

# INSTRUCTION AU RESEAU

Type d'instruction :  C  LR  IT

Date de publication : 26/10/2023

Numéro de l'instruction : LR 2023-175

**Titre :** Offre de service coordonnée CAF/CPAM à destination des familles monoparentales et dans le cadre de la séparation conjugale

**Résumé :** La présente lettre-réseau vise à présenter les travaux issus du groupe de travail interbranche dédié à la séparation et aux familles monoparentales. Elle présente un premier palier d'interconnaissance et d'outillage qui a vocation à s'enrichir en termes de bouquet d'offre de service et à s'élargir sur une offre spécifique à destination des personnes victimes de violences conjugales.

**Emetteur :**

Direction : Direction des politiques familiales et sociales – Direction du réseau

Département/pôle : Département enfance jeunesse parentalité - Département appui à la relation de service et aux métiers

**A l'attention de :**

Mesdames, Messieurs les Directeurs,

Mesdames, Messieurs les responsables des Centres de Ressources

**Référents à contacter :**

**Informé(s) :**

Lecteurs des instructions au réseau

**Organismes destinataires :**  Caf  Caisses multibranches  Centre de Ressources  Autres :  Caf pivots  Caf adhérentes

**Champ d'application :**  Métropole  DOM  Mayotte

**Processus de rattachement :** M2 – Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur

**Diffusion :**  Diffusion réseau  Diffusion caf.fr  Communicable loi CADA

**Texte(s) de référence :**

- LR-2021-007 : dossier repère « Parcours séparation »

**Documents abrogés ou modifiés :**

Aucun

**Action(s) à réaliser & échéances :**

- [Action(s) à réaliser] + [Echéances]

Pour application  Pour recommandation  Pour information

**Mots-clés :**

CPAM ; Familles ; Monoparentales ; Séparation ; Parcours séparation ; Violences conjugales ; Offre de service coordonnée ; Interbranche

**Nombre de page(s) :** 14

**Nombre et liste des annexes :** 5

1. Schéma synthétique du périmètre de l'EPS Socle
2. Flyer CNAM séparation
3. Check list des démarches allocataires
4. Indicateur de suivi à destination des CPAM
5. Indicateurs CNAF parcours séparation

**Date de publication :** 26/10/2023

**Applicable à compter du :** 30/10/2023



32 avenue de la Sibelle  
75685 PARIS cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52  
Fax : 01 45 65 57 24

**Applicable jusqu'au :** « sans limitation de durée »



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse nationale



**Objet :** Caf-Cpam : les offres de service coordonnées à destination des familles monoparentales et dans le cadre de la séparation conjugale.

## Sommaire :

<b>I.</b>	<b>La séparation : chiffres clés et conséquences en termes de vulnérabilité.....</b>	<b>6</b>
1.	La séparation .....	6
2.	Les familles monoparentales .....	6
3.	Les Familles monoparentales et l'accès aux droits et aux soins .....	6
<b>II.</b>	<b>Les travaux nationaux engagés par les deux branches pour répondre aux besoins des usagers en situation de séparation .....</b>	<b>7</b>
1.	Rappel sur la stratégie nationale engagée.....	7
2.	La branche Famille et le parcours séparation .....	7
3.	La branche Maladie et la Mission Déléguée 32 .....	8
<b>III.</b>	<b>Le groupe de travail interbranche et les enjeux de l'offre de service coordonnée à destination des familles monoparentales et lors de la séparation conjugale .....</b>	<b>8</b>
1.	Les objectifs du groupe de travail interbranche dédié à la séparation .....	9
2.	La méthodologie retenue.....	9
<b>IV.</b>	<b>La modélisation de l'offre de service coordonnée.....</b>	<b>9</b>
1.	La population cible .....	9
2.	Le besoin identifié : un accompagnement attentionné et une orientation juste vers les droits et démarches .....	10
3.	Les réponses pour faciliter l'accès aux prestations .....	10
4.	Les réponses pour faciliter l'accompagnement santé .....	10
5.	Les réponses pour faciliter l'accès à la prévention en santé.....	11
<b>V.</b>	<b>Les axes de coopération identifiés.....</b>	<b>12</b>
1.	Référénts et circuits informationnels coordonnés :.....	12
2.	Une optimisation de la connaissance des offres réciproques .....	12
3.	Une communication simplifiée et coordonnée pour « aller vers » les assurés/allocataires et les partenaires .....	12
<b>VI.</b>	<b>Les outils co-construits mis à disposition des réseaux de la branche famille et maladie.....</b>	<b>12</b>
1.	Un e-learning comme outils d'acculturation et de formation à destination des agents .....	13
2.	Les outils de communication à destination des assurés .....	13
<b>VII.</b>	<b>Les suites et perspectives .....</b>	<b>15</b>
1.	L'animation et le pilotage du dispositif.....	15
2.	Les échanges de données :.....	15
3.	Travaux sur l'amélioration continue et l'écoute client .....	16
4.	Les suites des travaux interbranches sur les violences conjugales :.....	16

## CONTEXTE

Une convention cadre a été signée entre la Branche Famille et l'Assurance Maladie le 02 février 2022. Elle vise à renforcer les coopérations entre les deux branches dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits, l'accès aux droits et aux soins et l'accompagnement des publics vulnérables.

La Cnam et la Cnaf ont ainsi défini au niveau national un cadre de coopérations et d'expérimentations communes, qui s'appuie sur leur ancrage territorial et s'adapte aux réalités de chaque département.

Dans la continuité,

- La CNAM a diffusé la LR DDO-162-2022 visant la mise à disposition d'un modèle de convention locale écrite en concertation avec la CNAF.
- La CNAF a adressé au réseau la LR 2023-001 du 5 janvier 2023 visant à renforcer les coopérations entre les Caf et les Cnam et à mettre à disposition des Caf des outils permettant la mise en œuvre effective de cette coopération, notamment un modèle de convention locale.

Il s'agit, dans un contexte de transformation numérique, d'évolution des besoins sociaux, de repérage des publics éloignés des dispositifs de droits communs et dans une logique de « dites-le nous une fois », d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers et de simplifier les démarches à accomplir.

Dans ce cadre, un groupe de travail Cnam-Caf<sup>1</sup>, piloté par les deux caisses nationales, a conduit des travaux visant à :

- **définir une offre de service coordonnée autour de la séparation conjugale et à destination des familles monoparentales ;**
- promouvoir des actions collaboratives en faveur des populations fragilisées ;
- et soutenir certaines initiatives développées dans les territoires, à travers notamment la définition de parcours et d'offres coordonnés, adaptés à des situations de vie susceptibles de fragiliser les assurés et /ou les allocataires.

Une feuille de route de coopération interbranche a été élaborée pour 2022-2023, portant en priorité sur l'accompagnement de publics ciblés comme les jeunes, les aidants familiaux, les personnes en situation de précarité ou lors d'un évènement de vie comme la naissance ou la séparation par exemple.

**La présente lettre-réseau présente** le premier palier d'interconnaissance des offres de service respectives des deux Branches et d'outillage issus de ces travaux.

A terme, ces travaux devraient avoir vocation à s'élargir, en fonction du contexte national, vers une offre spécifique à destination des personnes victimes de violences conjugales notamment dans le cadre de l'aide d'urgence votée en février 2023.

Cette lettre au réseau s'inscrit également dans une offre interbranche plus globale dédiée aux familles et sera suivie d'une LR présentant le parcours interbranche dédiée à l'arrivée de l'enfant (grossesse, naissance ou adoption jusqu'au 3 ans de l'enfant).

---

<sup>1</sup> Caf et Cnam de la Mayenne, du Gard, du Bas-Rhin et du Tarn-et-Garonne.

## ✓ La séparation : chiffres clés et conséquences en termes de vulnérabilité

### 1. La séparation

Chaque année en France, environ 425.000 couples se séparent en moyenne, avec, près de 379.000 enfants concernés par ces ruptures (chiffre DREES, 2020). Les Caf, quant à elles, enregistrent 356 000 séparations dont 300 000 concernent au moins un enfant. Ces ruptures entraînent des conséquences importantes sur les niveaux de vie des familles puisque 50% des femmes ayant vécu une rupture et ayant la garde de leurs enfants, ont connu une baisse de leur niveau de vie au moins égale à 20%, l'année de leur séparation.

Il est à noter que la séparation et la baisse de revenus liée à un arrêt de travail font partie des principaux évènements de vie déclencheurs d'une entrée dans la pauvreté et d'un renoncement aux soins.

### 2. Les familles monoparentales

Le nombre de familles monoparentales a doublé en 30 ans, passant de 950.000 en 1990 à 1.7 millions aujourd'hui. Elles représentent près d'une famille sur 4 et concernent environ 3 millions d'enfants.

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

Près d'un million de familles reçoit aujourd'hui une pension alimentaire pour un montant moyen par enfant de 170 € mensuel. Cette contribution à l'éducation de l'enfant est un droit et un réel enjeu économique puisqu'elle représente 18% des revenus des familles concernées.

Il est à noter que la mise en place, en 2017, de l'Agence de Recouvrement et d'Intermédiation Financière avec des missions qui s'étoffent au fil du temps permet désormais de mieux solvabiliser ces familles et de gérer l'intermédiation de la pension alimentaire entre les deux parents.

### 3. Les Familles monoparentales et l'accès aux droits et aux soins

Les séparations, le décès d'un conjoint ou son incarcération, modifient l'équilibre de la cellule familiale : réorganisation familiale, parfois professionnelle, déménagement, isolement social, etc. Au quotidien, cette monoparentalité nécessite au parent isolé d'être plus disponible pour s'occuper des enfants et conduit bien souvent le parent ayant la charge de l'enfant à aménager, voire interrompre son temps de travail.

Les **familles** monoparentales sont donc surexposées aux risques de paupérisation. Pour prévenir ce risque, les prestations versées par la branche Famille prennent en compte la situation d'isolement et de monoparentalité, post-séparation, décès ou incarcération, en réajustant les conditions d'ouvertures de certains droits, tels que l'ouverture du droit au RSA avant l'âge de 25 ans et la majoration de certaines prestations.

Sur le volet spécifique de l'accès aux soins, au niveau de la Mission Accompagnement Santé, les familles monoparentales sont surreprésentées dans les accompagnements, elles représentent 15% du public accompagné (contre 8,5% en France Métropolitaine). 30% de ces femmes sont sans organisme complémentaire à leur entrée en accompagnement<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> **Profil du renonçant** : des femmes de 36 ans en moyenne avec 1-2 enfant(s) jeunes (5 ans en moyenne). 41% des foyers monoparentaux renonçant sont sans emploi et 30% sont bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire. