



ÉTUDE D'IMPACT 2012

**ACCOMPAGNEMENT  
DU VEUVAGE**  
AIDE AUX RETRAITÉS EN  
SITUATION DE RUPTURE (ASIR)

ÉTUDE RÉALISÉE PAR LE SERVICE SOCIAL EN COLLABORATION  
AVEC LE SERVICE ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Sud-Est

## Sommaire

INTRODUCTION.....	2
I. PROFIL DU PUBLIC CONCERNE PAR LA PRESTATION ASIR .....	3
1. SIGNALEMENTS .....	3
A. Localisation géographique des signalements au 31.12.2012 .....	3
B. Origine des signalements .....	3
C. Répartition des signalements.....	4
D. Profil des demandeurs.....	4
2. BENEFICIAIRES EFFECTIFS SUR 2012.....	5
A. Profil des bénéficiaires.....	5
B. Aides mobilisées .....	5
C. Situation en fin de prise en charge .....	6
II. APPROCHE QUALITATIVE A PARTIR D'UNE ENQUÊTE TELEPHONIQUE .....	7
1. METHODOLOGIE .....	7
2. EXPLOITATION ET ANALYSE DES DONNEES.....	7
A. Contexte avant la mise en place de la prestation.....	7
B. Evaluation de la prestation en elle-même.....	10
C. Lien social et action de prévention .....	12
CONCLUSION .....	13
ANNEXES.....	14

## INTRODUCTION

Les situations de rupture rencontrées par certains retraités du Régime Général représentent potentiellement un facteur de fragilisation augmentant le risque de perte d'autonomie.

Le plan de préservation de l'autonomie des personnes âgées (PAPA) mené conjointement par la CNAM et la CNAV a pour objectif de parvenir à déployer des offres qui permettent, dans une logique de parcours attentionné, d'accompagner ponctuellement les assurés lors de la survenance d'une difficulté de nature à affecter leur autonomie.

Le veuvage constitue, à ce titre, une situation qui mérite une attention particulière. La perte d'un conjoint représente dans la vie d'un couple un moment fort de rupture pouvant entraîner des difficultés psychologiques, des problèmes de santé, une précarité économique ainsi que des difficultés pour la réorganisation au quotidien.

Face à cette problématique, une action de prévention peut être nécessaire dans des délais très brefs, pour tenir compte de l'urgence. Cette action s'inscrit ainsi dans le PAPA par la mise en œuvre d'un accompagnement social qui s'appuie sur un dispositif d'aide aux retraités en situation de rupture (ASIR) financés sur fonds d'action sanitaire et sociale et dans une perspective de prévention de la perte d'autonomie..

Les principes de ce nouveau dispositif d'Aide aux retraités en Situation de Rupture (ASIR) sont présentés dans la circulaire CNAV 2012-29.

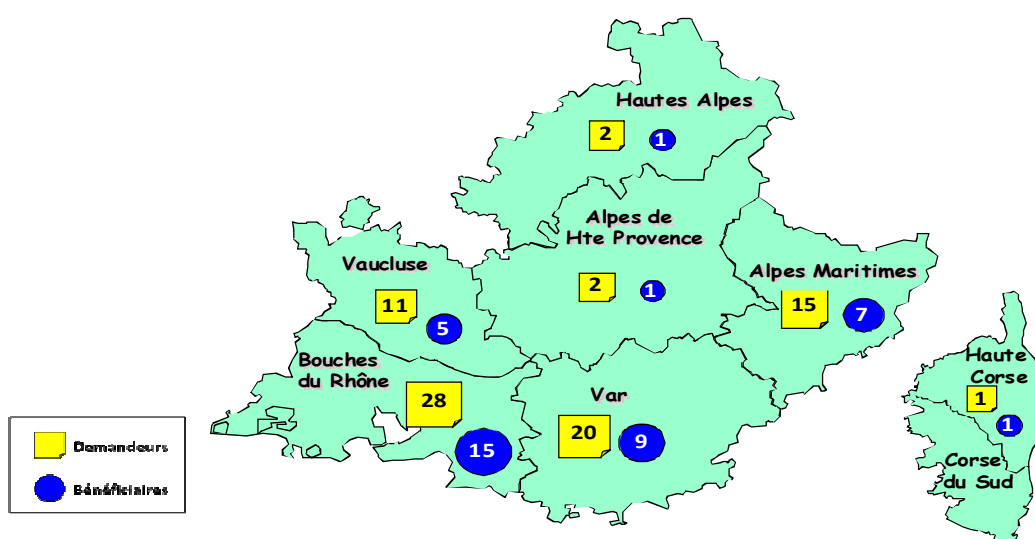
A la CARSAT sud-est, ce nouveau dispositif, très proche de l'ARDH, a été mis en œuvre à titre expérimental à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2012. L'évaluation de la situation à domicile, la proposition du plan d'aide ainsi que l'accompagnement social nécessaire sont assurés par le service social de la CARSAT-SE. Le financement du panier de service proposé est pris en charge par le service Action Sociale Vieillesse de la CARSAT-SE.

