

COVID-19 : Quel pilotage pour prendre en compte les besoins des retraités confinés à domicile ?

Créer un système d'alerte :

Dispositif d'appels sortants de convivialité et de réassurance vers les retraités
confinés en situation épidémique

« Confinés mais pas isolés! »



Lancement fin mars 2020 d'un dispositif d'appels sortants vers les retraités

👉 Objectifs :

Ecouter

Rassurer

Orienter

■ **Script de l'appel**

Il constitue la trame de l'échange que va suivre l'appelant avec le retraité.

■ **Tableau de suivi**

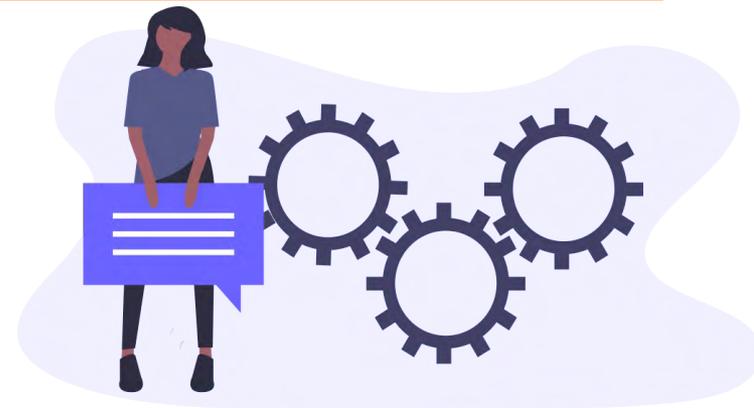
Il s'agit de la grille de suivi de l'appel et d'évaluation de la situation du retraité que l'appelant remplit à l'issue de son entretien téléphonique.

■ **Conseils et recommandations**

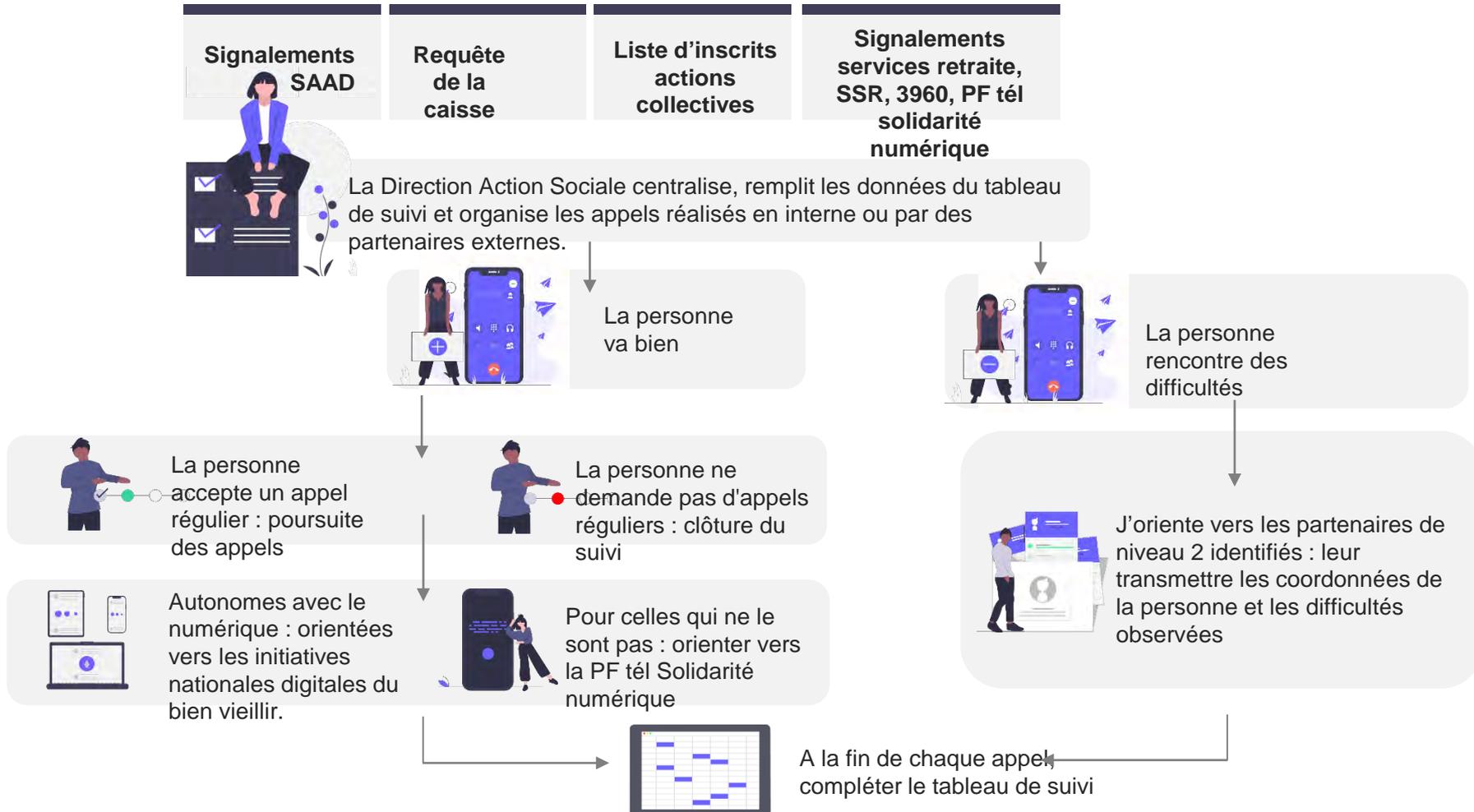
Le document récapitule les conditions d'écoute nécessaires au bon déroulé de l'appel.

