



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime

NOS PARCOURS ATTENTIONNÉS À DESTINATION DES ASSURÉS VULNÉRABLES



BILAN 2024

INTRODUCTION

Marie-Anne ZANOR - Cheffe de projets Direction du Service



Diverses actions menées au profit des bénéficiaires des 27 parcours attentionnés ont été déployées en Charente-Maritime par les collaborateurs de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.

Ces actions sont décrites partiellement ci-après, sans toutefois préciser l'accompagnement complémentaire réalisé sur le terrain par les partenaires auprès de ces populations vulnérables.

Les partenaires fédérés* sont essentiels pour repérer, parmi les personnes qu'ils rencontrent au quotidien, les assurés éloignés du système de soin. Ces derniers, souvent, ne viennent pas dans les agences de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et/ou n'ont pas de compte ameli.



**900 partenaires sont fédérés, dont 90 sont conventionnés avec la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.*

LE SOMMAIRE

01 - SANTÉ	PAGE 4
>>> Accès à un médecin traitant	
>>> Affection de longue durée	
>>> Aller vers	
>>> Complémentaire santé solidaire	
>>> Invalidité	
>>> Renoncement aux soins	
>>> Transition de genre	
02 - DÉPENDANCE	PAGE 11
>>> Accompagnement des seniors	
>>> Aidants	
>>> Majeurs protégés	
>>> Personnes vivant avec un handicap	
03 - FAMILLE	PAGE 15
>>> Arrivée de l'enfant	
>>> Familles monoparentales/séparation	
>>> Perte d'un proche	
04 - JEUNESSE	PAGE 18
>>> Aide sociale à l'enfance (ASE)	
>>> Enfants sous la protection judiciaire de l'enfance (PJJ)	
>>> Étudiants nationaux ou internationaux	
>>> Jeunes	
05 - EMPLOI	PAGE 22
>>> Demandeurs d'emploi	
>>> Prévention de la désinsertion professionnelle	
>>> Travailleurs indépendants précaires	
06 - NUMÉRIQUE	PAGE 25
>>> Inclusion numérique	
07 - PAUVRETÉ	PAGE 26
>>> Personnes hébergées	

01 – SANTÉ

ACCÈS À UN MÉDECIN TRAITANT

Le médecin traitant coordonne les soins des assurés dont il assure le suivi médical. En choisissant son médecin traitant, l'assuré rentre dans le parcours de soins et sera mieux remboursé.

Accès à un médecin traitant

SANTÉ



Présentation du parcours

Le dispositif du médecin traitant vise à garantir la qualité des soins et la bonne coordination des parcours des patients dans le système de santé. Le médecin traitant joue ainsi un rôle central dans la prévention et le suivi de l'état de santé de ses patients, deux enjeux majeurs qui doivent être impérativement préservés dans un contexte de vieillissement de la population et de développement des pathologies chroniques.

Pour autant, l'Assurance Maladie doit tenir compte de la situation de certains assurés qui rencontrent de réelles difficultés pour trouver ou retrouver un nouveau médecin traitant, notamment à l'occasion du départ en retraite de celui qui les prenait en charge. Dorénavant, l'Assurance Maladie propose d'accompagner les assurés concernés dans leur recherche de médecin traitant, dans la mesure où la difficulté rencontrée par les assurés est connue.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Apposition d'un médecin traitant générique pour les assurés qui ne parviennent pas à bénéficier de cet accompagnement et qui sont signalés par nos partenaires. Cette action permettra à l'assuré concerné de bénéficier de la prise en charge « Avec médecin traitant ».
- Partenariat avec les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) pour prise en charge, au titre du médecin traitant, d'assurés hors parcours.
- Découverte de l'accueil de la caisse d'assurance maladie avec la venue des assurés concernés sur site.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les 900 partenaires bénéficiaires de l'offre de services en ligne et de l'accès au site Internet dédié aux partenaires [« Votre espace partenaires »](#).

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17



Localement, le développement des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)* permettra progressivement de mieux pouvoir répondre aux besoins des assurés qui ne trouvent pas de médecin traitant.

La Mission accompagnement santé (MisAS) de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime a poursuivi l'aide des assurés à l'accès aux médecins traitant à partir de plusieurs axes :

- réponses aux signalements de renoncement aux soins transmis par les partenaires ;
- liaison avec l'ordre des médecins ;
- relais des contrats locaux de santé ;
- repérage de situations dans le cadre du déploiement de l'Aller vers.

Au niveau national, l'accès au médecin traitant reste une difficulté importante sur certains territoires, en dehors du choix propre à l'assuré d'adhérer ou non au parcours de soins coordonné (loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance Maladie).

• Convention CPAM/CPTS.

2 194

parcours ont été créés autour de l'accès aux droits et aux soins.

35 934

assurés n'ont pas de médecin traitant début 2025, soit 5,91 % de la population éligible.

*Les CPTS regroupent les professionnels d'un même territoire qui souhaitent s'organiser – à leur initiative – autour d'un projet de santé pour répondre à des problématiques communes.

01 – SANTÉ

AFFECTION DE LONGUE DURÉE

L'Affection de longue durée (ALD) concerne une maladie dont la gravité et/ou le caractère chronique nécessite un traitement prolongé.

Affection de longue durée SANTÉ



Présentation du parcours
Les personnes en Affection de longue durée (ALD) sont confrontées, dès leur entrée dans le dispositif, à de multiples démarches à la fois administratives, médicales et sociales, mais également tout au long du suivi de leur maladie et jusqu'à la sortie le cas échéant. Ce parcours attentionné vise donc à accompagner les assurés de l'entrée en ALD jusqu'au suivi post ALD. Il y a aussi, depuis 2023, l'action « Zéro patient en ALD sans médecin traitant », à travers laquelle la CPAM sert d'intermédiaire entre les assurés de plus de 17 ans en ALD et les médecins pour formaliser la relation de médecin traitant. En 2024, cette action porte prioritairement sur les exercices coordonnés (Communauté professionnelle territoriale de santé et Maison de santé pluriprofessionnelle).

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
Axe 1 – Informer les assurés et professionnels de santé au moment de l'entrée en ALD.
Axe 2 – Accompagner les assurés tout au long du suivi en ALD.
Axe 3 – Accompagner le suivi post ALD.
• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, l'Échelon local du service médical (ELSM) et le médecin traitant.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17  Charente-Maritime

Les personnes en Affection de longue durée (ALD) sont confrontées, dès leur entrée dans le dispositif, à de multiples démarches à la fois administratives, médicales et sociales, mais également tout au long du suivi de leur maladie et jusqu'à la sortie le cas échéant. Ce parcours attentionné vise à accompagner les assurés de l'entrée en ALD, jusqu'au suivi en post ALD. Depuis 2023, l'action « Zéro patient en ALD sans médecin traitant » cible les assurés de plus de 17 ans en ALD pour formaliser la relation avec le médecin traitant.

En 2024, cette action a porté prioritairement sur les exercices coordonnés notamment auprès des médecins des Communautés professionnelles territoriales de santé et Maisons de santé pluriprofessionnelle.



Exemple d'action partenaire terrain : l'association Groupe des aphasiques 17, accompagnée par une orthophoniste, propose toutes les semaines, durant deux heures, à des personnes présentant une aphasie (troubles de la communication), de se réunir pour partager un moment d'échanges et de travail.

