

ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE
DE L'ACTION SOCIALE
MA RETRAITE ACCOMPAGNÉE
AVEC LA CARSAT SUD-EST

2018
2022



Direction des **Risques**
Professionnels et de
l'Accompagnement Social

Edition : août 2018

Sommaire

Un service public de qualité volontariste & engagé *Page 3*

Une politique de prévention s'appuyant sur 3 niveaux d'intervention *Page 4*

Une politique de prévention de la perte d'autonomie attentionnée, diversifiée & ambitieuse *Page 6*

Une stratégie qui s'appuie en interne sur plusieurs leviers de transformation & sur une trajectoire de la performance *Page 12*





La Caritat Sud-Est, son territoire et ses publics

- Siège social
- Lieux d'accueil retraite
- Antennes du service social
- Antennes prévention
- Maisons de Service Au Public (MSAP)

Un service public de qualité **volontariste & engagé**

Ce schéma directeur Action Sociale répond à un double engagement : proposer un service public volontariste et offrir un service de qualité, adapté sans cesse aux besoins de nos assurés.

Il s'inscrit dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion signée entre la Cnav et l'Etat ainsi que du Contrat pluriannuel de gestion liant la Cnav et la Carsat Sud-Est.

Ces deux documents,

répondent à 3 objectifs stratégiques majeurs :

- ✓ un engagement de service garanti, mesuré et affiché,
- ✓ une offre de service étendue pour atteindre de nouveaux publics,
- ✓ une retraite simplifiée et des démarches facilitées.

ont l'ambition de développer un service public de la retraite pour demain :

- ✓ accessible, car fondé sur un maillage territorial de proximité, exigeant et transparent sur la qualité et les délais de réponse,
- ✓ bienveillant, car s'appuyant sur des parcours attentionnés, allant au-devant des assurés fragilisés, renforçant son action sociale en faveur du bien-vieillir, développant une offre de conseil personnalisée,
- ✓ innovant et performant en gestion, ouvert à toutes les coopérations entre les régimes de retraite et résolument tourné vers le numérique.

visent à la transformation d'un service public d'accueil en un service pro-actif :

- ✓ pour informer les usagers, les conseiller, les accompagner au bon moment et par le meilleur moyen, tout au long de leur vie.

Ces engagements trouvent un écho auprès des membres de notre Conseil d'administration qui sont les véritables ambassadeurs de la politique d'Action sociale. Leur expérience, leurs conseils avisés et leurs décisions contribuent à mettre en œuvre les programmes d'Action sanitaire et sociale définis par les caisses nationales et à enrichir nos réflexions et nos plans d'actions locaux.

Ces ambitions mobilisent toutes les équipes de la Drpas de la Carsat Sud-Est qui les portent, à titre individuel et collectif, avec une sincère implication et un grand professionnalisme.

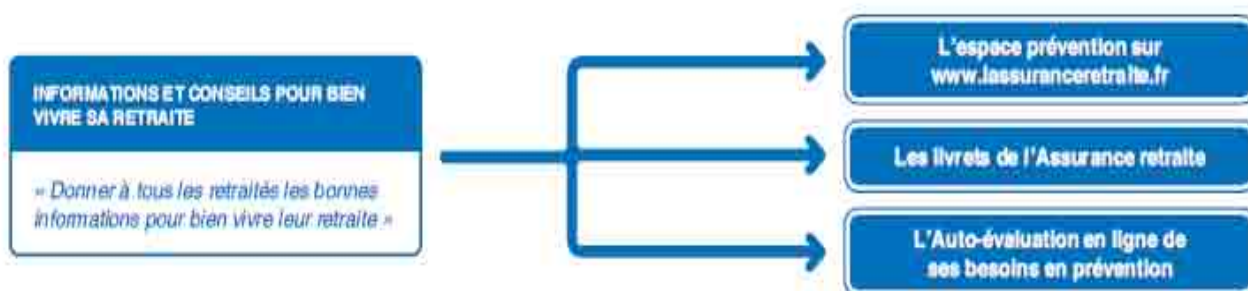
Nos orientations s'inscrivent bien-sûr dans le cadre d'une adéquation charges/ressources contraignante qui pousse à une amélioration continue de notre performance sur tous les processus d'élaboration et de déploiement de notre offre de service.



