



Conseil d'Administration public 2009

Agir contre l'exclusion par la prévention et l'accompagnement au service de la santé

Clermont-Ferrand - Mercredi 7 octobre 2009

Amphithéâtre du Centre Diocésain, avenue de la République.

Fortement engagée dans la lutte contre l'exclusion sociale, la Cram Auvergne développe à travers son Service social des actions de prévention de la désinsertion sociale et de soutien à l'accès des personnes fragilisées aux dispositifs existants. Il apporte une aide globale d'ordre psycho-social, matériel, professionnel aux personnes en difficulté confrontées (ou susceptibles de l'être) à un problème de santé ou de perte d'autonomie et à une situation de précarité ou de fragilisation sociale.



Le contexte d'évolution sociale de 2009 a paru un moment appelant à mieux faire connaître les ressources mobilisables par la Cram et à présenter concrètement des exemples d'action avec des témoignages vécus.





OUVERTURE

Bernard Euzet, Président de la Cram
Auvergne

Notre double appartenance -
Assurance Retraite et
Assurance Maladie – nous permet de
proposer une palette de services
enrichie, grâce à la complémentarité
de nos services.

CONFÉRENCE - Philosophie et éthique de l'action sociale aujourd'hui



Gérard Guieze, professeur de philosophie
à l'Université de Clermont-Ferrand

Au 19^e siècle, l'action sociale renvoyait
aux problèmes de la société
industrielle. La question sociale était celle
d'une classe ouvrière, celle de la condition
sociale d'un prolétariat face à l'insécurité
sociale.
Une nouvelle problématique a fait, depuis, son
apparition. Elle se traduit par toute une
inadaptation des anciennes méthodes de
l'action sociale.
Nous devons donc mettre à l'examen l'action
sociale. Les anciennes formes de solidarité ne
suffisent plus : elles reposaient sur le système
de l'assurance des risques sociaux. Par
exemple, indemniser ne suffit pas devant le
problème de l'exclusion, une indemnisation
n'est pas une insertion.

Le service social de l'Assurance Maladie est un service social spécialisé dans les différentes difficultés liées à la santé.

“Accompagner dans des démarches de prévention de la santé et des démarches de soins”

Présentation de deux actions : **Dominique Ameil** et **Xavier Nachmanowicz**, assistants sociaux



D. Ameil

X. Nachmanowicz

“Les jeunes se sont exprimés sur les situations qui les préoccupaient : nous avons ainsi pu adapter notre propos...”

D. Ameil

“Cette action a pris la forme d'un groupe ... avec pour objectif de retrouver un bien-être en développant l'estime de soi. Il semblait donc intéressant de mener ce travail d'accompagnement du groupe sur le moyen terme et de ne pas être identifié uniquement comme celui qui délivrerait de l'information sur des sujets souvent difficiles comme la santé, les prestations de Sécurité Sociale, etc. Il s'agissait plutôt d'être repéré comme un animateur à part entière qui connaîtrait chacun dans le groupe.”

X. Nachmanowicz

“De l'arrêt de travail à la prévention de la désinsertion professionnelle... des parcours personnalisés”

Présentation d'une expérience : **Stéphanie Pitiot**, assistante sociale



C. Pic, S. Pitiot

Me Roche, G. Gathelier

Témoignages d'un maintien dans l'emploi

“DES RÉUNIONS D'INFORMATION COLLECTIVE AUX CELLULES DE BASSIN EN PASSANT PAR LES ATELIERS MAINTIEN DANS L'EMPLOI”

- **Corinne Pic**, assistante sociale
- et l'entreprise **PERETTI** de Brives Charensac (Haute-Loire) : **Me Roche** représentant Hugues Hortefeux, Directeur, et **Gérard Gathelier**, salarié de l'entreprise

“C' était un employeur ... en attente de solutions. Il savait qu' il y en avait et il attendait de notre part que nous les trouvions ensemble... Si c' est un maintien dans l' emploi réussi, c' est grâce à un fort investissement du salarié mais aussi de l' employeur. Ils étaient vraiment partants tous les 2.”