■ **Webinaires**

Il permet à tout agent volontaire souhaitant réaliser ces appels sortants de comprendre les enjeux du dispositif, l'essentiel de la politique action sociale de la branche Retraite, et de s'appropriier les outils. Il est disponible en replay.



Le circuit de détection et de suivi



■ Les caisses se sont appuyées :

- Sur les signalements envoyés par des partenaires internes (services Retraite, Social) ou externes (services d'aide à domicile, structures d'évaluation, numéro national d'aide à distance numérique)
- Sur des requêtes à partir des bases de données

■ Sur les 19 caisses participantes :

- 11 se sont appuyées sur les signalements, parallèlement à la réalisation de requêtes
- 8 caisses ne se sont appuyées que sur des requêtes
- Les requêtes réalisées ont porté sur :
 1. Les bénéficiaires de plans d'aides : dans leur totalité, ou sur critères additionnels (isolement, en cours, longs, ou à expiration)
 2. Les bénéficiaires d'une ARDH, ASIR, d'un secours, d'une pension de réversion
 3. Les retraités GIR 5 et/ou 6 de + de 75, 80, 85 ou 90 ans, isolés et/ou avec de faibles ressources
 4. Les retraités ayant envoyé une demande d'aide non encore traitée
 5. Les retraités inscrits à des actions collectives annulées ou sur liste d'attente

- Sur les 19 caisses participantes, 1 175 agents ont été mobilisés pendant le 1^{er} confinement sur la base du volontariat :
 - **219** agents des services action sociale
 - **801** agents du Service Social
 - **75** agents du service Risques professionnels
 - Pour 10 caisses, **119** agents d'autres services : retraite, maîtrise des risques, DRH, logistique, informatique, direction générale, direction comptable et financière

Pendant la crise sanitaire, un partenariat lancé au dernier trimestre 2020, qui a pu se concrétiser grâce à plusieurs facteurs :