En Charente-Maritime, au 31 décembre 2024, 130 155 assurés en ALD dépendent du régime général, parmi eux :

	NOMBRE DE PERSONNES EN ALD	TAUX
MOINS DE 20 ANS	3 876	2,98 %
DE 20 À 39 ANS	7 963	6,12 %
DE 40 À 59 ANS	25 370	19,49 %
DE 60 À 74 ANS	46 361	35,62 %
75 ANS ET PLUS	46 585	37,79 %
TOTAL	130 155	21,4 %

Les plus de 60 ans représentent à eux seuls 71,41 % de la population.

01 – SANTÉ

ALLER VERS

L'Aller vers a été mis en place depuis la pandémie de Covid-19, en réponse aux nombreuses sollicitations des assurés qui ne pouvaient pas se déplacer ou communiquer avec la caisse d'assurance maladie de la Charente-Meritime.

Aller vers

SANTÉ



Présentation du parcours
Ce parcours propose de rencontrer les assurés vulnérables sur le terrain, via les actions locales de nos partenaires.
Il s'agit souvent d'assurés éloignés du système de soins et en renoncement aux soins.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
• Une équipe se déplace sur le terrain pour informer et envisager la situation des assurés rencontrés en temps réel. Les bénéficiaires en situation de vulnérabilité peuvent ainsi poser les questions directement et avoir des réponses dans les meilleurs délais.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Meritime et les partenaires de terrain associés (caritatifs, centres communaux d'action sociale, centres sociaux, etc.).

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 **l'Assurance Maladie**
Agr. ensemble, protéger chacun

Charente-Meritime

La stratégie portée :

- 1 **optimiser** l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables qui ne viennent souvent pas en accueil et/ou ceux qui n'ont pas de compte ameli, sur le terrain des partenaires.
- 2 **Mobiliser** les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 **Porter** attention à ces publics.

Notre démarche :

Une équipe se déplace chez le partenaire pour informer et envisager la situation des assurés rencontrés en temps réel. Les bénéficiaires en situation de vulnérabilité peuvent ainsi poser les questions directement et obtenir des solutions dans les meilleurs délais.

Les équipes du pôle Accès aux droits et aux soins de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Meritime sont intervenues auprès de 88 partenaires, parmi ces partenaires conventionnés sont recensés :

- **les parcours Jeunes : 1 090 assurés (étudiants, mission locale, etc.) ;**
- **Les Restos du Cœur : 572 assurés ;**
- **la Croix-Rouge Française : 118 assurés.**

2 887
assurés ont été rencontrés lors de nos interventions auprès de nos partenaires.

01 – SANTÉ

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

La Complémentaire santé solidaire est un des dispositifs majeurs en matière d'accès aux soins pour les personnes aux revenus les plus modestes.

Complémentaire santé solidaire

SANTÉ



Présentation du parcours

La Complémentaire santé solidaire est un des dispositifs majeurs en matière d'accès aux soins pour les personnes aux revenus les plus modestes. Néanmoins, le taux de non-recours reste élevé essentiellement pour 3 raisons : la méconnaissance du dispositif par les bénéficiaires potentiels, les démarches à accomplir, ou encore de la persistance de frais élevés sur certains postes de soins. Le parcours a vocation à simplifier l'accès à la Complémentaire santé solidaire pour optimiser l'accès aux droits et aux soins, et accompagner les publics fragiles.

À partir d'un réseau partenarial extérieur à l'Assurance Maladie, des contacts dédiés CPAM et des « circuits courts » sont mis à disposition pour faciliter l'accompagnement sur le terrain, réalisé par nos partenaires conventionnés ou fédérés.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Insertion de la Complémentaire santé solidaire dans l'offre de services en ligne proposée à nos partenaires, ils peuvent ainsi, pour les assurés non adhérents au compte ameli, adresser à la CPAM, via le site [DEPOTDOC](#), des dossiers pour les personnes accompagnées.
- Tutoriels en ligne, formulaires en ligne et supports de communication à télécharger ou à commander pour une diffusion locale.
- Webinaires proposés aux assurés pour découvrir le dispositif et/ou procéder au renouvellement de leur demande de complémentaire santé solidaire.
- Délais de traitement privilégiés pour les partenaires conventionnés Complémentaire santé solidaire.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

L'ensemble des acteurs de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime ainsi que l'ensemble de notre réseau partenarial, selon les ressources et disponibilités des acteurs concernés.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17



Le taux de non-recours des assurés reste élevé essentiellement pour 3 raisons :

- 1 la méconnaissance du dispositif par les bénéficiaires potentiels ;
- 2 les démarches à accomplir ;
- 3 ou encore de la persistance de frais élevés sur certains postes de soins.

Il s'agit de simplifier en outre l'accès à la Complémentaire santé solidaire pour optimiser l'accès aux droits et aux soins, et accompagner les publics fragiles.

À partir d'un réseau partenarial extérieur à l'Assurance Maladie, des contacts dédiés à la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et des « circuits courts » sont mis à disposition pour faciliter l'accompagnement sur le terrain, réalisé par nos partenaires conventionnés ou fédérés.

La caisse organise régulièrement des webinaires sur cette thématique, facilement accessibles et de courte durée.

L'inscription aux webinaires est possible via [le site Votre espace partenaires](#), [la newsletter mensuelle](#) ou encore depuis [ameli.fr > assuré > Actualités > Les rencontres avec la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime](#).

Des supports de promotion sont disponibles en téléchargement et/ou en commande, sur [le site Votre espace partenaires](#), ainsi qu'[un tutoriel](#) adapté.

34 128

Complémentaires santé solidaires ont été accordées, dont 13 065 participatives.



A noter que les aides financières (sous condition de ressources) peuvent prendre en charge tout ou partie d'une éventuelle contribution. Une rubrique dédiée aux aides financières individuelles est disponible sur [le site Votre espace partenaires](#).

01 – SANTÉ INVALIDITÉ

Le Service social peut également conseiller et accompagner le nouvel invalide pour prévenir ses risques de perte d'emploi et le maintenir dans l'emploi, faire le point sur ses droits sociaux, l'accompagner dans ses démarches de santé, évaluer ses besoins apparus avec la maladie et le soutenir face aux conséquences de la maladie.

Invalidité SANTÉ



Présentation du parcours (assurés qui entrent dans le dispositif invalidité)
Le processus de mise en invalidité est long, complexe administrativement et médicalement, parfois déstabilisant face à une certaine incertitude sur l'avenir et au « deuil » d'une situation passée.
Des difficultés peuvent survenir tout au long de la démarche de demande de pension d'invalidité (au moment de la consultation médicale, pour compléter les documents administratifs, pour gérer un projet de vie notamment lorsque le montant de la pension est faible). La caisse d'assurance maladie propose un accompagnement personnalisé lors de l'entrée en invalidité.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Des réunions sont planifiées sur le web, auxquelles les nouveaux invalides sont invités à s'inscrire en ligne.
- Les délégués sociaux de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime interviennent sur les 3 sites (La Rochelle, Rochefort et Saintes) lors de ces réunions.
- Les questions et réponses sont réalisées si possible en temps réel.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.
- Une pochette « invalidité » est remise lors de la réunion d'accompagnement en entrée en invalidité.