C. Pic

“Quand l'autonomie diminue du fait de la maladie, du handicap, du vieillissement... accompagner pour prévenir” Deux thématiques :



N. d'Allaine, A. Quiquandon - M. Lassagne

L'ACCOMPAGNEMENT DES SORTIES D'HOSPITALISATION : UNE COORDINATION MÉDICO-SOCIALE, UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL COORDONNÉ :

Martine Lassagne, responsable Service social Puy-de-Dôme

DES VISITEURS BÉNÉVOLES AU DOMICILE DES PERSONNES RETRAITÉES ISOLÉES : Annie Quiquandon, assistante sociale, et les témoignages de **Paulette Reveret** et **Noëlle d'Allaines**, visiteurs bénévoles.

“Ces bénévoles, eux-mêmes retraités, ont souvent fait le choix, au moment du passage à la retraite, de s'engager dans une démarche relationnelle suivie, de solidarité, d'aide et de développement de leurs capacités à aider. ... je pense que c' est une aide pour vieillir aussi bien pour le visiteur que pour le visité.”

N. d'Allaine

Les perspectives

“Ce sont les démarches pro-actives ... qui vont encore se renforcer, notamment en essayant par nos systèmes d’information de détecter les situations de rupture qui peuvent intervenir dans la vie des personnes et les fragiliser ; je pense au veuvage par exemple qui peut conduire à une exclusion, une précarité.

*On travaille aussi beaucoup sur le **développement de l’évaluation des actions entreprises**. Il faut savoir qu’aujourd’hui nous sommes essentiellement sur des indicateurs quantitatifs basés sur les moyens que nous engageons notamment sur les programmes nationaux. Nous essayons progressivement de passer à des indicateurs plus qualitatifs fondés à la fois sur la satisfaction des personnes mais aussi sur les résultats atteints, par exemple par des suivis de cohorte sur le thème de la prévention de la désinsertion professionnelle.*

*Et puis, toujours en perspective, la **recherche permanente de l’amélioration du service rendu** par le développement de l’écoute client qui s’est concrétisé à la fois par la certification de la Cram et par des enquêtes de satisfaction très positives pour le Service social puisqu’on est aujourd’hui à près de 93 % de satisfaction des usagers qui font appel à nos services.”*

Nicolas Gérard

CONCLUSION - Bernard Euzet

Permettez-moi, tout d’abord, de remercier tous les intervenants et, plus particulièrement, de dire le plaisir que j’ai d’accueillir Monsieur Dumuis qui, récemment nommé dans ses nouvelles fonctions et malgré ses nombreuses activités, s’est rendu disponible pour nous rejoindre.

Je pense qu’il montre là tout l’intérêt qu’il porte, mais nous le connaissions, à notre action sociale, à l’action de l’Assurance Maladie, des Caisses primaires et de la Caisse régionale.”

Bernard Euzet



G. Diservi, Y. Galès, N. Gérard, F. Dumuis, B. Euzet

“Cette problématique que vous avez choisie d’étudier aujourd’hui est tout à fait au cœur des problématiques qui seront celles de l’Agence Régionale de Santé demain, à la fois dans son pilotage régional mais aussi dans toutes ses instances de concertation que nous mettrons en place et, de ce point de vue-là, la Cram actuelle comme la future Carsat sera un partenaire naturel de l’ARS dans ce type d’action.”

François Dumuis

Je pense qu’il faut retenir la coordination de notre action sociale mais aussi ce que nous représentons en tant qu’institution. J’ai beaucoup apprécié lorsque notre assistante sociale a dit “Nous avons la possibilité de faire travailler un réseau autour d’une personne handicapée ou d’une personne qui a eu un accident ou une maladie dans le cadre du maintien dans son entreprise”. C’est bien ce que nous sommes, ce que nous devons continuer d’être. Je crois qu’aucune institution ne pourra nous prendre cette richesse, ce travail sur le territoire. Nous avons une couverture sur tout le territoire. N’oublions pas que cette expérience s’est passée en Haute-Loire, elle s’est poursuivie dans le Puy-de-Dôme, avec un Service social qui est régional, une Caisse régionale d’assurance maladie, une Caisse primaire, le Service médical qui s’est investi sur le plan régional. On voit bien que nous avons tous les éléments pour pouvoir assurer une prise en charge et éviter une certaine situation très désastreuse pour nos assurés.

Si l’on reprend les propos de Monsieur Guieze, on s’aperçoit qu’on a besoin d’un réseau régional pour être efficace et répondre à la demande de nos assurés, de nos retraités et de nos personnes handicapées.

Bernard Euzet