# I. PROFIL DU PUBLIC CONCERNE PAR LA PRESTATION ASIR

La procédure en cours prévoit deux sources essentielles de signalement. D'une part, un repérage par le Département Action Sanitaire et Sociale des situations de veuvage de moins de 6 mois au sein du flux entrant des demandes de PAP. D'autre part, un repérage par le service social des situations susceptibles d'être prises en charge au sein de la population que le service accompagne. Un élargissement des sources de signalement est envisagé en fonction des conclusions de la présente étude.

## 1. SIGNALEMENTS

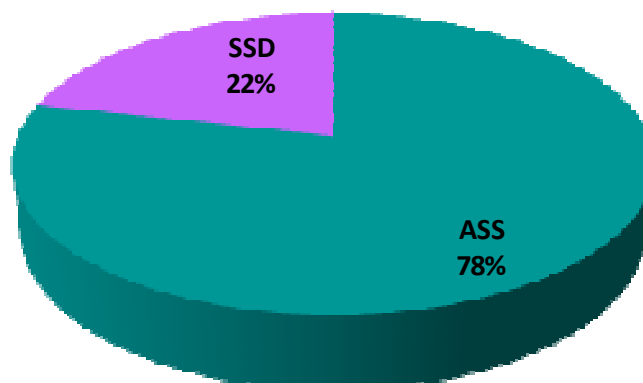
### A. Localisation géographique des signalements au 31.12.2012



Les signalements et prises en charge sont issus de tous les départements PACA et Corse; seule la Corse du Sud n'a pas été concernée. S'agissant d'une période d'expérimentation (Octobre à Décembre 2012), le public est limité en nombre (79 demandeurs et 39 bénéficiaires)

### B. Origine des signalements

Les signalements ASIR proviennent majoritairement du département Action Sanitaire et Sociale (DASS). Cependant en 2012, plus de 20% des signalements émane du service social.

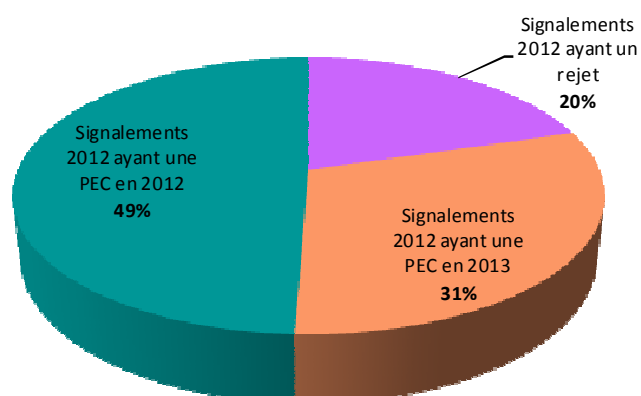


## C. Répartition des signalements

49% des signalements ont été pris en charge sur le dernier trimestre 2012.

Les rejets de prise en charge s'expliquent essentiellement du fait des ressources trop importantes ainsi que par le refus du dispositif par les personnes âgées.

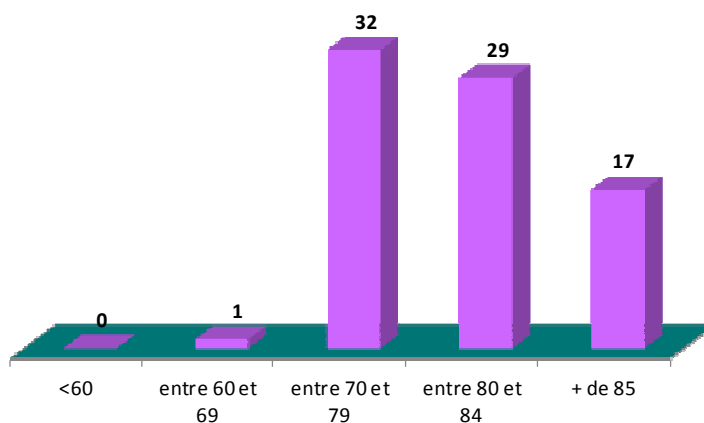
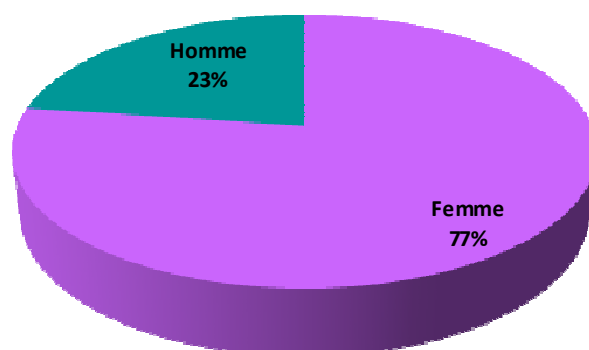
Il faut toutefois noter que 31% (soit 24 demandes) ne feront l'objet d'un démarrage de prise en charge qu'en 2013.