Acteurs et partenaires
Partenaires institutionnels : la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, l'Échelon local du service médical et le service social de la Carsat.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17 

Le processus de mise en invalidité est long, complexe administrativement et médicalement, parfois déstabilisant face à une certaine incertitude sur l'avenir et au « deuil » d'une situation passée.

Afin de prévenir les difficultés, les assurés qui « entrent » en invalidité sont invités à **participer à une réunion d'information organisée par la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime où ils pourront envisager leur nouvelle situation et connaître leurs droits ainsi que les démarches à accomplir.**

Les assurés peuvent s'inscrire via [le formulaire d'inscription en ligne](#) accessible depuis [ameli.fr](#) ou [le site Votre espace partenaires](#) ou encore via [leur compte ameli](#).

Les délégués sociaux de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime interviennent lors de ces réunions, dispensées à La Rochelle, à Rochefort et à Saintes, avec, si possible, l'apport de solutions en séance.

Les assurés peuvent poser des questions complémentaires relatives aux services en ligne du compte, aux webinaires, etc.

59

assurés ont participé
aux 9 réunions
organisées
en présentiel.

01 – SANTÉ

RENONCEMENT AUX SOINS

L'assuré rencontre des difficultés à consulter un professionnel de santé, à faire aboutir des soins, à payer ses soins, etc. La Mission accompagnement santé (MisAS) peut l'aider dans son parcours d'accès aux droits et aux soins.

Renoncement aux soins SANTÉ



Présentation du parcours
Cette action vise tous les assurés du régime général, sans condition de ressources, après signalement transmis par un partenaire de terrain, interne ou autre.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
• Après prise en charge du signalement sous 48 heures, les accompagnants contactent directement les assurés concernés pour le suivi, et si besoin une action de type coaching.
• Le suivi est prévu en première intention par téléphone mais peut éventuellement être réalisé sur site ou sur le lieu de résidence de l'assuré si nécessaire.
• Les partenaires reçoivent un accusé de réception, la prise en charge de leur signalement intervient sous 48 heures.
• La processus d'aboutissement des droits et des soins peut être parfois long et nécessite souvent la participation de plusieurs acteurs sociaux ou du soin.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et le réseau des partenaires fédérés.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17  Charente-Maritime

2 192 parcours créés en 2024, dont :

- 651 parcours en cours (02/2025) ;
- 827 parcours terminés dont les soins ont été réalisés ;
- 782 parcours terminés dont les soins n'ont pas été réalisés ;
- 648 parcours terminés autres motifs.

Des supports de communication sont disponibles en téléchargement et/ou en commande sur [le site Votre espace partenaires](#).

594

personnes ont renoncé aux soins par refus de prise en charge par un praticien.

408

personnes ont renoncé aux soins en raison de la complexité des démarches à réaliser.

583 saisines pour difficultés d'accès aux droits.



1 392 saisines pour difficultés d'accès aux soins.



ZOOM SUR LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES



11 situations d'accès aux soins liées à un handicap.



543 assurés en fragilité numérique.



17 personnes en situation sociale complexe.

01 – SANTÉ

TRANSITION DE GENRE

Pour sa carte Vitale, l'assuré(e) pourra demander un changement de prénom auprès de sa caisse d'assurance maladie, qui l'accompagnera dans les démarches liées à sa transition de genre, y compris l'attribution d'un nouveau numéro de Sécurité sociale.

Transition de genre SANTÉ

À vos côtés, dans votre parcours de transition de genre.

Présentation du parcours
Cette action vise à améliorer et harmoniser la prise en charge administrative des personnes en transition de genre et faciliter leur parcours de soins, notamment depuis la mise en place d'un service proactif dédié. Elle vise tous les assurés du régime général, sans condition de ressources, après un signalement transmis par un partenaire de terrain, interne ou autre. L'objectif est de faciliter le remboursement des frais de santé et le versement des indemnités journalières (notamment dans le cadre de la grossesse) et de proposer des règles de traitement uniformisées sur tout le territoire avec renforcement de l'expertise réglementaire dans ce domaine.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Après prise en charge locale d'un signalement sous 48 heures, les accompagnants contactent directement les assurés concernés pour le suivi, et si besoin une action de type coaching.
- Le suivi est prévu en première intention par téléphone mais peut éventuellement être réalisé sur site ou sur le lieu de résidence de l'assuré si nécessaire.
- Les partenaires reçoivent un accusé de réception, la prise en charge de leur signalement intervient sous 48 heures.
- Le processus d'aboutissement des droits et des soins peut être parfois long et nécessite souvent la participation de plusieurs acteurs sociaux ou du soin.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et le réseau associatif départemental.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17  **l'Assurance Maladie** Charente-Maritime
Agir ensemble, protéger chacun

Cette action vise à améliorer et harmoniser la prise en charge administrative des personnes en transition de genre et faciliter leur parcours de soins, notamment depuis la mise en place d'un service proactif dédié.

Elle vise tous les assurés du régime général, sans condition de ressources, après un signalement transmis par un partenaire de terrain, interne ou autre.

L'objectif est de faciliter le remboursement des frais de santé et le versement des indemnités journalières (notamment dans le cadre de la grossesse) et de proposer des règles de traitement uniformisées sur tout le territoire avec un renforcement de l'expertise réglementaire dans ce domaine.

Des supports sont disponibles en téléchargement et/ou en commande sur [le site Votre espace partenaires](#).



L'association ADHEOS Centre LGBTI Nouvelle-Aquitaine est l'un de nos principaux partenaires experts locaux.

• **Convention CPAM/ADHEOS.**

02 - DÉPENDANCE

ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

Le suivi attentionné des seniors par nos partenaires relais, permet à la caisse d'assurance maladie de la Charente-Meritime d'anticiper les difficultés d'accès aux soins et d'en minimiser un retentissement important sur leur santé.

Accompagnement des seniors

DÉPENDANCE



Présentation du parcours

L'avancée en âge engendre des facteurs de risque prédisposant à des situations de fragilité qui s'expriment tant sur le plan social que dans le champ de la santé. Ce constat implique une approche globale de l'accompagnement à engager auprès des retraités ou en approche, dans le cadre d'un parcours attentionné portant sur l'accès aux droits et aux soins et sur l'aide à la vie quotidienne, y compris sous l'angle de la prévention en santé.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

Informations sur les droits et la santé sur 3 périodes :

- période 1 : avant la retraite : informer en amont pour préparer la retraite ;
- période 2 : au moment du passage à la retraite : éviter les situations de rupture ;
- période 3 : pendant la retraite : accompagner le bien vieillir.

Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteur

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Meritime.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

L'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Meritime

La mobilisation des prescripteurs de proximité demeure un facteur clé de succès, particulièrement pour cette tranche d'âge.

De nombreux partenaires terrain sont conventionnés :

- plusieurs centres communaux d'action sociale (CCAS) dont les principaux ;
- le Dispositif d'appui à la coordination (DAC) ;
- la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) ;
- les Plateformes de répit des aidants ;
- etc.

Tous ont en commun un suivi attentionné des personnes qui entrent dans leur file active, et bénéficient de tous les circuits courts associés notamment à l'offre de services en ligne.