Une politique de prévention s'appuyant sur 3 niveaux d'intervention



Depuis 2014 et dans une dynamique interrégime, les équipes de l'Action sociale de la Carsat Sud-Est mettent en œuvre la politique d'Action sociale de l'Assurance retraite qui repose sur 3 niveaux d'intervention destinés à proposer des réponses globales en fonction de la fragilité de l'assuré :



Le premier niveau

est constitué d'informations et de conseils pour bien vivre sa retraite, élaboré de façon partenariale avec les acteurs engagés sur la prévention (Institut national de prévention et d'éducation, en santé, Cnav, Msa, Sécurité sociale des travailleurs indépendants, Agirc-Arrco...).

Il concerne trois cibles : les jeunes retraités autour du passage à la retraite, les retraités «installés» dans la retraite, les retraités fragilisés.

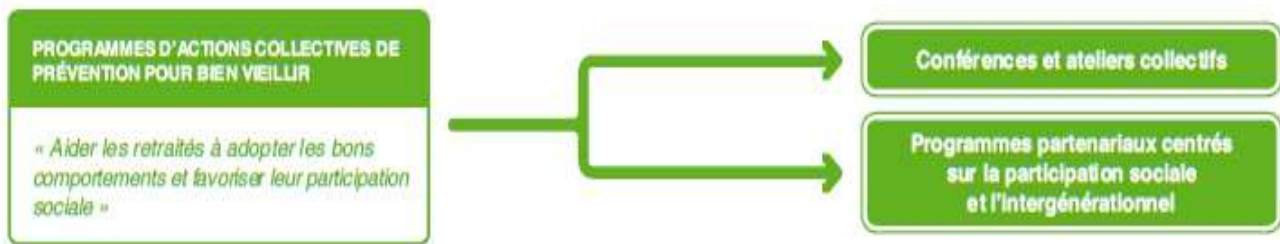
- **Via trois offres** : les livrets de prévention de l'Assurance retraite et des partenaires, l'espace prévention sur www.lassuranceretraite.fr/bienvivresaretraite, les sites internet interrégimes : www.pourbienvieillir.fr et www.mieuxvivresonlogement.fr/.

- **Via trois canaux de diffusion** de l'information : les partenaires de proximité, les agences retraite, les salons/conférences et manifestations organisés en région.

Les informations et conseils délivrés ont pour objectifs :

- ✓ d'informer sur les bons comportements de prévention par rapport aux facteurs de risques affectant les personnes âgées : alimentation, sommeil, activité physique adaptée, etc. ;
- ✓ de sensibiliser à la prévention santé : orientation dans le système de soins, coordination avec l'Assurance maladie (dans le cadre du Prado personne âgée, notamment) ;
- ✓ de renseigner sur le logement et encourager à la mise en œuvre d'adaptations nécessaires compte-tenu de l'avancée en âge ;
- ✓ de diffuser une information générale sur les acteurs du maintien à domicile et de la prévention.