## D. Profil des demandeurs

Les demandeurs de la prestation ASIR sont majoritairement des femmes, ce qui est à mettre en corrélation avec l'espérance de vie.

L'âge moyen des demandeurs est de 79.2 ans

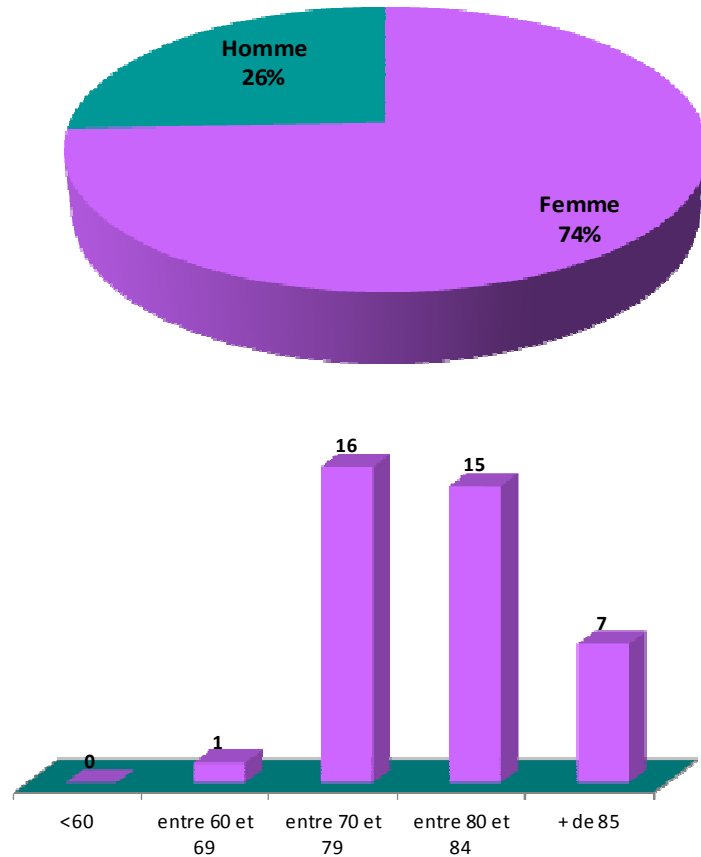


## 2. BENEFICIAIRES EFFECTIFS SUR 2012

### A. Profil des bénéficiaires

Le profil des bénéficiaires est sensiblement le même que pour les demandeurs, une majorité de femmes (74%).

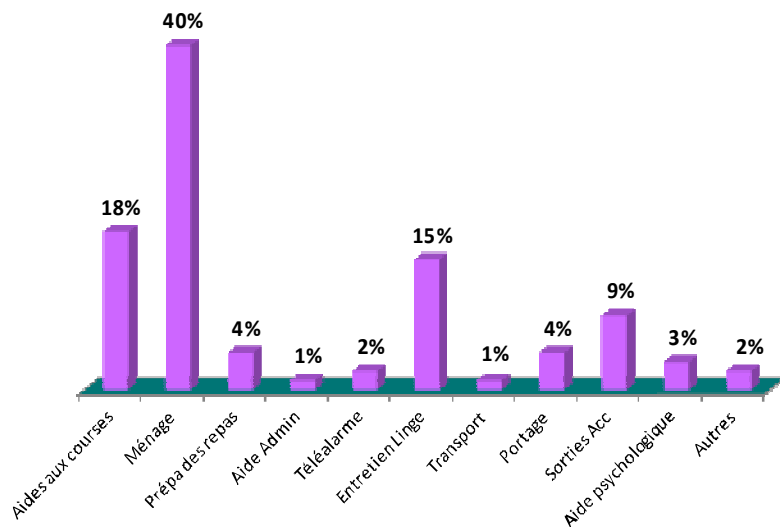
L'âge moyen des bénéficiaires est de 80.2 ans.



### B. Aides mobilisées

L'aide au ménage est la première aide demandée dans le panier d'offre.

L'aide psychologique, qui est une aide spécifique au panier ASIR, ne représente que 3% des aides demandées.

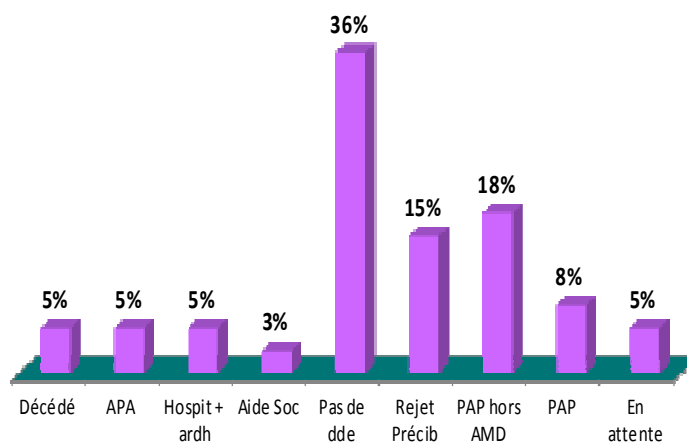


### C. Situation en fin de prise en charge

A l'issue de la prise en charge ASIR, 36% des personnes ne souhaitent pas de plan d'aide sur du long terme.