D'autres services complémentaires peuvent être ajoutés, en particulier dans le cadre de l'Aller vers.

Ce parcours comprend 3 étapes clés :

- 1 avant la retraite, avec une information en amont, pour anticiper la nouvelle période de retraite ;
- 2 au moment du passage à la retraite, afin d'éviter les situations de rupture ;
- 3 pendant la retraite, pour accompagner le bien vieillir.

111 200

assurés sont âgés
de plus de 65 ans,
en Charente-Meritime.

02 - DÉPENDANCE

AIDANTS

La plupart des proches aidants ne se reconnaissent pas naturellement eux-mêmes comme tels, et ce d'autant plus que le lien d'affection avec la personne aidée est fort.

Aidants

DÉPENDANCE



Présentation du parcours

- Acculturer les agents de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime à la notion de proche aidant grâce à l'e-learning proches aidants ; IDENTIFIER POUR MIEUX ORIENTER LES AIDANTS.
- Segmenter les proches aidants en fonction des catégories populationnelles pour mieux les accompagner :
 - les proches aidants âgés ;
 - les retraités et futurs retraités ;
 - le proche aidant en activité.
- Repérer le proche aidant pour l'orienter vers des solutions d'accompagnement conformes à ses besoins.
- Pallier les risques de rupture.
- Adapter la politique d'accompagnement sanitaire et social.
- Proposer des actions de formation à destination des aidants, en interne ou chez nos partenaires.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Repérer les aidants grâce aux partenaires de terrain.
- Accompagner ces derniers dans l'acculturation de l'accès aux droits et aux soins des aidants et à l'utilisation de l'offre de services en ligne.
- Accompagner les aidants sur leurs droits et les aides possibles.
- Les inviter à prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et les structures œuvrant en faveur du handicap.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

l'Assurance Maladie Charente-Maritime

Les proches aidants peuvent être des membres de la famille de la personne aidée, des amis ou des voisins, tous attentifs à assurer sa vie au quotidien, qui serait impossible sans leur présence régulière et fréquente.

Cette notion de proche aidant ne recouvre ni les professionnels (personnel médical, soignant ou médico-social, ou personnels de service), ni les bénévoles qui interviennent au nom d'une association.

Le proche aidant peut intervenir sur l'intégralité des actes de la vie courante : des actes domestiques, des actes à la personne, des conduites, de la gestion du dossier de la personne aidée, ou autres.

Suivant les situations, on pourra distinguer :

- les jeunes proches aidants ;
- les proches aidants en activité ;
- les proches aidants âgés, retraités ou futurs retraités.

Dans les agences de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, ou via l'Aller vers, ou encore lors d'évènements organisés par les partenaires, l'offre de services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime portera sur le 360° à réaliser pour et avec l'aidant :

- le suivi du dossier de la personne aidée ;
- le parcours de soins ;
- le compte ameli si possible ;
- la prévention ;
- les aides légales et extra légales ;
- le renoncement aux soins.

Un dépliant est disponible en téléchargement et/ou en commande sur [le site Votre espace partenaires](#).

88 000

assurés pourraient être considérés comme aidants d'un proche, en Charente-Maritime.

02 - DÉPENDANCE

MAJEURS PROTÉGÉS

Ce parcours vise à proposer aux mandataires judiciaires associatifs ou privés des circuits courts pour permettre la meilleure gestion des majeurs protégés dont ils assurent le suivi.

Il s'agit également d'informer les majeurs sur leurs droits et les téléservices.

Majeurs protégés

DÉPENDANCE



Présentation du parcours
Ce parcours vise à proposer aux mandataires judiciaires associatifs ou privés des circuits courts pour permettre la meilleure gestion des majeurs protégés dont ils assurent le suivi. Il s'agit également d'informer les majeurs sur leurs droits et les téléservices.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
Ce parcours vise à repérer les situations de vulnérabilité via les mandataires judiciaires ou sur le fichier CPAM ; les actions peuvent être engagées par la CPAM auprès des mandataires ou des assurés s'ils sont autonomes.
1 - Communiquer auprès des bénéficiaires potentiels sur les droits et les services en ligne ;
2 - accompagner les assurés par des actions adaptées au contexte local des territoires afin d'améliorer l'accès aux droits et aux soins ;
3 - travailler en « circuits courts » avec les mandataires associatifs ou privés.
• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les mandataires judiciaires associatifs ou privés.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 **l'Assurance Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime

Selon **l'article 415 du Code civil** : « Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire [...]. Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci. Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique. »

- Convention CPAM/4 tutelles associatives.
- Convention CPAM/Mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM).

9 000

assurés sont concernés
en Charente-Maritime.



Pour créer un compte ameli pour un majeur sous tutelle, il sera nécessaire d'attendre l'enregistrement de la tutelle et de vérifier si un compte existe déjà. Sinon, le mandataire pourra procéder à la création du compte, puis envoyer le jugement de tutelle pour mettre à jour le fichier de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.

02 - DÉPENDANCE

PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP

Personnes vivant avec un handicap

DÉPENDANCE



Présentation du parcours
Ce parcours propose d'acculturer les agents de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime aux besoins des personnes en situation de handicap, et d'intégrer le réseau des partenaires œuvrant auprès de ces assurés pour leur faire bénéficier de l'offre de services en ligne.
Des interventions dans le cadre de l'Aller vers peuvent également être réalisées avec les partenaires.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Formation des agents de la CPAM en contact avec le public.
- Mise à disposition d'outils Faciles à lire et à comprendre (FALC) en ligne sur le site dédié aux partenaires « [Votre espace partenaires](#) ». Ils peuvent être téléchargés et commandés en ligne.
- Création d'un parcours aidants.
- Attention portée aux handicaps invisibles.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et les structures en lien avec l'accompagnement du handicap.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 **l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime

Parmi les dispositifs disponibles pour ce parcours, la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime relaie le baromètre Handifaction.

handifaction

Handifaction est le baromètre de l'Assurance Maladie

qui mesure les retours d'expérience des personnes en situation de handicap ou de leurs accompagnants tout au long de leur parcours de soins.

Ce questionnaire permet d'évaluer :

- la qualité des soins reçus après chaque rendez-vous de santé ;
- les difficultés rencontrées pour accéder aux soins, comme un refus ou un abandon.

Les réponses sont anonymes et contribuent à améliorer le système de santé.

Ces retours permettent de mieux comprendre les besoins spécifiques de chacun, d'identifier les obstacles rencontrés pour accéder aux soins, et de pouvoir proposer des solutions afin d'améliorer la qualité et l'inclusion des soins.

D'autres dispositifs sont mis en œuvre par la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et sont relayés par les partenaires spécialisés ou non.

Des supports de promotion sont disponibles en téléchargement et/ou en commande sur [le site Votre espace partenaires](#).

80 000

assurés sont concernés par une situation de handicap, en Charente-Maritime.

- Convention CPAM/Maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

03 – FAMILLE

FAMILLES MONOPARENTALES/ SÉPARATION

Le changement de situation nécessite d'informer les organismes de Sécurité sociale dès le changement de statut.

