaison dès que vous avez connaissance d'un changement dans la situation du bénéficiaire.

Le dispositif ARDH

Le nombre de demandes ARDH est en progression constante depuis le début de sa mise en place. C'est un dispositif performant car nous sommes réactifs dans l'instruction des demandes qui sont traitées sous 48h.

Nous suivons précisément cette activité et nous analysons notamment les suites ARDH qui ne sont pas déclenchées car les bénéficiaires obtiennent l'APA (dossiers parallèles APA et ARDH). 20 % des demandes qui nous sont adressées relèveraient en fait du Conseil Départemental.

Il convient donc de rappeler que la CARSAT ne doit pas se substituer au Conseil Départemental qui peut mettre en place une APA d'urgence.

Le dispositif ASIR

Ce dispositif a du mal à prendre son envol.

Des actions de sensibilisation sont faites auprès de nos conseillers retraite en agence afin d'informer les assurés de la politique d'action sociale de la CARSAT.

D'autres « portes d'entrée » existent et les structures prestataires en font partie.

Le dispositif Fonction Publique

Ce dispositif dépend d'une dotation particulière allouée par la DGAFP à la CNAV, laquelle ne rentre pas dans notre enveloppe budgétaire propre. De nombreux rejets ressources sont effectués dans ce cadre car les plafonds ressources sont très bas (exclusion des deux dernières tranches du barème CNAV).

En 2014, 224 premières demandes reçues auxquelles il convient d'ajouter 103 ARDH et 59 réexamens.

En 2015, 356 premières demandes reçues, 85 ARDH, 2 ASIR et 73 réexamens.

Au 30/09/2016, 308 premières demandes reçues, 80 ARDH et 90 réexamens.

PPAS :

La liste des bénéficiaires :

Si l'absence d'un bénéficiaire ou la présence d'une personne inconnue est constatée sur ce document, il convient de nous le signaler via la fiche de liaison ou par mail (cf « les interlocuteurs CARSAT » en fin de document).

Le bénéficiaire apparaîtra sur la liste PPAS du prestataire

- à J + 2 par rapport à la date de notification dans le cas d'un accord PAP et de l'envoi d'une notification au bénéficiaire,
(Au niveau de la facturation, toutes les échéances du PAP apparaissent sur le portail)
- à J + 2 par rapport à la date de notification dans le cas d'une modification de PAP et de l'envoi d'une notification au bénéficiaire
(Au niveau de la facturation, toutes les échéances du PAP apparaissent sur le portail)
- au 1^{er} jour ouvré du mois suivant la modification d'un PAP sans notification au retraité (ex : changement de prestataire)
(Au niveau de la facturation, seules les échéances des 6 derniers mois apparaissent sur le portail).

• **Les bordereaux et anomalies de paiement :**

les anomalies de paiement constatées peuvent être régularisées par nos services suite à l'envoi de bordereaux "papier", établis par type d'aides. La vérification en amont de la liste des bénéficiaires permet de rectifier les erreurs et d'orienter vers le prestataire intervenant afin d'éviter les anomalies de facturation.

- Pour mémoire, les échéances antérieures à plus de 6 mois ne peuvent plus faire l'objet d'un remboursement par la CARSAT-SE.
- Les dossiers Fonction publique doivent être saisis sur le portail Fonction Publique. (Attention à vous connecter sur le bon portail).

Une boîte Mail spécifique aux échanges sur les régularisations de facturations a été mise en place : facturationpap@carsat-sudest.fr.

Transmission à la CARSAT-SE des informations dont vous avez connaissance durant la PEC du PAP :

Tout changement dans la situation du bénéficiaire doit nous parvenir le plus rapidement possible via **la fiche de liaison**:

Quelles situations possibles et pourquoi nous informer

- **APA bénéficiaire:** celui-ci ne rentre plus dans notre public cible. Nous interrompons le PAP en cours et pouvons réinjecter l'engagement financier dans un autre accord. Il est important de nous joindre la notification APA.
- **Aggravation situation du bénéficiaire :** si cette situation s'est aggravée et semble relever du Conseil Départemental, il faut signaler le cas à l'évaluateur. (pour connaître la structure concernée, voir la notification reçue par le bénéficiaire). Dans tous les cas, la CARSAT maintient le PAP en cours afin de permettre au Conseil Départemental d'instruire la demande.
- **APA conjoint:** nous adresser la notification APA afin éventuellement de réajuster le PAP en fonction des heures attribuées par le Conseil départemental,
- **déménagement :** en changeant d'environnement, les besoins sont susceptibles de changer (ex: rapprochement auprès de la famille) ; ainsi une évaluation globale des besoins et de l'habitat est nécessaire. Il y a lieu, dans ce cas, de nous faire parvenir une fiche de liaison ainsi qu'un courrier signé du retraité spécifiant sa nouvelle adresse,
- **décès du bénéficiaire:** nous interrompons le PAP et pouvons réinjecter les sommes non consommées dans un autre accord.
- **décès du conjoint:** entraîne souvent le changement de la situation financière (on passe d'un couple à une personne seule) et possibilité d'orientation vers l'ASIR (dispositif spécifique veuvage)
- **l'hospitalisation du bénéficiaire :** nous permet d'orienter le bénéficiaire vers le service social de la CARSAT et surtout d'informer l'évaluateur neutre de cette situation (afin d'éviter une commande d'évaluation et le paiement d'une VAD). Durant l'hospitalisation, il y a interruption de la prise en charge car la présence de la personne âgée est obligatoire durant les interventions.

Rappel : il vous appartient d'informer les bénéficiaires de l'existence du dispositif ARDH mais notre cible concerne les personnes GIR 5 et GIR 6. (et non les bénéficiaires de l'APA).

souhait du bénéficiaire de mettre un terme à sa prise en charge: nous en préciser les motifs pour nous permettre de faire un suivi analysé.

En cas de changement de prestataire, il appartient au bénéficiaire de nous adresser un courrier signé indiquant la date de la dernière intervention de la structure initiale et le nom du nouveau prestataire choisi.

Les modalités de mise en place du PAP :

- Ne pas commencer les interventions SANS la notification d'accord:
- Nous avons eu un incident informatique en septembre et octobre 2016, toujours en cours de résolution : les notifications n'ont pas été imprimées et donc envoyées aux bénéficiaires, certaines n'apparaissant même pas sur notre logiciel.

Nous avons donc envoyé un mail à tous les prestataires pour leur signaler le problème et leur indiquer les noms des bénéficiaires pour qui un accord était mis en place. Nous adressons manuellement les notifications aux bénéficiaires.

Dans tous les cas, les bénéficiaires apparaissent sur vos listes sur le portail PPAS. Vous pouvez donc vérifier si une prise en charge a été délivrée en consultant cette liste.

- Il est important de respecter les enveloppes attribuées pour chaque prestation indiquée sur la notification car nous n'avons aucun moyen de blocage sur ANTARES et le bénéficiaire est pénalisé,
- Si sur la notification, vous voyez des prestations en mode mandataire (protections urinaires, portage de repas, téléassistance...), il faut rappeler au bénéficiaire de nous adresser les factures acquittées (ou tickets de caisse),
- Aucun lien de parenté ne doit exister entre l'intervenant et le bénéficiaire en mode mandataire ou prestataire,
- Il y a lieu d'appliquer le tarif horaire CNAV. Pour 2016 : 20,30 € pour les jours ouvrables et 23,20 € pour les dimanches et jours fériés.

Questions posées par la CARSAT

Lors de la réunion de 2015, nous vous avons informés que les dossiers envoyés et estampillés par vos structures

sont signalés comme tel aux évaluateurs lors de la commande d'évaluation des besoins, afin que ce soit le bon service qui soit indiqué sur le Plan d'aides,

sont renvoyés à l'assuré s'ils s'avèrent être incomplets et l'information de ce retour vous est communiquée.

Avez-vous constaté des anomalies sur le 1^{er} point et recevez-vous bien l'information en ce qui concerne le 2^{ème} point ?

Quelques anomalies sont encore recensées au niveau de l'affectation des accords.

L'information ne semble pas être communiquée sur le retour des dossiers.

Ceci étant, un rappel sera effectué auprès de nos agents.

Dans le cadre de l'ARDH, les établissements de santé prennent-ils contact, en préalable à la sortie du retraité, avec les services prestataires ?

Réponse affirmative pour la majorité des structures présentes.

Il est ensuite rappelé l'existence d'une Newsletter à destination de nos partenaires, à laquelle il est possible de s'abonner gratuitement via le site de la CARSAT S-E.

Informations supplémentaires :

Le taux horaire applicable à compter du 1^{er} janvier 2017, pour l'aide-ménagère à domicile, a été fixé par la CNAV à 20,50 € pour les jours ouvrables et à 23,40 € pour les dimanches et jours fériés. Le barème PAP reste identique à celui de 2016. Le montant plafond des dépenses reste fixé à 3 000 € annuel pour les PAP et à 1 800 € pour les dispositifs temporaires d'urgence que sont l'ARDH et l'ASIR.