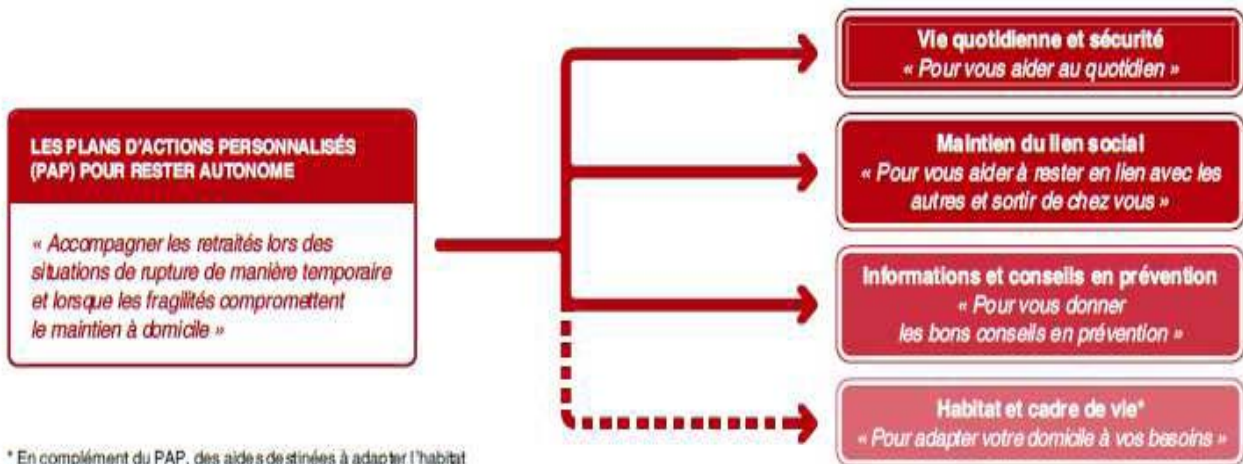


Le deuxième niveau est constitué de deux grands types de programmes d'actions collectives qui s'adaptent en fonction des opérateurs retenus :

- ✓ les conférences et ateliers collectifs ;
- ✓ les programmes partenariaux centrés sur la participation sociale et l'intergénérationnel.

Ces programmes sont pilotés et déployés en partenariat avec les Asept Paca et Corse.

Une politique de partenariat est également menée avec les autres acteurs de la prévention pour mobiliser tous les intervenants et assurer un maillage optimal du territoire.



Le troisième niveau de la politique d'Action sociale de l'Assurance retraite correspond à la prise en charge du maintien à domicile des retraités les plus fragiles au moyen des plans d'aides.

Il a pour objectif d'accompagner le retraité lorsque les fragilités compromettent le maintien à domicile ou, de manière temporaire, lors de situations de ruptures.

La personne âgée est placée au centre du dispositif qui s'articule autour de deux temps :

✓ une évaluation globale des besoins au domicile réalisée par un travailleur social sur la base de critères multidimensionnels ;

✓ la proposition d'un plan d'action adapté à la situation de fragilité repérée pouvant couvrir différents champs : aide à la vie quotidienne, maintien du lien social, actions de prévention, amélioration de l'habitat et du cadre de vie. Le développement des aides temporaires face aux situations de rupture est un axe prioritaire de l'Assurance retraite.



Une politique de prévention de la perte d'autonomie **attentionnée, diversifiée & ambitieuse**

Une offre de service continue entre la retraite et le bien-vieillir

Pour les prochaines années, les synergies entre la retraite, l'agence comptable, l'action sociale et le service social vont se renforcer dans une logique de continuum entre le passage à la retraite et l'avancée en âge, en s'appuyant sur un maillage territorial fort et en proposant une offre de service diversifiée.

L'objectif est de créer les conditions d'un parcours adapté et de mieux l'accompagner.

Il s'agira de :

✓ cibler, en amont, les futurs retraités en situation de fragilité à l'aide de requêtes réalisées sur les assurés invalides depuis 1 an avant leur passage à la retraite contre 6 mois actuellement afin que le Service social leur propose un accompagnement, en lien avec la Branche retraite, pour faciliter leur passage à la retraite ;

✓ proposer des actions d'information grand public pour les nouveaux retraités autour du «Bien vivre à la retraite» au moment du passage à la retraite. Exemple : poursuite des forums «Bien vivre à la retraite» qui ciblent les nouveaux retraités et mobilisent en interne la participation des équipes de la retraite, de l'action sociale, du service social ainsi que les partenaires externes tels que

l'interrégime, la Cnam, la Mutualité française, etc... ;

✓ poursuivre les signalements des situations de fragilité détectées par le secteur Gestion du compte prestataire (au niveau de l'Agence comptable) ;