Familles monoparentales/séparation

FAMILLE



Présentation du parcours
Le nombre de familles monoparentales a doublé en 30 ans, passant de 950 000 en 1990 à 1,7 million aujourd'hui. Elles représentent près d'une famille sur quatre et concernent environ 3 millions d'enfants. Dans les faits, 85 % des parents de familles monoparentales sont des femmes, près de quatre familles monoparentales sur dix vivent sous le seuil de pauvreté et plus de 2,8 millions d'enfants sont en situation de pauvreté. Ce parcours vise à renforcer l'accès aux droits, aux aides financières et aux soins des usagers en favorisant la mise en œuvre d'une approche et d'un accompagnement global de la situation par la caisse d'allocations familiales et la caisse d'assurance maladie.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
• Support d'information à destination des partenaires et des assurés accompagnés, en ligne sur le site dédié ["Votre espace partenaires"](#).
• Repérage des situations de fragilité pour orientation vers les ressources à disposition. Ce parcours était initialement destiné aux personnes avec enfants à charge qui déclarent leur séparation à la caisse d'allocations familiales (Caf).
• Extension de l'offre vers de nouveaux publics :
1. les parents non-gardiens (parents n'ayant pas la garde exclusive ou partagée) ;
2. les couples sans enfant ;
3. les personnes victimes de violences intrafamiliales.
• Accès aux droits Cnam/Caf et aux soins.
• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte amiel ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

L'Assurance Maladie Charente-Maritime
Agré ensemble, protéger chacun

Le nombre de familles monoparentales a doublé en 30 ans (9 000 en 1990) en Charente-Maritime. Elles représentent près d'une famille sur quatre et concernent environ 3 millions d'enfants.

Dans les faits, 85 % des parents de familles monoparentales sont des femmes, près de quatre familles monoparentales sur dix vivent sous le seuil de pauvreté et plus de 2,8 millions d'enfants sont en situation de pauvreté.

Ce parcours vise à renforcer l'accès aux droits, aux aides financières et aux soins des usagers en favorisant la mise en œuvre d'une approche et d'un accompagnement global de la situation par la caisse d'allocations familiales et la caisse d'assurance maladie.

Un flyer est disponible en téléchargement et/ou en commande sur [le site Votre espace partenaires](#).

Le parcours sera prochainement déployé en Charente-Maritime, avec des actions portées par la caisse d'assurance maladie et la Caisse d'allocations familiales (Caf).

• Convention CPAM/Caf.

17 000

familles monoparentales,
en Charente-Maritime.

03 - FAMILLE

ARRIVÉE DE L'ENFANT

À l'occasion de la naissance d'un enfant, les parents doivent effectuer certaines démarches. Il est possible de les réaliser directement à partir du compte ameli.

Arrivée de l'enfant

FAMILLE



Présentation du parcours
L'Assurance Maladie développe des parcours attentionnés vis-à-vis de ses différents publics. La grossesse est l'un de ces moments-clés et son suivi est déterminant tant pour la santé de la femme que de son enfant. Il s'agit de proposer aux futures mamans et aux jeunes parents une offre de services qui apporte une réponse globale à leurs besoins en intégrant à la fois des actions de remboursement, d'information, de conseil en santé et prévention et d'accompagnement. Les services doivent être construits dans une approche très diversifiée, simple d'accès pour un meilleur service rendu.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
• La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, en partenariat avec la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime, organise des « ateliers futurs parents » pour les assurés de la Charente-Maritime.
• Ces réunions d'information, en distanciel ou en présentiel, ont pour but d'améliorer le suivi des femmes enceintes par un meilleur accompagnement tout au long de leur grossesse et après leur accouchement.
1 - En distanciel : les web/ateliers futurs parents.
2 - En présentiel : les ateliers futurs parents.
• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses télé-services.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

L'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime

L'Assurance Maladie développe des parcours attentionnés vis-à-vis de ses différents publics. La grossesse est l'un de ces moments-clés et son suivi est déterminant tant pour la santé de la femme que de son enfant.

Il s'agit de proposer aux futures mamans et aux jeunes parents une offre de services qui apporte une réponse globale à leurs besoins en intégrant à la fois des actions de remboursement, d'information, de conseil en santé, de prévention et d'accompagnement.

Les services doivent être construits dans une approche très diversifiée, simple d'accès pour un meilleur service rendu.

En Charente-Maritime, des ateliers organisés par la caisse d'assurance maladie sont proposés, en présentiel et/ou en distanciel, aux futurs parents et sont co-animés par la Caisse d'allocations familiales (Caf), le service de la Protection maternelle et infantile (Pmi) et des sages-femmes libérales.

• Convention CPAM/Caf/ Département de la Charente-Maritime.

8

ateliers en présentiel et/ou en distanciel ont été organisés.

4 930

futures mamans ont été invitées aux ateliers futurs parents.



Pour simplifier les démarches, il est conseillé d'ajouter l'enfant sur la carte Vitale de ses deux parents, quelle que soit la situation familiale (mariés, pacsés, divorcés). Ainsi, lors d'une consultation, l'un ou l'autre parent peut présenter sa carte Vitale et être remboursé plus rapidement.

03 – FAMILLE

PERTE D'UN PROCHE

Le décès d'un proche est un événement de vie douloureux, pendant lequel les démarches à faire s'accumulent dans un temps court, la déclaration de décès devant être faite dans les 24 heures.

Perte d'un proche

FAMILLE



Présentation du parcours
La caisse nationale d'assurance maladie a élaboré une offre de services intégrée « Perte d'un proche » pour accompagner les familles dans leurs démarches vis-à-vis des CPAM et harmoniser la prise en charge des assurés.
Le décès d'un proche est un événement de vie douloureux, pendant lequel les démarches à faire s'accumulent dans un temps court, la déclaration de décès devant être faite dans les 24 heures. Vingt attestations sont demandées en moyenne par des organismes différents. Le manque de centralisation des informations et d'accompagnement dans les démarches peuvent perturber les usagers qui ne savent plus quoi faire, ni dans quel ordre. Ne disposant pas de référent unique vers lequel se tourner pour les conseiller, ils se fient aux sociétés privées qui apportent un service apprécié mais « cher », analyse la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME). Selon la même source, 40 % des usagers déclarent que ces démarches sont « assez » voire « très compliquées » (contre 28 % en moyenne des démarches).

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
- Le parcours attentionné « Perte d'un proche » vise à informer, dans un même contact sortant, la famille du défunt sur les droits aux prestations et les démarches à réaliser.
- La mise en œuvre de l'offre de services « Perte d'un proche » permet :
- une amélioration de la satisfaction des assurés ;
- une harmonisation des pratiques des caisses d'assurance maladie ;
- une meilleure efficacité dans le domaine par une mise en place de mesures de simplification.

Acteurs
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

L'Assurance Maladie Charente-Maritime
Agré ensemble, protéger chacun

Vingt attestations sont demandées en moyenne par des organismes différents.

Le manque de centralisation des informations et d'accompagnement dans les démarches peuvent perturber les usagers qui ne savent plus quoi faire, ni dans quel ordre.

40 % des usagers déclarent que ces démarches sont « assez » voire « très compliquées » (contre 28 % en moyenne des démarches).



Dans certains cas, un capital décès peut être versé. Cette indemnité versée aux héritiers du défunt cotisant au régime général de la sécurité sociale permet de faire face aux frais liés au décès d'un proche.