Un modèle de Fiche de liaison est joint à ce compte rendu.

Questions / Remarques de l'assistance :

1/ Dans le cadre des nouveaux Paniers de Services, combien y aura-t-il de niveaux de paniers ?

La réflexion est en cours.

2/ Des précisions sont sollicitées au niveau de l'ARDH, du PAERPA et de PRADO Personnes Agées :

ARDH incluse dans le PAERPA : Projet PAERPA (parcours de santé des personnes âgées en risque de perte d'autonomie.) porté en région, par l'ARS dans la zone du Var Est. Il s'agit d'un accompagnement social et sanitaire de la personne âgée suite à une hospitalisation. De façon plus générale, le programme PAERPA a pour objectif de faciliter le parcours de santé des personnes âgées de 75 ans et plus en intégrant la double dimension, préventive et curative de l'accompagnement, sur la base de dynamiques entre les acteurs des trois champs sanitaire, médico-social et social.

ARDH incluse dans le PRADO Personnes Agées : projet porté par la CNAM - dimension sanitaire et sociale de la personne âgée suite à une hospitalisation. Il s'agit de permettre au retraité de rentrer à son domicile dès que l'hospitalisation n'est plus nécessaire et de répondre à ses besoins en adaptant et renforçant le suivi post hospitalisation.

3/ Quelle évolution pour l'ASIR ?

On envisage d'adjoindre à l'aide actuelle une aide financière complémentaire de type Secours. Par ailleurs le délai de 6 mois (veuvage de moins de 6 mois) pourrait passer à 12 mois

4/ Précisions sur les PDS :

Le bilan de l'expérimentation, débutée en 2014, a été réalisé par la CNAV.

La grille FRAGIRE est un outil permettant de cibler le degré de fragilité d'un individu. Elle complète la grille AGGIR qui évalue l'autonomie. Les renseignements obtenus via ces deux outils permettent de mieux appréhender la situation du demandeur et sont les socles de l'évaluation des besoins.

Des forfaits « Prévention », correspondant à des prestations du type portage de repas, ateliers..., seront intégrés au plan d'aide.

Des frais de coordination, dont le montant reste à déterminer, seront versés en cas de coordination effective.

Actuellement, le prestataire pivot doit travailler en relation étroite avec les Services N-1. Il s'agit de construire une offre globale de services. Ceci sous-entend une inter connexion entre les différents services mais aussi avec les structures évaluatrices.

5/ Y aura-t-il un dossier d'évaluation des besoins unique ?

Le nouveau dossier d'évaluation, qui englobe la grille FRAGIRE, sera prochainement mis en place. Ce sera le dossier unique, concernant à la fois la CNAV, la MSA, le RSI et la CNRACL.

6/ Télégestion : le Conseil Départemental acceptent un certain taux de corrections manuelles. Qu'en sera-t-il de la CARSAT ?

La CNAV est en cours de réflexion sur le sujet.

7/ Portage de repas : la prise en charge dans les PAP de cette prestation peut engendrer un problème : il peut s'agir d'une prestation de confort préconisée par les évaluateurs dans le cadre de la diversification des aides. De ce fait, il y a moins d'heures d'intervention pour les services d'aide à la personne

L'évaluation des besoins doit permettre de définir les aides les plus adaptées à la personne âgée en fonction de sa situation personnelle. Si la prestation « portage de repas » est préconisée, pour nous c'est que le besoin est avéré. La CARSAT-SE est une des seules caisses à prendre en charge les frais de repas en plus des frais de portage. Une réflexion va devoir être menée sur ce dernier point dans le cadre des nouveaux PDS.

Notre attention est attirée sur les longs délais de traitement au niveau des 1ères demandes et lors d'une demande de changement de prestataire.

Il est donc précisé qu'effectivement, un retard ponctuel est enregistré au niveau du traitement des 1ères demandes d'aide à domicile mais que tous les moyens sont mis en œuvre pour résorber ce retard.

Pour le changement de prestataire sur un dossier, le cas a été évoqué plus haut. Ce n'est pas le traitement en lui-même qui est long mais le délai pour que les références du retraité apparaissent sur PPAS au niveau de la liste des bénéficiaires (1^{er} jour ouvré du mois qui suit la mise à jour).

Monsieur BOVIS clôt la séance en précisant que le repérage des situations est un enjeu majeur de nos actions. C'est pourquoi, le partenariat en interne avec les Risques Professionnels, le Service social ou la Direction Retraite reste un axe important mais il faut également souligner le partenariat avec les structures prestataires conventionnées qui elles, sont au plus près de nos retraités et peuvent, de ce fait, être à la source de nos informations