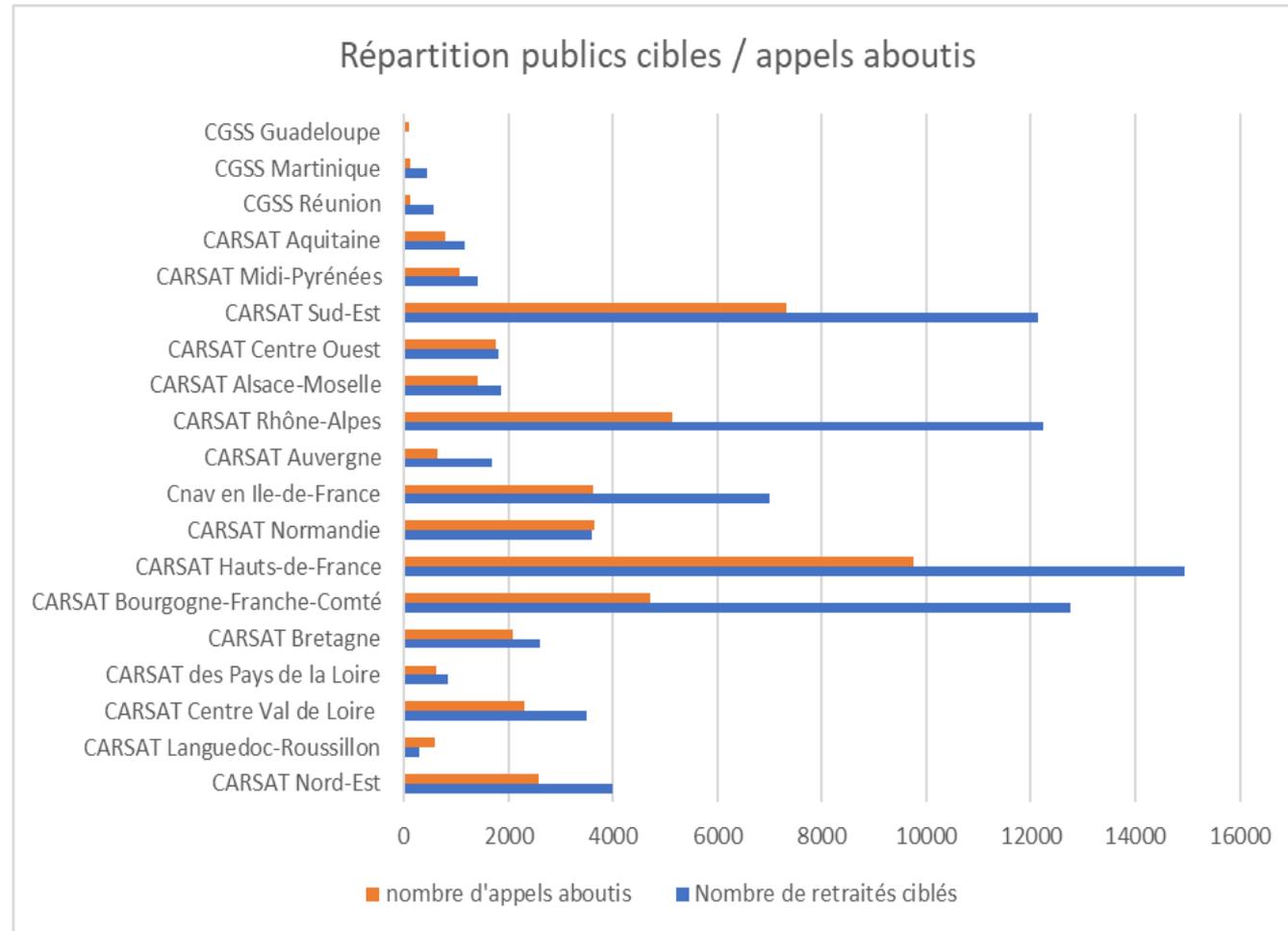
- la création d'une plateforme d'entraide dédiée aux agents de la fonction publique - <https://volontaires.fonction-publique.gouv.fr/mission-cnav>
- des échanges collaboratifs et un soutien des équipes de la DGAFP dans la mise en relation des agents de la fonction publique avec les équipes de la Cnav
- des agents de la fonction publique désireux de se porter volontaires sur la mission de renfort proposée par la Cnav



■ Environ 80 000 personnes ciblées

- Selon la plus ou moins grande finesse des critères retenus, 82 872 personnes ont été identifiées par les 19 caisses comme devant faire l'objet d'un appel

