

La Rochelle, le 14 juin 2023

DOSSIER DE PRESSE

SIGNATURE OFFICIELLE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT CONCERNANT L'ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS



Contexte

L'évolution des besoins sociaux, des exigences formulées vers les services publics, la transformation numérique et la recherche d'efficacité ont amené la caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et la caisse nationale d'Assurance maladie (Cnam) à signer une convention en 2022 afin de formaliser un cadre de coopération et d'expérimentation visant à l'amélioration de l'accès aux droits et aux soins pour les usagers.

Les coopérations entre les organismes des deux branches sont riches, de nombreuses initiatives et expériences locales ces dernières années ont mis en évidence la collaboration essentielle entre les organismes locaux autour de l'accès aux droits notamment des publics les plus fragiles.

Par ailleurs, le contexte de l'épidémie de Covid-19 et les mesures exceptionnelles mises en place en 2020 et 2021 ont permis de déployer rapidement, sous la coordination des caisses nationales, des actions communes interbranches d'« Aller vers » auprès de publics habituellement difficiles à capter.

Ces actions, qui bénéficient d'un maillage partenarial avec notamment les associations intervenant dans le champ social, ont permis d'essayer des modes de coopération interbranches en faveur de publics fragilisés.

Une convention de partenariat déclinée localement entre la Cnam et la Caf

En complément des relations et collaborations communes d'ores et déjà établies entre les parties, la Caf et la Cnam de la Charente-Maritime ont souhaité renforcer et formaliser le cadre de leurs coopérations, afin de :

- **lutter contre le non-recours aux droits sociaux et aux soins ;**
- **accompagner les publics vulnérables** dans une perspective d'amélioration de la qualité de service rendue à leurs usagers respectifs ;
- **simplifier les démarches.**

Afin de permettre aux assurés, aux allocataires et bénéficiaires potentiels, notamment aux plus fragiles, de recourir aux droits sociaux auxquels ils peuvent prétendre, et de se faire soigner en fonction de leurs besoins et des recommandations en vigueur, les parties conviennent d'œuvrer conjointement pour :

- une simplification des démarches de l'utilisateur en optimisant les canaux de la relation de service ;
- une meilleure connaissance réciproque des prestations et offres de service pour faciliter l'orientation des usagers ;
- une amélioration de l'accès aux droits et de la coordination des offres de services individuelles et collectives ;
- un renforcement de l'efficacité pour les organismes en réduisant le volume de contacts et en améliorant la qualité et la complétude des demandes ;
- une amélioration de la qualité du service rendu à l'ensemble des usagers.

Pour ce faire, les parties s'engagent à :

- renforcer leur connaissance réciproque ;
- déployer les parcours nationaux ou actions coordonnées adaptés à des situations de vie susceptibles de fragiliser les assurés et /ou les allocataires ;
- étudier l'opportunité des initiatives d'accueils coordonnés Caf / Cnam ;
- proposer des modalités de détections et d'orientations réciproques respectant les contraintes RGPD¹ existantes et validées en comité de pilotage local.

Public concerné

Sont concernées par ce partenariat, toutes les personnes, et en particulier celles en situation de fragilité, qui ne font pas valoir leurs droits ou qui rencontrent des difficultés d'accès aux droits sociaux auxquels elles peuvent prétendre et/ou aux soins dont elles ont besoin.

Champs d'interventions et prestations

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime s'engage à faciliter l'accès à son offre de services :

- droits de base et complémentaire, notamment la Complémentaire santé solidaire, pension d'invalidité, indemnités journalières, etc. ;
- dispositif d'accompagnement vers l'accès aux droits et aux soins avec la Mission accompagnement santé ;
- dispositifs d'accompagnement à l'inclusion numérique ;
- accompagnement lié à la maternité et l'accueil du jeune enfant (suivi médical de la mère et de l'enfant, les congés maternité, paternité, adoption) ;
- actions de prévention et de dépistage, proposées notamment par les Centres d'exams de santé ;
- missions du Service social de l'Assurance Maladie ;
- aides individuelles de l'Action sanitaire et sociale ;
- services en ligne (compte ameli, Mon espace santé, etc.) ;
- accompagnements en sortie d'hospitalisation ;
- offres de services en matière de prévention de la désinsertion professionnelle.

La caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime s'engage à faciliter l'accès à son offre de services :

- prestations et dispositifs d'action sociale qui couvrent les différents champs d'action (vie personnelle, professionnelle, logement, handicap, accident de vie) ;
- services en ligne (caf.fr, appli mobile, monenfant.fr) ;
- dispositifs en faveur de l'inclusion numérique ;
- actualités réglementaires et digitales ;
- campagnes d'information.

¹ Règlement général sur la protection des données.

Des parcours coordonnés adaptés à des situations de vie spécifiques

Certains événements de vie peuvent générer pour les assurés et/ou les allocataires des ruptures dans l'exercice de leurs droits, ou même dans la prise en charge de leur santé. En effet, leur survenance peut empêcher, celui qui les subit, de réaliser les démarches administratives, pourtant nécessaires, de bénéficier d'actions de prévention ou de dépistage ou bien de recourir à des prises en charge sanitaires adaptées.

Pour lutter contre ce phénomène, la Caf et la Cnam s'engagent à travailler sur l'opérationnalité et l'optimisation des parcours existants, en renforçant la coordination dans la prise en charge de la personne, ainsi qu'en améliorant la lisibilité et la fluidité des offres de service.

Coordination de l'offre d'accueil de la Caf et de la Cnam

Dans l'objectif de fluidifier le parcours des usagers, d'apporter des réponses à leurs questions et de limiter les risques de non-recours aux droits et aux soins, la caisse d'assurance maladie et la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime peuvent proposer des initiatives pour coordonner l'accueil du public.

Cette coordination de l'offre d'accueil doit faciliter la mise en œuvre des actions définies dans le cadre des « parcours coordonnés ». Elle peut se décliner selon différentes modalités en fonction des besoins de chaque territoire :

- rendez-vous coordonnés avec l'assuré/allocataire,
- sessions d'information communes pour un public cible,
- espaces numériques conjoints,
- ateliers numériques communs relatifs aux services en ligne,
- et, si les organismes disposent des ressources nécessaires, des permanences ou des accueils communs.

Détection et orientation des situations à risque et de non-recours

Afin de répondre aux finalités de la convention, la Caf et la Cnam s'engagent à optimiser l'analyse des données disponibles dans leurs bases respectives afin de détecter les éventuelles situations de fragilité et de rupture.

En termes d'accompagnement, les deux organismes s'engagent à orienter les assurés/allocataires détectés vers les offres de service pertinentes en fonction de leur parcours et des besoins identifiés, notamment les services en ligne et prise de rendez-vous de la Caf ou de la Cnam. Cet accompagnement attentionné s'effectue dans le respect des dispositions du règlement n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel, et à la libre circulation de ces données, ainsi que les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

CONTACTS PRESSE :

Département communication de la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime

communication@caf17.caf.fr

Département communication de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime

comm.cpam-larochelle@assurance-maladie.fr