



**CONSTRUIRE LE LOGEMENT  
ACCOMPAGNÉ DE DEMAIN**

**Paris 23 & 24 novembre 2017**

## **Mini-conférence**

**Synthèse**

**Prévention et accompagnement du  
bien vieillir en résidence sociale :**

**Le cadre d'intervention de l'assurance  
retraite**

***Mylène TANDA, chargée de mission à la Caisse  
Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)***

***Mélanie RODRIGUEZ, responsable adjointe du  
service social de l'Eure à la CARSAT Normandie***

***Animation, Sylvie Emsellem, chargée de missions  
Unafo***

Mylène TANDA, chargée de mission à la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), explique que le réseau de caisses régionales d'assurance vieillesse intervient en régions avec l'appui des CARSAT, à l'exception de la CNAV Ile-de-France et des Caisses générales de sécurité sociale dans les DOM-TOM. La CNAV assure le rôle d'opérateur pour le versement des retraites et l'ASPA et conduit des analyses sur le vieillissement. Elle assume la coordination des actions de prévention et d'accès au droit. Enfin, elle conduit des actions en faveur des publics fragilisés et a renforcé ses missions auprès des travailleurs migrants et des résidences sociales. Enfin, la

CNAV finance des actions de réhabilitation et de prévention, dans le cadre de la circulaire de 2015. Ces actions se déclinent en plusieurs axes.

D'une part, la CNAV a engagé une réflexion sur l'accompagnement des résidents vers l'accès aux droits liés à la retraite, notamment les bénéficiaires de minima sociaux et l'identification des personnes confrontées à des difficultés liées à l'analphabétisme, ceci en agence ou par téléphone. Au niveau national, la CNAV compte renforcer ses services auprès des personnes autonomes et organiser des rendez-vous spécifiques pour les personnes en situation de fragilité.

D'autre part, la CNAV mène une réflexion sur des thématiques telles que la prévention du bien vieillir, le maintien à domicile et l'amélioration du cadre de vie.

La CNAV tente d'intervenir le plus précocement possible vis-à-vis des déterminants individuels, sociaux et environnementaux afin de sensibiliser ces publics dans la préservation de la santé, par le biais de l'activité physique et cognitive, l'alimentation, la prévention des accidents et le lien social. Les caisses régionales mènent des actions directes par le biais de leurs équipes dédiées et financent différentes actions fondées sur les grands axes du référentiel, selon les objectifs suivants :

- faciliter l'accès aux droits et aux soins
- favoriser la prévention du bien vieillir
- développer l'aide au maintien à domicile
- améliorer le cadre de vie

Plusieurs plans d'action ont été mis en place depuis 2012, en lien avec l'Assurance Maladie.

En 2017, la CNAV a initié un bilan des actions développées en 2015-2016 afin de les consolider sur la durée. Parmi les seize caisses régionales, treize caisses ont initié des actions en faveur des foyers de travailleurs migrants et ont signé des conventions avec des gestionnaires. Il convient de poursuivre les efforts en faveur d'une approche globale et structurée et de mieux équilibrer les interventions sur l'ensemble des territoires. Par ailleurs, huit caisses ont décliné des actions en dehors des foyers de travailleurs migrants et des résidences sociales, notamment dans le cadre d'appel d'offres et de partenariats avec des associations. Au total, 48 programmes d'actions ont été initiés en 2015-2016. Le nombre de bénéficiaires a évolué de 912 personnes en 2015 à 4672 personnes en 2016. Les principales difficultés concernent l'identification des publics, la communication vis-à-vis de ces publics pour mieux répondre à leurs besoins et, dans certains cas, la maîtrise de la langue française. La mobilisation des gestionnaires vis-à-vis des résidents est étroitement corrélée au niveau des ressources internes.

Enfin, la CNAV a engagé une réflexion sur l'évaluation de ces actions collectives de prévention et la bonne appropriation de ces messages. Les supports d'intervention font souvent appel au photo-langage. En outre, l'organisation d'ateliers favorise les échanges directs avec les résidents. La CNAV entend favoriser une meilleure connaissance réciproque des différents acteurs et développer le recours à des interlocuteurs dédiés au sein des caisses régionales.

## **La création de récits de vie avec des personnes âgées immigrées**

Mélanie RODRIGUEZ, responsable adjointe du service social de l'Eure à la CARSAT Normandie, explique que ce service spécialisé dans la santé a mis en place trois actions pour favoriser la création de récits de vie au sein de foyers et de résidences sociales à Evreux, Le Havre et Caudebec. Celles-ci s'inscrivent dans un parcours de prévention d'accès aux droits et aux soins. Les objectifs consistent à :

- créer du lien entre les résidents
- valoriser la reconnaissance intergénérationnelle
- faire vivre et partager la mémoire des résidents et leur permettre d'exprimer leur vécu
- promouvoir la santé
- favoriser le mieux-être

Ces actions se déclinent en vingt séances, à raison d'une séance par semaine, dans des petits groupes de 12 à 20 résidents. Deux restitutions orales ont été organisées au sein d'une résidence ainsi qu'à l'extérieur d'un foyer. Ces lieux d'accueil peuvent être une médiathèque ou un centre social, par exemple. Les acteurs du CCAS et les associations y ont été conviés.