✓ déployer massivement de véritables parcours-clients attentionnés pour des assurés fragiles via deux dispositifs «Je demande ma retraite» et «J'ai perdu mon conjoint» qui donnent lieu à des rendez-vous attentionnés au cours desquels l'offre de service de l'Action sociale ou du Service social est proposée. L'outil interne Navette permet d'assurer entre les différents acteurs la traçabilité et le suivi du signalement ;





✓ mener une réflexion avec la Direction retraite sur les modalités de promotion de l'offre de services Action sociale qui serait portée par les conseillers retraite en tenant compte de leurs contraintes (actuellement : priorité à la gestion du dossier retraite) ;

✓ promouvoir les actions collectives pour les jeunes retraités telles que «Bienvenue à la retraite» déployées par les Asept Paca et Corse, qui seront valorisées par le site interrégime «www.pourbienvieillir», l'extranet de la Carsat Sud-Est, par nos partenaires tels que les Centres d'examens de santé des Cnam, par les Centres sociaux des Clics, par les Ccas mais également par la plateforme interactive Paca et Corse en cours de création, etc...



La volonté de repérer & d'accompagner les retraités fragilisés le plus en amont possible

Afin de déployer une offre de prévention proactive personnalisée, des outils de repérage des retraités fragilisés seront développés en s'appuyant sur :

✓ l'Observatoire régional des situations de fragilités : la parution du décret de mars 2017 va permettre d'affiner les diagnostics de fragilité donnant la possibilité de croiser les données individuelles. Dans le cadre de la création du gérontopole Paca dont la Carsat Sud-Est sera membre, une passerelle est envisagée entre notre observatoire et l'observatoire régional de la santé Paca ;

✓ la collaboration avec nos différents partenaires afin de valoriser l'exploitation et le croisement de nos données (datamining) ;

✓ la poursuite, dans le cadre d'une démarche interbranche et interrégime, du développement des aides temporaires adaptées à des situations spécifiques : aide au retour à domicile après hospitalisation (Ardh interrégime, lien

Ardh/Prado Personne âgée), aide temporaire dans le cadre du Paerpa, aide aux situations de rupture, aide financière d'urgence, etc ;

✓ la poursuite des travaux autour des aidants naturels et professionnels (appel à projets, étude, formations).

Il s'agira notamment d'intervenir au plus tôt sur les situations de rupture (hospitalisation, veuvage, mise sous tutelle, placement en établissement...) dans le cadre de l'interrégime, de l'interbranches et des coopérations avec d'autres partenaires (exemple : plates-formes territoriales d'appui dans le cadre des dispositifs Paerpa permettant ainsi la promotion de l'offre de service de la Carsat Sud-Est auprès des acteurs du monde sanitaire ville/hôpital).



Le développement de l'adaptation des logements individuels & la priorisation des dépenses d'investissement en faveur des lieux de vie collectifs

Dans le cadre de l'engagement fort de la Cnav en matière d'adaptation de logement, les travaux sur la rénovation de l'offre Habitat se poursuivent. Ils visent à favoriser :

✓ le maintien à domicile des retraités en contribuant via une aide financière à l'adaptation du logement accompagnée d'une offre de parcours prévention autour de l'habitat et du bien-vieillir à domicile ;

✓ le développement de coopérations avec les bailleurs sociaux pour l'accompagnement au Bien-vieillir de leurs locataires retraités. A ce titre, va être déployée, à destination des bailleurs sociaux, une offre de service globale visant à promouvoir le cadre de vie (et pas seulement le lieu de vie), qui va intégrer un volet prévention (déploiement du nouvel atelier prévention «Bien chez soi, les clefs d'un logement confortable»). Par ailleurs, l'animation d'un stand lors du congrès national de l'Union sociale pour l'habitat, en octobre 2018, constituera le lancement de cette nouvelle dynamique ;

✓ la consolidation des partenariats permettant une amélioration de la qualité de service apportée aux retraités (Anah, prestataires habitat, artisans, acteurs du bâtiment...). Une vaste démarche de promotion de notre offre va être réalisée auprès de ces différents acteurs. Notre réflexion sera enrichie de l'étude en cours, menée avec les cabinets Adjuvance et Vaa conseil, qui s'appuie sur le triptyque population-habitat-territoire et qui va nous

donner la possibilité d'améliorer notre connaissance des territoires et d'adapter notre offre de services au plus près des besoins. La connaissance qui sera acquise au travers de cette étude enrichira la réflexion nationale sur le sujet ;

✓ la poursuite du développement d'une offre de services Lieux de vie collectif à destination des retraités autonomes dans une logique de prévention de la perte d'autonomie. L'objectif est de promouvoir les lieux de vie collectifs sur les territoires les moins couverts et diagnostiqués à risque de fragilité mais également d'identifier les résidences autonomie fragiles et utiles sur leurs territoires. Pour ce faire et concernant les résidences autonomie, la Carsat Sud-Est a entrepris une politique proactive via notamment la publication d'appels à projets spécifiques et la promotion de son offre de service en participant à des manifestations locales. Elle a également élaboré et déployé un dispositif d'accompagnement spécifique pour les résidences autonomie : amélioration du repérage grâce aux outils Sefora et l'observatoire régional des situations de fragilité, analyse des offres à partir d'une grille spécifique à ces structures, mise en place de critères d'évaluation et de contrôle en amont et en aval de la réalisation du projet. La Carsat Sud-Est souhaite ainsi poursuivre le financement de travaux de réhabilitation, de modernisation de mise aux normes, d'agrandissement ou de restructuration afin d'améliorer le cadre de vie, le confort et la sécurité des retraités qui vivent au sein des résidences autonomie du territoire.

La création de parcours de prévention en lien avec les collectivités territoriales et les autres acteurs de prévention du territoire

Sur l'ensemble du territoire, la Carsat Sud-Est a fortement contribué au fonctionnement des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie via son implication aux séances plénières et aux comités techniques.

Dans une logique de promotion d'une culture de prévention commune à tous les acteurs et d'encouragement à une meilleure coordination, la Carsat Sud-Est va développer, évaluer et encore mieux structurer les actions collectives de prévention dans une logique de parcours ; y compris dans les lieux de vie collectifs.

Parallèlement, un partenariat avec l'Ars Paca sera initié et une étude avec un prestataire externe sera lancée afin d'évaluer l'impact de nos actions de prévention.

Afin d'améliorer l'accompagnement individuel des retraités, la nouvelle offre d'aide personnalisée Oscar (Offre de service pour l'accompagnement de ma

retraite) va être mise en œuvre. Cette nouvelle offre fait suite à l'expérimentation des paniers de services à laquelle la Carsat Sud-Est a activement participé. Son déploiement sera l'occasion de rénover les relations entre la Carsat Sud-Est, les évaluateurs et les services prestataires via la notion de coordination. Cette nouvelle offre prévoit notamment l'intégration de la dimension prévention et nécessite une exigence accrue en matière de qualité du service rendu par nos prestataires.

Parallèlement et en collaboration avec le secteur gérant les risques professionnels, le référentiel de formation des aidants professionnels («Savoir senior santé»), qui sera diffusé par nos services, intègrera une dimension santé et qualité de vie au travail.

Enfin, une attention particulière sera également portée sur l'inclusion numérique des seniors en maintenant le déploiement des ateliers sur cette thématique via les actions interrégimes. Il est envisagé de travailler avec d'autres partenaires sur ce thème comme les CCAS.

Le renforcement du partenariat interrégime et interbranche conformément aux orientations nationales

En matière d'action sociale et de solidarité, la Carsat Sud-Est s'engage dans une politique partenariale forte, indispensable pour satisfaire les besoins socio-économiques.

De ce fait, la Carsat Sud-Est est très active en matière de partenariats. Il s'agit de

rechercher les complémentarités, les mutualisations, les subsidiarités et les coopérations.