04 – JEUNESSE

AIDE SOCIALE À L'ENFANCE (ASE)

Les enfants placés sous le régime de l'ASE sont soumis à une législation spécifique d'ouverture des droits.

Aide sociale à l'enfance

JEUNESSE



Présentation du parcours
Les enfants placés sous le régime de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) sont soumis à une législation spécifique d'ouverture des droits. Dès le placement effectif, l'enfant est affilié personnellement avec une couverture complémentaire au titre de la Complémentaire santé solidaire. L'action permet, via un mode opératoire partagé avec le Département, un traitement plus rapide pour l'ouverture des droits et les demandes de renouvellement des droits des enfants placés. De ce fait, l'action permet également de réduire les difficultés d'accès aux soins.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
- Partenariat avec les délégations territoriales qui permet, pour les enfants placés, un traitement rapide d'ouverture des droits, de gestion des demandes de renouvellement et de sortie du dispositif.
- Mesure locale : l'assuré dans sa 17^e année se verra proposer un rendez-vous afin d'anticiper ses droits à l'Assurance Maladie lors de sa sortie du dispositif.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, le Département et les structures associées.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS – CPAM 17

L'Assurance Maladie
Agglo ensemble, premier chapeau

Charente-Maritime

Dès le placement effectif, l'enfant est affilié personnellement avec une couverture complémentaire au titre de la Complémentaire santé solidaire.

L'action permet, via un mode opératoire partagé avec le Département de la Charente-Maritime, un traitement plus rapide pour l'ouverture des droits et les demandes de renouvellement des droits des enfants placés.

De ce fait, l'action permet également de réduire les difficultés d'accès aux soins.

En Charente-Maritime, **1 916 enfants** sont enregistrés au fichier de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime :

- **482 enfants** ont été pris en charge au cours de l'année ;
- **parmi eux, 292 enfants** sont nouveaux bénéficiaires ;
- **184 renouvellements** de la Complémentaire santé solidaire ont été réalisés parmi les 482 nouvelles situations ;
- **723 enfants** ont moins de 16 ans.

- **Convention CPAM/Département de la Charente-Maritime.**

15

enfants sortants de l'ASE ont pu bénéficier d'un accompagnement spécifique de la CPAM.

04 – JEUNESSE

ENFANTS SOUS LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE (PJJ)

Les enfants sous la PJJ bénéficient également d'une attention particulière. Cette dernière vise à corréliser la réinsertion avec les questions de santé, tant sur le plan administratif que sur le plan médical. L'insertion par la santé favorise toute autre forme d'insertion (sociale, professionnelle, citoyenne).

Enfants sous la Protection Judiciaire de l'Enfance (PJJ) S JEUNESSE



Présentation du parcours
L'accompagnement attentionné proposé par l'Assurance Maladie auprès des jeunes vise à corréliser la réinsertion, avec les questions de santé, tant sur le plan administratif, que sur le plan médical, l'insertion par la santé favorisant toute autre forme d'insertion (sociale, professionnelle, citoyenne). Il s'agit d'intervenir auprès des jeunes concernés mais aussi de former les agents des structures associées.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Interventions auprès des jeunes en structure PJJ ou en accueil CPAM.
- Formation des agents PJJ à notre offre de services en ligne.
- Partenariat avec la Délégation de la Protection Judiciaire de l'Enfance.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et la délégation territoriale de la Protection Judiciaire de l'Enfance.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17 

Pour un enfant mineur placé sous la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), le rattachement à un parent en tant qu'ayant droit peut se faire via le compte ameli du parent déjà rattaché, facilitant ainsi l'accès aux soins et le remboursement des frais engagés.

Si l'enfant mineur est placé à l'Aide sociale à l'enfance (ASE) ou à la PJJ, les dossiers liés à l'Assurance Maladie sont gérés par ces services.

Le mandataire judiciaire dispose des éléments nécessaires pour la création immédiate du compte ou il doit prendre contact avec la caisse d'assurance maladie du mineur protégé en cas d'impossibilité de création immédiate du compte.

Le partenariat avec la PJJ prévoit un fort engagement en matière d'information et de collaboration. La prévention, comme souvent, reste un prérequis à mobiliser.

• Convention CPAM/Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ).

04 – JEUNESSE

ÉTUDIANTS NATIONAUX OU INTERNATIONAUX

L'orientation des étudiants dans la réalisation de leurs démarches.

Etudiants nationaux ou internationaux

JEUNESSE



Présentation du parcours
Le partenariat conventionné ou non avec les établissements d'enseignement supérieur du département de la Charente-Maritime est activé annuellement au moment de chaque rentrée des étudiants, et peu avant par un webinaire.
Les actualités sont présentées ainsi que les supports et outils à disposition. Localement, l'offre de services en ligne est largement utilisée par les partenaires en modalités de contact privilégié.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
- Communication et information des établissements d'enseignement supérieur à destination des étudiants.
- Utilisation de l'offre de services en ligne par les partenaires en modalités de contact privilégiées.
- Offre de service étendue au Service de santé universitaire (SSU).
- Intervention des délégués sociaux de la CPAM dans le cadre de l'Aller vers, lors de la rentrée universitaire.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les établissements d'enseignement supérieur du département.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 l'Assurance Maladie Charente-Maritime

Chaque partenaire concerné pourra se faire le relais de cet objectif : rendre le jeune acteur de sa santé.

Le partenariat conventionné ou non avec les établissements d'enseignement supérieur de la Charente-Maritime est activé annuellement au moment de la rentrée des étudiants, et peu avant par une visio conférence dédiée.

Les actualités sont présentées ainsi que les supports et outils à disposition.

L'offre de services en ligne sur [le site Votre espace Partenaires](#) est largement utilisée par les partenaires. Divers supports sont proposés aux partenaires pour favoriser l'autonomie des étudiants, dont un e-learning, des fiches et mémos spécifiques (sur les stages à l'étranger par exemple), des vidéos nationales, des webinaires locaux, etc.

- Convention CPAM/La Rochelle Université.
- Convention CPAM/Crous.

15 079

étudiants résident
en Charente-Maritime.

04 – JEUNESSE

JEUNES

À partir de 16 ans, les jeunes peuvent devenir ayant droit autonome en demandant leur carte Vitale et en recevant leurs remboursements directement sur leur compte bancaire, tandis qu'à 18 ans, ils devront faire une demande de prise en charge personnelle des frais de santé pour continuer à bénéficier de l'Assurance Maladie.

Jeunes

JEUNESSE



Présentation du parcours
La santé peut être secondaire pour certains jeunes.
Ce parcours propose les actions suivantes :
- éduquer au système de santé les jeunes et les rendre autonomes, en ciblant les jeunes vulnérables en priorité ;
- contribuer au meilleur accès aux droits et aux soins pour les jeunes qui ne viennent pas en accueil et n'ont pas de compte ameli en les contactant grâce aux partenaires qui les accompagnent au quotidien ;
- favoriser l'inclusion sociale ;
- développer le réseau partenarial et lui permettre d'être proactif.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
- Intervention partenariale ou CPAM dans le cadre de l'Aller vers, dans les Missions locales, Centres de formation des apprentis (CFA) et agences France Travail.
- Intervention auprès des jeunes repérés sans médecin traitant, et/ou sans complémentaire santé, et/ou sans compte ameli et/ou sans soins depuis plus de 2 ans.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, les partenaires en charge des jeunes, les Centres de formations des apprentis, les Missions locales et France Travail.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 l'Assurance Maladie Charente-Maritime
Agences ameli, prescripteurs charente

Divers supports nationaux ou locaux sont disponibles pour accompagner les jeunes en direction des partenaires sur le terrain.