26% des situations débouchent sur un PAP.

15% des personnes pour lesquelles un PAP est envisagé ne peuvent y prétendre du fait des critères restrictifs appliqués par le Département action sociale (grille de pré-ciblage).



## II. APPROCHE QUALITATIVE A PARTIR D'UNE ENQUÊTE TELEPHONIQUE

### 1. METHODOLOGIE

La présente enquête porte sur les bénéficiaires d'une prise en charge ASIR sur le dernier trimestre 2012. Les données exploitées trouvent leur origine dans un questionnaire semi-directif qui a servi de support à un entretien téléphonique avec le ou la retraité(e) concerné(e) (cf. annexe1).

Les personnes âgées interrogées sont les 39 bénéficiaires d'une prise en charge ASIR sur 2012. Sur les 39 personnes, seules 25 personnes ont répondu au questionnaire, 11 personnes n'ont pas répondu par manque de temps ou numéro incorrect. Une personne est décédée.

Les entretiens téléphoniques ont été assurés pendant une journée au Service Social Régional, par deux secrétaires en service social volontaires venant de deux départements différents et ayant une expérience dans le domaine du social et de l'accueil du public. Elles ont reçu les mêmes directives concernant la téléphonie ainsi que la complétude des questionnaires. Il leur a été mis à disposition deux bureaux mitoyens afin qu'elles puissent échanger si besoin sur le remplissage des grilles en fonction des réponses qui leur auraient posé problème.

### 2. EXPLOITATION ET ANALYSE DES DONNEES

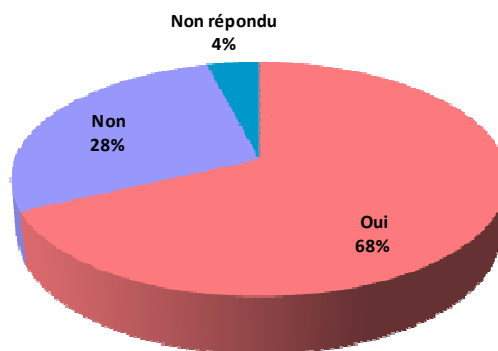
#### A. Contexte avant la mise en place de la prestation

##### ➤ Aide administrative

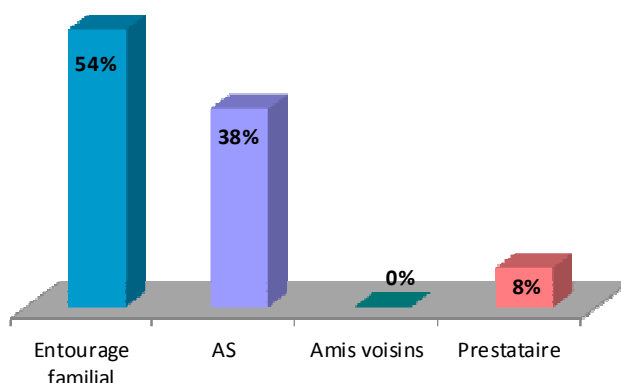
Au moment du décès du conjoint, 68% des personnes ayant bénéficié d'une ASIR ont déclaré avoir eu besoin d'une aide administrative.

Très majoritairement les personnes ont été aidées par leur entourage familial et en seconde position par l'AS de la Carsat. Il est à noter que les prestataires de service ne sont pas du tout cités. Des travailleurs sociaux d'autres institutions (CG et CCAS) sont venus en appui. A noter que le réseau amical n'est pas cité en matière d'aide administrative.

##### 🌐 Avez-vous eu besoin d'une aide administrative?



##### 🌐 Qui vous l'a apporté?





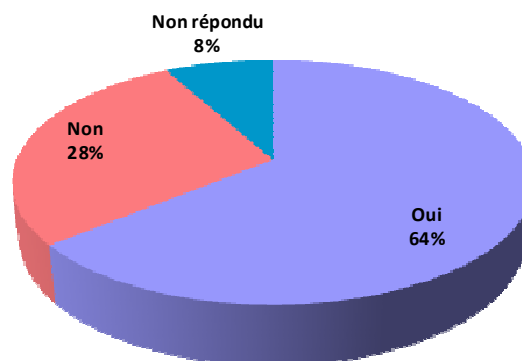
## ➤ Soutien moral

Après le décès de leur conjoint, les personnes indiquent avoir eu besoin d'un soutien moral dans les mêmes proportions que pour le soutien administratif.