■ **Fin 2020,**
Plus de
50 000 appels
aboutis- ayant
donné lieu à un
entretien accepté





1 778
appels réalisés

Nombre d'appels effectués
(aboutis et non aboutis)



913
appels aboutis

Nombre d'appels ayant
donné lieu à une
conversation acceptée
par le retraité



10
**volontaires
appelantes**

4 entre le 15/12/2020
et le 15/01/2021
7 entre le 01/03 et le
30/04/2021

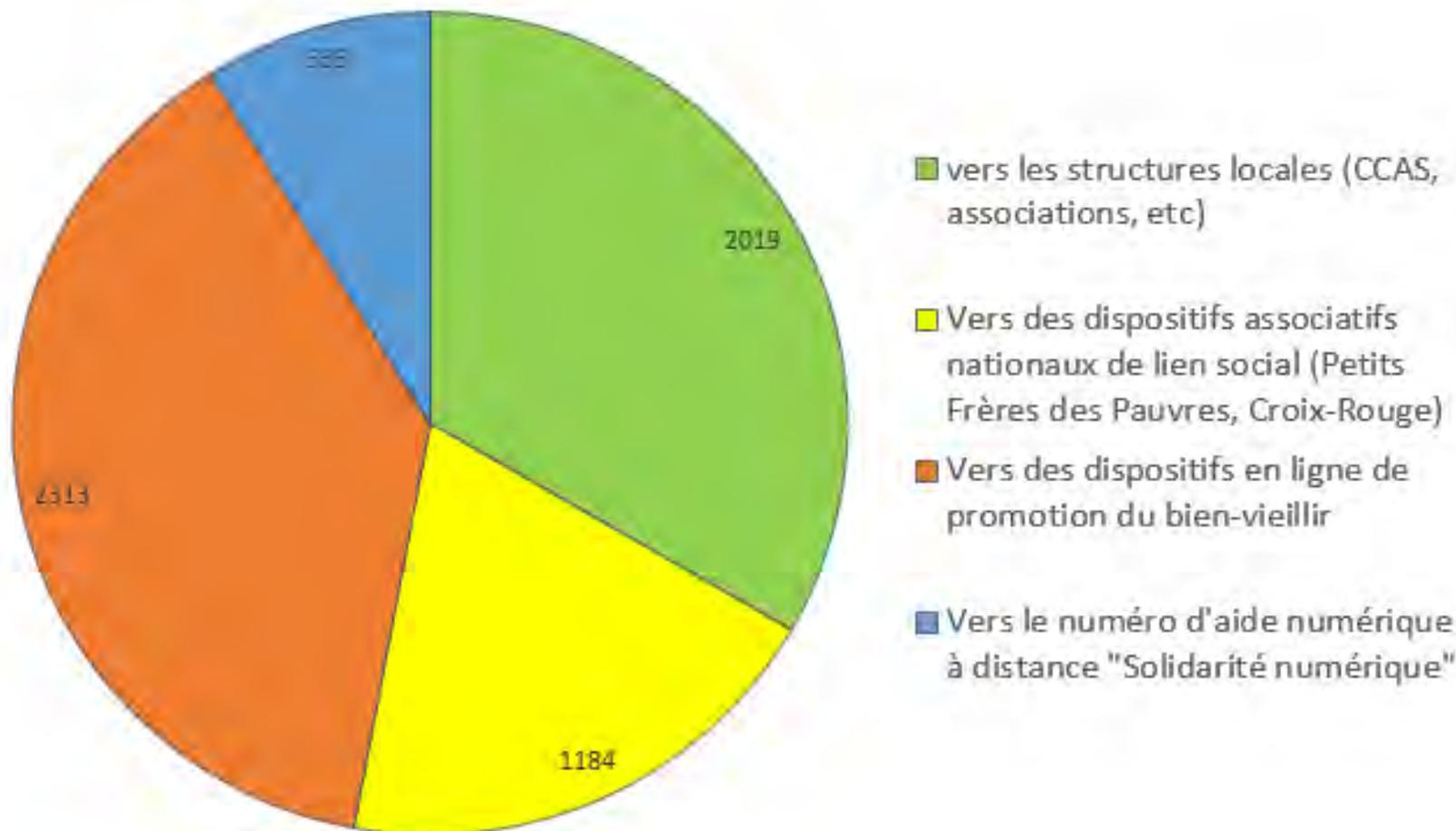


8
semaines
d'engagement en
moyenne

- 1 agent de la Direction départementale de la Protection des Populations / Gironde - Contrôleur
 - 1 agent CNRS de Rennes - Administratrice
- 1 agent du Centre des Archives du Personnel Militaire / Pau - Adjointe Administrative
 - 1 agent de la Protection Judiciaire de la Jeunesse / Lyon – Educateur
- 1 agent issu de Science politique / Paris - Chargée de mission gestion et stratégie immobilière
- 1 agent de la Direction Inter-Régionale Protection Judiciaire de la Jeunesse Centre-Est / Lyon - Responsable d'Unité Educative
 - 1 agent du Musée du Louvre, Paris – Gestionnaire coordinatrice
 - 1 agent du Ministère de l'intérieur - Paris- Contrôleur de gestion
 - 2 agents du Musée d'Orsay

Les réorientations vers les partenaires de niveau 2

- 6 051 réorientations, soit 12,5 % des appels réalisés, réparties comme suit :



Le téléphone : outil majeur de maintien du lien social, de détection mais aussi de promotion du bien-vieillir en temps de crise

La majorité des caisses envisagent de s'appuyer sur ce dispositif spécifiquement dédié au confinement pour proposer durablement des actions de prévention par téléphone, et/ou intégrer des campagnes d'appels sortants dans une offre de services individuels à destination des retraités les plus fragiles en identifiant des partenaires pour mener ces appels

Redéployer les ressources :

Définir des priorités partagées



L'ensemble des interventions à domicile des structures évaluatrices ont été remplacées par la possibilité de réaliser des évaluations téléphoniques dès le mois de mars 2020

- Pour les premières demandes et dans les cas où une évaluation téléphonique n'était pas réalisable, une aide temporaire de 8 heures mensuelles sur une période de 6 mois a été attribuée.
- Les échéances des plans d'aides en réexamen ont, elles, été prolongées administrativement.

La diffusion d'un modus operandi dès la dernière semaine du mois de mars 2020, en lien étroit avec la Direction générale de la cohésion sociale et l'ensemble des fédérations du secteur de l'aide à domicile :

Continuité des interventions auprès des :

- retraités en sortie d'hospitalisation
- retraités bénéficiaires d'un service de portage de repas ou d'aide à la préparation des repas
- retraités les plus fragiles et isolés (entendu ici vivant seuls et ne bénéficiant d'aucun réseau de solidarité)

Des consignes de mise en œuvre du principe de maintien de la rémunération des SAAD ont été construites et diffusées pour soutenir le secteur.

- **La mise en place par le CA de la Cnav dès le mois de mars 2020 d'un fond d'urgence pour financer des besoins résultant de l'impact du confinement et du moindre passage des aides à domicile et/ou des proches**
Au 30 avril 2021, 2394 aides financières d'urgence délivrées
- **La mobilisation de certains partenariats pour répondre à la crise** : mobilisation de la conciergerie de la Croix-Rouge, des centres sociaux, renfort du dispositif Solitud'écoute des Petits frères des Pauvres, partenariat avec la Mednum

- **Adaptation et transformation de l'offre en développant des solutions permettant de mettre en œuvre des actions à distance, notamment par visioconférence ou par téléphone**

- **Accès aux activités à de nouveaux bénéficiaires :**
 - des retraités plus jeunes,
 - des publics plus intéressés par des solutions digitales que par des actions en présentiel,
 - des personnes isolées ayant des problèmes de mobilité ou de disponibilité (retraités en milieu rural, aidants...)

- **Perspective : intégration d'activités à distance en complémentarité des actions en présentiel**