Le service social a proposé aux résidents d'Evreux une offre collective sur deux ans. Au Havre, ce sont les permanences individuelles qui ont incité les résidents à participer à l'élaboration de récits de vie et à prendre rendez-vous hors de la résidence. Enfin, la troisième action, menée à Caudebec, a été initiée à la suite d'une première démarche vis-à-vis des résidents au sujet de leur santé.

Ces échanges oraux ont été animés par le service social de la CARSAT, le travailleur social de la résidence et le comédien-dramaturge Olivier GOCE, de la structure Arsène.

La première approche visait à préciser l'offre du service social en fonction des difficultés d'accès des résidents aux droits et aux soins. Ultérieurement, les résidents ont été invités à choisir un « objet-langage », tel que le stylo. L'objectif consistait à faciliter leur prise de parole autour de leur santé et à mieux cerner leurs représentations dans ce domaine.

En fonction des demandes formulées par le groupe, la CARSAT leur a ensuite proposé :

- un dispositif de médiation personnalisée avec un professionnel de l'agence ;
- une orientation vers les permanences des services extérieurs (CARSAT, associations, conseil départemental...);
- un accompagnement au sein des centres de santé.

Une fois établi ce lien de confiance avec les différents professionnels, les résidents ont pu aborder des questions plus personnelles, telles que l'isolement, le sentiment de repli ou de mise à l'écart, la double appartenance à leur pays d'origine et à la France ainsi que certaines blessures, voire certains traumatismes dans leur vécu.

Enfin, les ateliers ont permis aux résidents d'approfondir les échanges, de partager des émotions et de préparer la restitution orale de leur parcours de vie. Il s'agissait de donner du sens et de la cohérence à leur existence, en référence à un certain nombre de valeurs, et de renforcer les liens intergénérationnels. Enfin, les résidents ont été conviés à concevoir un livret, support destiné à améliorer leur estime de soi et à les inciter à d'autres échanges, notamment avec leur famille et à l'extérieur de la résidence.

Les liens développés entre les résidents et l'intervenant social sont primordiaux pour aborder communément les problématiques de la prévention en santé, définir un certain nombre

d'objectifs et construire un plan d'action relatif à l'accès aux droits et aux soins. Par ailleurs, la coordination des acteurs locaux est un enjeu essentiel pour éviter le risque de rupture des liens, dans une véritable logique de parcours. A Evreux, la constitution d'un comité de concertation des résidents a permis d'identifier d'autres demandes, telles que la pratique d'activités physiques adaptées au sein de la résidence et à l'extérieur de cette structure.

Une intervenante souligne que l'enjeu consiste à lever les suspicions des publics vis-à-vis des missions des CARSAT. Celles-ci n'ont pas pour but d'exercer un contrôle, mais de faciliter leur accès aux droits.

Frédérique TREVILLY, responsable d'une association spécialisée dans la gestion de pensions de familles et de résidences sociales pour jeunes actifs, s'interroge sur les modalités de financement et de programmation de ces actions.

Mélanie RODRIGUEZ répond que la signature d'une convention avec les gestionnaires permet de programmer ces actions sur plusieurs années. Il est également envisageable de répondre aux appels à projets annuels des caisses régionales. La circulaire de 2016 prévoit le financement des actions de prévention individuelles ou collectives. Enfin, d'autres financements peuvent être affectés à la mise en place de parcours de prévention collectifs sur l'alimentation et les activités physiques et cognitives.

Valérie STAES, coordinatrice du réseau Vieillesse plurielles pilotée par l'association ARELI dans le Nord, explique que la CARSAT a apporté son soutien au développement d'outils de communication tels que le support intitulé « Voyage, bien préparer l'aventure à travers les âges », les vidéos et le photo-langage. Ces outils interactifs visent à sensibiliser les personnes âgées immigrées aux aides dont elles peuvent bénéficier (aide à domicile, services de soins infirmiers à domicile, accès aux foyers-logements et aux EHPAD). Enfin, la CARSAT a mis un conseiller retraite à la disposition du réseau. Ce partenariat a permis de débloquent des situations extrêmement complexes et maintenir l'accès aux droits de certaines personnes. Le réseau a également mis en place un dispositif mutualisé d'aide à domicile et créé un espace de vie adapté (EVA) au sein d'une résidence sociale. Vingt-deux retraités peuvent y être accueillis. Cette structure joue un rôle de prévention en santé, de veille sanitaire et de coordination des soins. Enfin, les auxiliaires de vie ont été sensibilisées à l'interculturalité grâce aux outils mis en ligne sur le site du réseau.