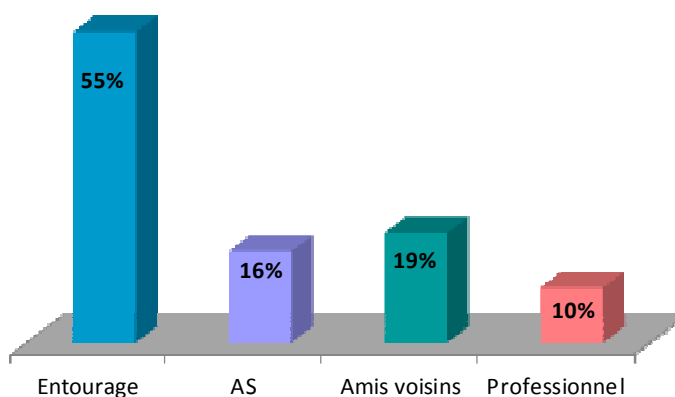
Il a été très largement apporté, là encore, par l'entourage familial.

Cependant, dans 16% des cas, c'est l'assistante de service social de la CARSAT qui a joué ce rôle.

### 🌐 Avez-vous eu besoin d'un soutien moral



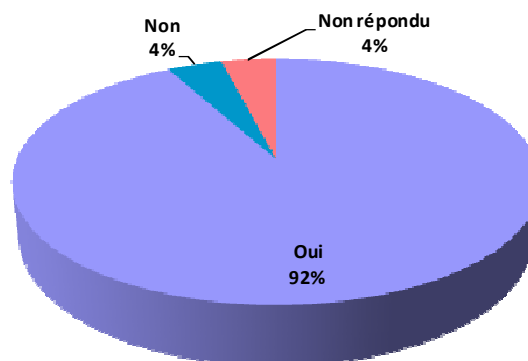
### 🌐 Qui vous l'a apporté?



## ➤ Réversion

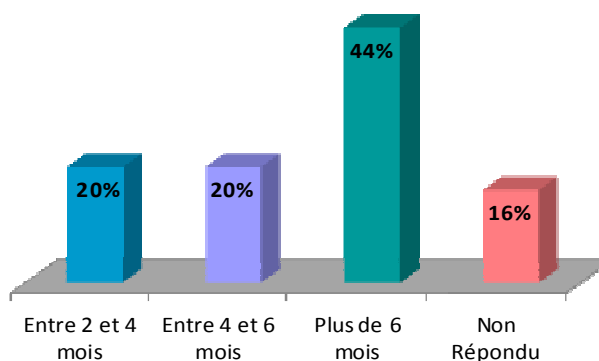
Les personnes rencontrées dans le cadre de l'ASIR ont très majoritairement obtenu l'ouverture de leurs droits à réversion.

### 🌐 Avez-vous obtenu vos retraites de réversion?



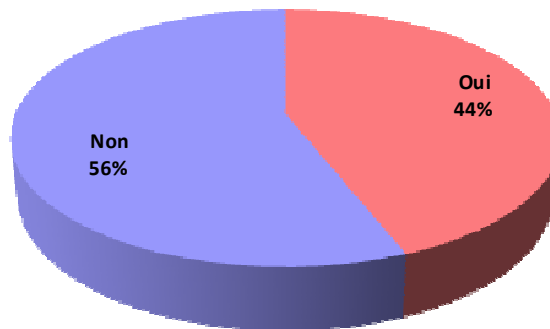
### 🌐 Dans quels délais?

En ce qui concerne les délais d'obtention de la pension de réversion à compter du décès du conjoint, ils sont dans une grande majorité supérieurs à 6 mois (11 personnes).



44% des personnes interrogées ont indiqué rencontrer des difficultés financières suite au décès de leur conjoint.

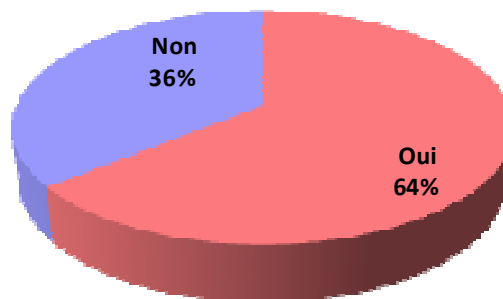
🌐 Durant cette période avez-vous eu des difficultés financières?



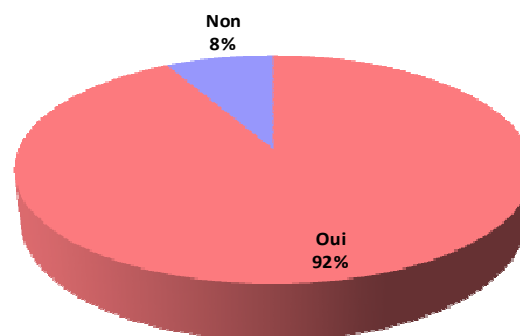
➤ **Santé**

64% des personnes ont déclaré avoir rencontré des problèmes de santé suite au décès de leur conjoint.

🌐 Avez-vous rencontré des difficultés de santé?

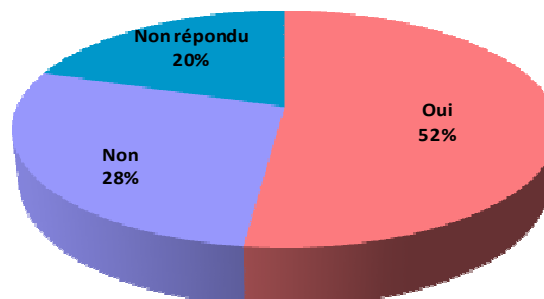


🌐 Avez-vous une complémentaire santé?



Très majoritairement, elles bénéficient d'une complémentaire santé. Cependant, 52% souhaitent obtenir des informations sur les couvertures santé.

🌐 Souhaitez-vous des informations sur les complémentaires santé?

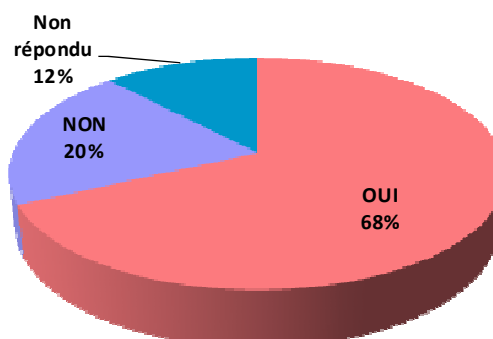


## B. Evaluation de la prestation en elle-même

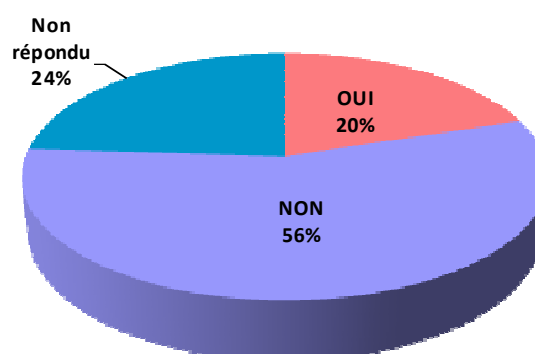
### ➤ Types d'aides

A 68%, l'aide obtenue par l'intermédiaire de la prestation ASIR, a répondu aux attentes des bénéficiaires, toutefois, plus de la moitié estiment sa durée insuffisante.

#### 🌐 L'aide a-t-elle correspondu à vos attentes?

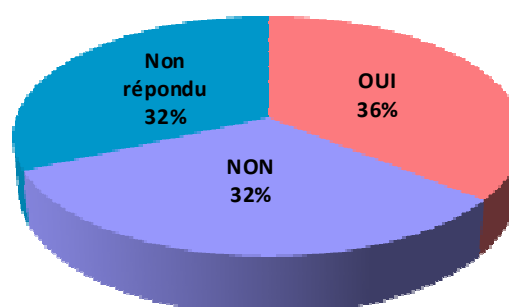


#### 🌐 La durée était-elle suffisante?



#### 🌐 Auriez-vous eu besoin d'un autre type d'aide?

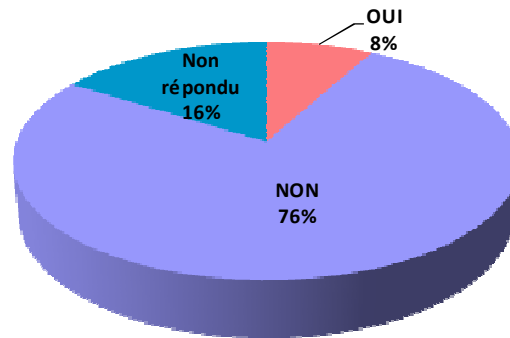
36% des personnes ont déclaré qu'elles auraient souhaité un autre type d'aide. Il s'agit essentiellement d'un souhait d'aide au ménage plus conséquent.



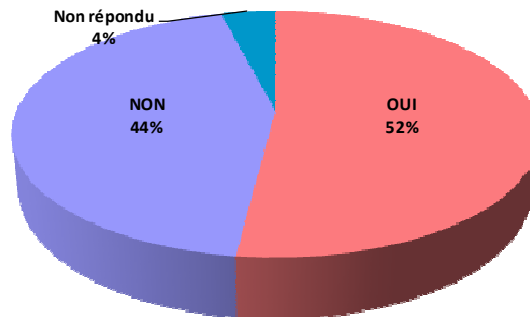
➤ **Habitat**

Concernant le dispositif « Habitat » de l'Action Sanitaire et Sociale de la Carsat, plus de la moitié des personnes interrogées souhaiterait obtenir des renseignements sur ce dispositif

🌐 Connaissez-vous le dispositif habitat?



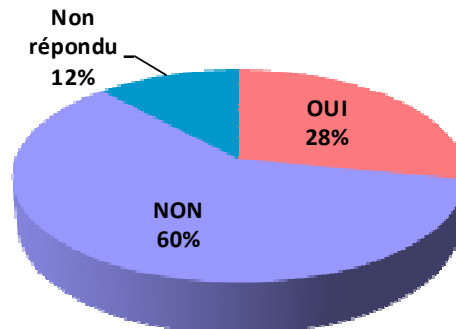
🌐 Souhaitez-vous être contacté pour des renseignements habitat?



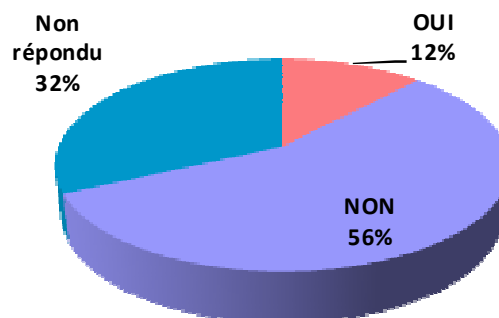
➤ **Psychologue**

Dans le cadre de l'ASIR, le service social et le département Action Sanitaire et Sociale ont introduit une prestation de soutien psychologue permettant le financement d'un psychologue professionnel. A 60%, les personnes indiquent ne pas se souvenir avoir été informées de cette aide potentielle contre 28% qui l'évoquent. Cependant avec le recul, 56% des bénéficiaires affirment qu'elles n'en auraient pas eu besoin contre 12% qui manifestent leur intérêt pour cette prestation.

🌐 Vous a-t-on proposé l'intervention d'un psychologue?



🌐 Avec le recul, en auriez-vous eu besoin?



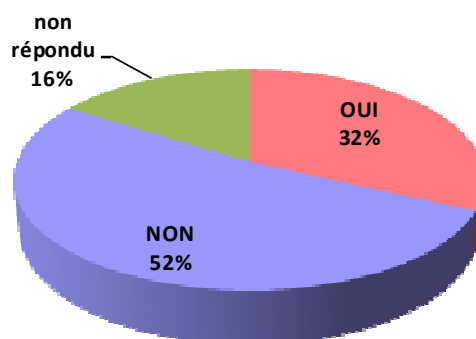
## C. Lien social et action de prévention

### ➤ Action de prévention

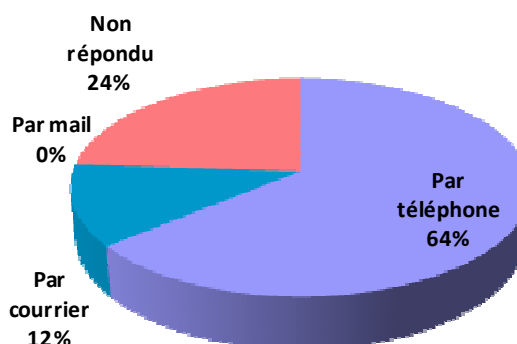
La Carsat Sud-Est propose régulièrement à ses retraités des actions de prévention dans le domaine de la santé (sommeil, diététique, activités sportives...). Les bénéficiaires ASIR ont été questionnés sur leur intérêt à participer à de telles actions si elles se tenaient près de chez elles. 32% ont indiqué vouloir être associé à ce type d'actions.

Pour être contacté, les personnes âgées optent majoritairement pour le téléphone, y compris celui de leurs enfants.

#### 🌐 Souhaitez-vous participer à des actions de prévention?



#### 🌐 Par quel moyen de contact?

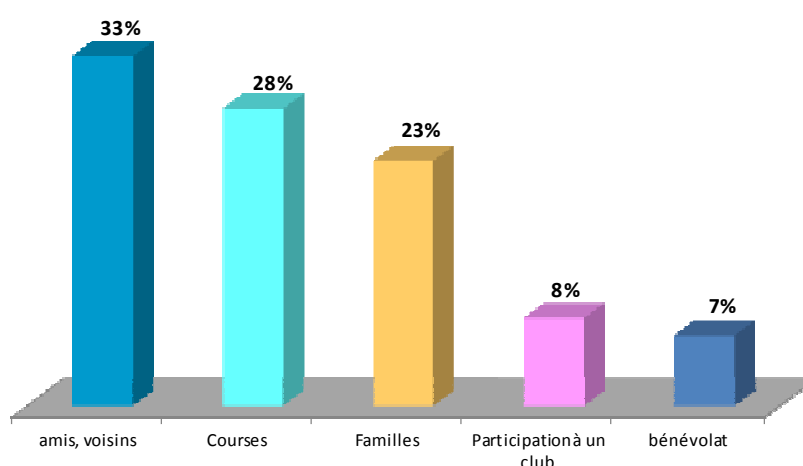


### ➤ Lien social

Pour créer du lien social, les bénéficiaires évoquent très largement les amis et les voisins, puis les courses qui sont l'occasion de rencontres. Pour 23% des personnes ayant répondu la famille est un fort lien social.

A la question "combien de fois?", 56% des personnes ayant répondu ont indiqué rencontrer d'autres personnes plus d'une fois par semaine et 16% au moins une fois par semaine.

#### 🌐 Comment rencontrez-vous d'autres personnes?



## CONCLUSION

La montée en charge du dispositif se confirme en 2013 puisque sur le premier semestre 2013, 30 à 40 nouvelles situations sont prises en charge mensuellement dans le cadre de la prestation ASIR.

L'étude a permis de repérer que les situations de veuvage peuvent être l'occasion d'un portage de l'offre de service du dispositif « habitat » ; la moitié des personnes souhaitent être contactées sur ce sujet. Un tiers des interrogés demandent à être informés sur les actions de prévention. Le canal privilégié reste le téléphone.

Elle nous montre également que dans la majorité des situations, la famille est présente et soutient la personne endeuillée. L'important reste donc, pour nous, de cibler les situations de fragilités les plus marquées, c'est à dire les personnes dont la famille est moins présente.

La situation de veuvage déstabilise sur le plan moral, administratif, financier... mais, les réponses apportées montrent également que 64% des personnes ont déclaré avoir déclenché des problèmes de santé à l'issue du décès de leur conjoint. Aussi, aux besoins repérés, évalués, et à la prise en charge mise en place à la suite du décès, nous devons tenir compte également des effets du deuil sur l'état de santé dans les mois qui suivent (augmentation du temps de prise en charge, infos sur ACS...).

Enfin, la précarité économique que revêt certaines des situations rencontrées soulève la question des difficultés inhérentes à l'attente dans la liquidation des pensions de réversions (si autres régimes..). Dans cet intérêt, et afin de répondre au souhait de tous de voir aboutir au plus vite les dossiers « particuliers », les services s'organisent pour améliorer les circuits d'échanges entre les interlocuteurs du social et ceux des agences retraite.

En perspective, afin de porter l'offre de service de façon plus large, il a été prévu au cours des mois à venir de joindre systématiquement un support d'information relatif à l'Aide aux retraités en Situation de Rupture (ASIR) au courrier adressé par la CARSAT-SE au conjoint survivant lui indiquant les modalités de dépôt du dossier de réversion. Des contacts ont été pris dans ce sens avec les services concernés.

Si l'adressage par courrier de cette offre de service ne se révélait pas efficace, un portage téléphonique ciblé de l'offre pourrait être étudié compte tenu que l'étude réalisée montre l'intérêt des personnes concernées pour un premier contact par téléphone.

## **ANNEXES**





➤ Combien de temps après le décès de votre conjoint ?.....

4 - Pendant cette période, avez-vous rencontré des difficultés financières ?

OUI

NON

5 - Qu'est-ce qui, selon vous, a été ou aurait été, le plus important durant cette période ?

.....  
.....

6 - Avez-vous, après le décès de votre conjoint, rencontré des difficultés de santé ?

OUI

NON

7 - Avez-vous une complémentaire santé ?

OUI

NON

8 - Auriez-vous besoin d'informations à ce sujet ?

OUI

NON

## II - Evaluation de la prestation en elle-même

1 - Vous avez bénéficié de

.....  
(type d'aide octroyé)  
.....

2 - Est-ce que cette aide a correspondu à vos attentes ?

OUI

NON

3 - Sa durée était-elle suffisante ?

OUI

NON

4 - Auriez-vous eu besoin d'un autre type d'aide ?

OUI

NON

➤ Lequel ?.....  
.....

5 - Connaissez-vous le dispositif "habitat" de la CARSAT?

Ce dispositif permet:

Soit la sécurisation du logement

Soit la lutte contre la précarisation énergétique (phonique et thermique)

OUI

NON

➤ Souhaitez vous être renseigné par un agent à ce sujet?

OUI

NON

6 - Nous avons également envisagé de proposer un soutien psychologique par un psychologue professionnel, si cela était nécessaire :

- Est-ce qu'une telle intervention vous a été proposée ?  A
  
- Est-ce que vous pensez qu'elle pourrait être utile à d'autres personnes dans la même situation que vous ?  B
  
- Avec du recul, en auriez-vous eu besoin ?  C

### III - Lien social et action de prévention

La CARSAT Sud-Est propose régulièrement à ses retraités des actions de prévention dans le domaine de la santé (ex. sommeil, diététique, activités sportives...) :

1 - Si une telle action était envisagée près de chez vous, souhaitez-vous vous y joindre ?

OUI

NON

2 - Peut-on vous contacter à ce sujet ?

➤ Par téléphone :

.....  
.....

➤ Par courrier :

.....  
.....

➤ Par mail :

.....  
.....

3 - Personnellement, que faites-vous pour rencontrer d'autres personnes ?

- Les courses  A
  
- Vous participez à des clubs :  B
  - Sportif  C
  - D'activités manuelles  D
  - D'informatique  E
  - Autres  F
  
- Vous rencontrez votre famille  G
  
- Vous rencontrez des amis, des voisins  H
  
- Vous êtes bénévole dans une association  I

4 - Combien de fois par semaine ?

- Une fois  A
- Moins  B
- Plus  C

Je vous remercie sincèrement du temps que vous m'avez accordé et qui nous permettra d'améliorer à l'avenir la prestation dont vous avez bénéficié. Nous vous souhaitons une très agréable journée.

Document réalisé par l'Unité études et recherche du Service social régional  
En collaboration avec le service Action Sanitaire et Sociale  
Conception graphique et mise en page: L. Amendola  
Supervision P Guillard

## **Carsat Sud-Est**

35 rue George  
13386 Marseille cedex 20

[www.carsat-sudest.fr](http://www.carsat-sudest.fr)