Elle a, notamment, impulsé la création d'un comité des directeurs de l'interrégime qui est une instance stratégique permettant



d'aborder les domaines de la coopération interrégime de l'action sociale.

Elle renforce chaque année ses relations avec l'Agirc-Arrco en organisant, une fois par an en moyenne, un comité de pilotage et de coordination. Deux sujets de coopérations en matière de prévention ont été identifiés : le deuil et la problématique de l'Avc des seniors.

Un projet de convention autour de la vie sociale intégrant un axe vieillissement est à l'étude dans le département du Vaucluse qui associerait la Caisse d'allocations familiales, les Centres sociaux, la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole, le Conseil régional et la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale. Ce modèle pourrait être déployé dans tous les départements dans

le cadre d'une stratégie partenariale avec la Branche Retraite.

En interne, il s'agira de renforcer les synergies entre les domaines du service social, des risques professionnels et l'action sociale. A ce titre, plusieurs propositions de coopérations ont été suggérées par les collaborateurs de notre Direction et seront mises en œuvre au fur et à mesure.

Enfin, la Carsat Sud-Est participe à de nombreuses réflexions et études relatives à l'innovation en faveur de la prévention : création d'un gérontopôle région Sud, travaux sur le repérage de la fragilité avec la ville de Nice, contribution aux PTA et CTA existantes dans nos territoires, étude menée avec l'APHM et le Professeur Bonin-Guillaume sur les aidants naturels.

L'accompagnement de nouveaux publics & le développement de nouvelles offres

À la lumière des différentes études financées ou cofinancées par la Carsat Sud-Est et des nombreux partenariats qui sont à nouer, des réflexions sont engagées sur :

- ✓ la sensibilisation des jeunes retraités sur la thématique du Bien Vieillir et l'adaptation de notre offre de services aux besoins de ce nouveau public ;

- ✓ le déploiement d'aides temporaires ciblées sur des situations de fragilités via la création de nouveaux forfaits ;
- ✓ l'intégration de la dimension santé tant sur le plan du repérage que du contenu de l'offre ;
- ✓ la création d'un parcours interrégime aidant/aidé.

L'ensemble de ces dispositifs fera l'objet d'évaluations et de mesures d'impacts.



Une **stratégie** qui s'appuie en interne sur plusieurs **leviers** de transformation & sur une trajectoire de **la performance**



La poursuite du renforcement du pilotage de la politique d'action sociale

Le pilotage de la politique de l'action sociale est un axe fort de la nouvelle Cog. La Carsat Sud-Est avait anticipé cette orientation en créant, dès 2016, un département transverse de coordination et de pilotage permettant de respecter les crédits qui lui ont été attribués.

Ce nouveau pôle vise à assister les responsables de département « métiers » dans le pilotage des indicateurs et de leur activité, le suivi de la consommation de l'enveloppe budgétaire Fnasspa et la coordination des projets portés par la branche.

Il intègre également les référents des systèmes d'information maladie et vieillesse qui assistent les équipes métiers notamment en termes de requêtage et de forage de données.

Cette réorganisation s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des processus de cette Direction. Elle permet de recentrer les acteurs du pilotage sur leur mission principale, tout en leur apportant une vision transversale de la branche, permettant une approche globale du pilotage par la Direction.

Des indicateurs de performance reposant sur des engagements majeurs & exigeants

Pour les prochaines années les indicateurs phares de l'action sociale porteront sur les engagements suivants :

- ✓ Le délai de traitement d'une aide individuelle
 - ⇒ Objectif : amélioration de la qualité de service
 - ⇒ Trajectoire :
 - 2018 : 85% des demandes traitées en moins de 40 jours
 - 2022 : 90% des demandes traitées en moins de 40 jours

- ✓ La poursuite du déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel
 - ⇒ Objectif : renforcer la politique de prévention orientée vers les logements individuels
 - ⇒ Trajectoire :
 - 2018 : 1 304 logements adaptés (national : 15 500)
 - 2022 : 1 556 logements adaptés (national : 18 500)

- ✓ La reconnaissance mutuelle des Gir avec les Conseils départementaux
 - ⇒ Objectif : renforcer la coordination avec les conseils départementaux / améliorer la qualité du service aux usagers
 - ⇒ Trajectoire :
 - 2018 : reconnaissance mutuelle des Gir dans 2 départements
 - 2022 : reconnaissance mutuelle des Gir dans tous les départements

Dans le cadre du renforcement de l'efficacité de l'Action sociale retraite, ce dernier axe a également été fixé dans les indicateurs de résultat de la part variable du Directeur.

Il s'agit de renforcer la coordination avec les Conseils départementaux par le lancement de travaux portant notamment sur la reconnaissance des Gir. La matérialité passera par l'organisation de rencontres avec les Conseils départementaux - associant le président du Conseil d'administration ou de la Commission d'accompagnement social - pour présenter la politique d'Action sociale et proposer l'ouverture de travaux dédiés à la reconnaissance mutuelle des Gir, conformément aux dispositions de la loi Asv, pour limiter les dépenses liées à une double évaluation et pour fluidifier le parcours des personnes âgées.

Des échanges sont en cours avec la Caisse nationale pour ouvrir le champ des partenaires permettant de renforcer l'efficacité de l'action sociale retraite et notamment valoriser, dans ce cadre, les travaux que la Carsat Sud-Est souhaite entreprendre avec l'Ars.



Le lancement d'une réflexion avec les managers puis avec les équipes sur une organisation interne cible afin de porter au mieux la nouvelle politique d'Action sociale

Dans un contexte permanent d'évolution de nos missions et de notre écosystème institutionnel lié notamment à des changements majeurs comme le développement du digital, le changement de notre offre de service, l'intégration de nouveaux collaborateurs issus de la Sécurité sociale des indépendants parallèlement à une diminution de nos moyens... une attention particulière sera portée à la politique et à la gestion des ressources humaines de notre Direction.

En effet, la réalisation des ambitions portées par la Cog et le Cpg passe par le maintien actuel de la mobilisation et de l'implication des collaborateurs de la Direction des risques professionnels et de l'accompagnement social.

L'enjeu est de pouvoir maintenir notre niveau de performance globale (pour rappel, 100% des objectifs concernant l'Action sociale a été atteint ces 3 dernières années) tout en veillant à notre performance sociale :

- ✓ analyse des attentes du personnel en matière de sens au travail ;
- ✓ renforcement de son autonomie et développement professionnel dans le cadre de la politique de rémunération de l'organisme ;
- ✓ promotion d'une politique managériale s'appuyant sur les valeurs de notre Institution (solidarité, responsabilité, innovation, etc.).

Une réflexion sera réalisée sur le renforcement de l'expertise de nos collaborateurs en collaboration avec

d'autres experts identifiés au sein du réseau.

Compte-tenu de la diminution de nos moyens et afin de porter au mieux notre nouvelle offre de service, des travaux seront engagés pour optimiser notre organisation, encourageant la transversalité entre la partie individuelle et collective de l'Action sociale et le service social voire les risques professionnels.

Parallèlement au vaste plan de formation des managers stratégiques et opérationnels initié par le Directeur général dans le cadre du projet d'entreprise, une attention particulière sera également portée sur :

- ⇒ un renforcement de la professionnalisation des managers ;
- ⇒ une aide à la conduite du changement ;
- ⇒ un accompagnement des collaborateurs à l'inclusion numérique ;
- ⇒ une valorisation de nos réalisations (formation à l'intervention en public sous forme de media-training, meilleure connaissance de l'environnement institutionnel...).

Ces transformations seront portées en partenariat avec la Direction des Ressources humaines et en associant également les instances représentatives du personnel dans le cadre d'un dialogue social constructif.



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Sud-Est

Votre interlocuteur en régions Paca et Corse pour



Carsat Sud-Est

35 rue George - 13386 Marseille cedex 20

www.carsat-sudest.fr