Ces outils dématérialisés pour la plupart, peuvent être téléchargés et/ou commandés sur [le site Votre espace partenaires](#).

Des vidéos et webinaires spécifiques complètent l'offre.

Les 5 Centres de formations pour les apprentis (CFA) et les 5 Missions Locales sont les principaux partenaires engagés dans un conventionnement avec l'Assurance Maladie.

- Convention CPAM/5 Missions Locales.
- Convention CPAM/5 CFA.

6 000

jeunes sont suivis par nos relais dans les CFA et Missions Locales.



La pandémie liée au Covid-19 a impacté fortement la santé mentale des jeunes par l'apparition voire l'accentuation de troubles anxieux. Divers dispositifs sont prévus nationalement et localement en complément pour proposer des ressources opérationnelles.

05 – EMPLOI

DEMANDEURS D'EMPLOI

France Travail est le principal partenaire associé au suivi des demandeurs d'emploi. D'autres partenaires locaux sont également acteurs de l'emploi, à l'instar des Missions Locales notamment.

Demandeurs d'emploi



Présentation du parcours

L'Assurance Maladie et France Travail s'inscrivent tous deux dans la « stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté » qui porte des mesures de prévention de la précarité et un renforcement des dispositifs d'accompagnement au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin.

Pour y parvenir, ils ont souhaité s'associer afin de proposer des compétences et des services complémentaires pour accroître la diversité et la qualité des réponses apportées dans les parcours d'insertion sociale et professionnelle et particulièrement dans la lutte contre les freins à l'emploi.

Outre la fragilité professionnelle qu'elle peut entraîner, la perte d'un emploi peut être synonyme de rupture de droits à l'Assurance Maladie et de difficultés d'accès aux soins. La reprise d'une activité professionnelle constitue une priorité qui renvoie le plus souvent les questions de santé au second plan conduisant ainsi les assurés à négliger le recours aux soins. Par ailleurs, l'isolement professionnel peut entraîner un isolement social, pouvant amplifier certaines difficultés à réaliser des démarches.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Les services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime s'associent avec les agences France Travail pour accompagner sur le terrain les demandeurs d'emploi en situation de fragilité. Cette action est menée au sein des quartiers prioritaires des villes de La Rochelle, Rochefort, Royan et Saintes. Elle est également déployée à l'occasion d'événements communs. Les agents France Travail sont formés au repérage et au signalement des situations.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et principalement les acteurs de la Mission accompagnement santé, les agences locales de France Travail dans la mesure des ressources disponibles.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17



Outre la fragilité professionnelle qu'elle peut entraîner, la perte d'un emploi peut être synonyme de rupture de droits à l'Assurance Maladie et de difficultés d'accès aux soins.

La reprise d'une activité professionnelle constitue une priorité qui renvoie le plus souvent les questions de santé au second plan, conduisant ainsi les assurés à négliger le recours aux soins.

Par ailleurs, l'isolement professionnel peut entraîner un isolement social, pouvant amplifier certaines difficultés à réaliser des démarches.

L'Assurance Maladie et France Travail s'inscrivent tous deux dans la « stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté » qui porte des mesures de prévention de la précarité et un renforcement des dispositifs d'accompagnement au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin.

• Convention CPAM/France Travail.

19 656

demandeurs d'emploi
sont affiliés au régime
général.

Ce volume reste élevé comparativement à la moyenne du nombre de demandeurs d'emploi des autres départements, cependant la tendance de variation est à la baisse pour le stock.

*Personnes sans emploi, tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi, à la recherche d'un emploi quel que soit le type de contrat.

05 – EMPLOI

PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

L'objectif de cet accompagnement est de maintenir le salarié dans son entreprise soit à son poste de travail soit sur un autre poste.

Prévention de la désinsertion professionnelle

EMPLOI



Présentation du parcours

La loi du 2 août 2021 « Pour la Prévention Santé au Travail » affirme la volonté des pouvoirs publics de développer la Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) en mobilisant les acteurs de la prévention primaire, secondaire et tertiaire œuvrant dans ce domaine.

Pour l'Assurance Maladie, la PDP constitue à la fois un levier d'accompagnement des publics les plus exposés au risque de désinsertion professionnelle, afin de leur permettre la construction d'un nouveau parcours professionnel, mais également un levier de gestion du risque, permettant la maîtrise des indemnités journalières en limitant l'allongement des arrêts de travail ou la chronicisation de certaines pathologies.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'Accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Un accompagnement individualisé est proposé, en fonction du niveau de risque et de gravité. Il est planifié et modulé par les agents du Service social de la Carsat (Caisse d'assurance retraite et santé au travail). Le type de mesures préconisées dans le cadre du plan d'aide individualisé (et du plan d'action de remobilisation) sera construit, puis remis à l'assuré. Un suivi est intégré.
- L'Assurance Maladie garantit le versement de prestations légales et extra-légales qui concourent à la PDP des assurés fragilisés par leur état de santé et dont la reprise d'activité est compromise sans un accompagnement spécifique.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses télé-services.

Acteurs et partenaires

Le pôle Accès aux droits et aux soins de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et le Service social de la Carsat sont prescripteurs, ainsi que le service de contrôle médical.

NB : L'Assurance Maladie peut accompagner les assurés en risque de désinsertion professionnelle, dès lors que ceux-ci sont actifs (contrat de travail pour les salariés et en activité pour les travailleurs indépendants), et que leur état de santé menace la poursuite de leur activité professionnelle.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 **l'Assurance Maladie** Charente-Maritime
Agré ensemble, protéger chacun

Si aucune solution ne peut être trouvée au sein de son entreprise, l'Assurance Maladie le guide vers une reconversion professionnelle adaptée à ses capacités physiques. La reconversion peut être dans une autre activité ou dans un autre secteur.

Pour l'Assurance Maladie, la PDP constitue à la fois un levier d'accompagnement des publics les plus exposés au risque de désinsertion professionnelle, afin de leur permettre la construction d'un nouveau parcours professionnel, mais également un levier de gestion du risque, permettant la maîtrise des indemnités journalières en limitant l'allongement des arrêts de travail ou la chronicisation de certaines pathologies.

Le partenariat institutionnel caisse d'assurance maladie / Service médical et Service social de la Carsat Centre Ouest permet de repérer et d'accompagner des assurés dans ce contexte.

L'accompagnement peut commencer pendant l'arrêt de travail, en mettant en place des dispositifs qui faciliteront la reprise d'activité dans les meilleures conditions.

Des dépliants sont disponibles en téléchargement et/ou en commande sur [le site Votre espace partenaires](#).

• **Convention CPAM/Service social de la Carsat Centre Ouest.**

05 – EMPLOI

TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS PRÉCAIRES

Les indépendants entrepreneurs sont confrontés à un double enjeu :

- maintenir leur niveau de revenus en cas d'arrêt de travail consécutif à un aléa de la vie ;
- anticiper la forte baisse de revenus à la retraite.

Travailleurs indépendants précaires



EMPLOI

Présentation du parcours
S'insérer dans l'écosystème des travailleurs indépendants (TI) pour développer, avec les partenaires prescripteurs, des offres de service de terrain ponctuelles à proposer aux TI fragiles et engager la démarche d'Aller vers.
Mettre à disposition des TI les services offerts aux assurés sociaux (téléservices) et ceux spécifiques (aides financières), communiquer auprès des partenaires prescripteurs pour capter l'ensemble des TI via les canaux de contact dont ils ont respectivement l'habitude.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
• Offre de services : webinaires dédiés aux TI, proposés et organisés par la CPAM et coanimés avec d'autres partenaires (Urssaf, Caf, Carsat).
• Dispositif HELP : accompagnement individualisé unique aux travailleurs indépendants pour apporter des réponses concrètes sur le champ de la santé, des prestations sociales et du recouvrement.
• Newsletter prescripteurs TI trimestrielle.
• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, les structures repérées de l'écosystème des travailleurs indépendants, dont l'Urssaf.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

L'Assurance Maladie Charente-Maritime
Agir ensemble, protéger chacun

Localement, [une newsletter trimestrielle](#) a vu le jour en 2024.

Destinée aux partenaires qui accompagnent les travailleurs indépendants, elle reprend toute les offres de services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime disponibles pour accompagner ces publics, dont les précaires.

Des webinaires sont également à disposition sur [le site Votre espace partenaires](#), à l'instar des newsletters, ils relaient notamment les aides spécifiques auxquelles les travailleurs indépendants précaires peuvent prétendre.

Tous les webinaires thématiques de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime sont disponibles en rediffusion sur [la chaîne de webinaires Caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime](#).

Les inscriptions aux webinaires proposés par la CPAM sont disponibles sur [la page d'accueil du site Votre espace partenaires](#).

- Convention CPAM/adie.
- Convention CPAM/Urssaf.

INDICE DE VULNÉRABILITÉ SWISSLIFE FRANCE ET LILYCARE



Seuls 59 % des dirigeants de TPE et 45 % des indépendants déclarent avoir souscrit un contrat de prévoyance.

Plus rares sont ceux qui pensent à anticiper leur retraite : seul un tiers des indépendants (33 %) et près de la moitié des dirigeants (49 %) ont souscrit à un contrat de retraite supplémentaire. 83 % des dirigeants de TPE et 76 % des indépendants se sentent vulnérables en matière de protection sociale.

06 – NUMÉRIQUE

INCLUSION NUMÉRIQUE

La caisse d'assurance maladie est un des partenaires relais de l'offre de services du Département de la Charente-Maritime.

Inclusion numérique

NUMÉRIQUE



Présentation du parcours
Les actions de repérage en accueil et par nos partenaires fédérés ont pour objectifs d'améliorer l'accès à l'information, le numérique et la dématérialisation des services publics favorisant l'accès effectif aux droits pour les usagers.

Stratégie portée
1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche
• Les assurés reçus en accueil et adressés par des partenaires peuvent bénéficier gratuitement, après diagnostic, d'une formation individuelle à l'utilisation du compte ameli.
• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.
• Des webinaires dédiés sont proposés pour renforcer l'acculturation au numérique.

Acteurs et partenaires
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, le Département et les partenaires prescripteurs.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

 **l'Assurance Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime

Les actions de repérage menées dans les agences de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et par nos partenaires fédérés ont pour objectifs d'améliorer l'accès à l'information, le numérique et la dématérialisation des services publics favorisant l'accès effectif aux droits pour les usagers.

L'offre de services est ainsi adaptée à trois niveaux de pratique :

- ❶ **les débutants** qui ignorent quasiment tout du numérique. La formation est entièrement prise en charge par le Département de la Charente-Maritime via l'acquisition des bons PASS numérique.
- ❷ **Les faux débutants** qui souhaitent accéder à l'utilisation du compte ameli, peuvent être orientés par les partenaires auprès des agences de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, ils bénéficieront d'un atelier personnalisé de découverte et d'utilisation de l'outil compte ameli.
- ❸ **Les assurés déjà utilisateurs du numérique** : les webinaires thématiques sont pour eux.

• Convention CPAM/Département de la Charente-Maritime.



L'offre numérique est présentée sur [le site Votre espace partenaires](#).
Pour signaler le besoin de formation numérique, le partenaire peut utiliser [le formulaire en ligne d'inscription](#) pour un accompagnement à l'utilisation des téléservices du compte ameli.

07 – PAUVRETÉ

PERSONNES HÉBERGÉES

Personnes hébergées

PAUVRETÉ



Présentation du parcours

La crise sanitaire a aggravé les difficultés d'insertion et la santé des personnes sans domicile fixe ou hébergées. Raison pour laquelle les pouvoirs publics ont pris des mesures d'hébergements dérogatoires pour ces personnes afin de les protéger du contexte de pandémie. En effet, ce public est particulièrement fragilisé et connaît un fort taux de non recours aux droits et aux soins.

Les services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime se déplacent depuis lors auprès des structures concernées pour capter, puis rencontrer les publics hébergés afin d'envisager avec eux leur situation sociale au regard de l'Assurance Maladie.

Stratégie portée

- 1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.
- 2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.
- 3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Intervention auprès des assurés intéressés sur leur lieu d'hébergement pour envisager le meilleur accès aux droits et aux soins possible.
- Partenariat avec les structures concernées.
- Acculturation des partenaires sur notre offre de services en ligne.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la caisse d'allocations familiales, les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les partenaires hébergeurs.

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS - CPAM 17

L'Assurance Maladie Charente-Maritime
Agré ensemble, protéger chacun

La crise sanitaire liée au Covid-19 a aggravé les difficultés d'insertion et la santé des personnes sans domicile fixe ou hébergées.

Raison pour laquelle les pouvoirs publics ont pris des mesures d'hébergements dérogatoires pour ces personnes afin de les protéger du contexte de pandémie. En effet, ce public est particulièrement fragilisé et connaît un fort taux de non recours aux droits et aux soins.

Depuis lors, la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime a établi un partenariat avec la Caisse d'allocations familiales (Caf) et le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) pour réaliser un pilotage et optimiser les actions d'Aller vers déployées sur le terrain.

Les principaux services dispensés par la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime :

- affiliations et mutations (mise à jour des dossiers des personnes) ;
- aides financières ;
- accès à la Complémentaire santé solidaire et aux soins ;
- divers renseignements ;
- etc.

• **Convention CPAM/SIAO.**

100

personnes ont été rencontrées dans les locaux de nos partenaires.

Les permanences chez nos partenaires :

- Association L'Escale à La Rochelle ;
- Association Altéa Cabestan à La Rochelle ;
- Tremplin 17 à Saint Jean d'Angély, Saintes et Montendre ;
- Services d'insertion par l'activité économique (SIAE) de l'association L'Escale à Aytré.

Nos parcours attentionnés à destination des assurés vulnérables

Bilan 2024

Caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime

Caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime - Réalisation : département Communication - Direction du Service - Crédits photos : Adobe Stock.fr - Mai 2025



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime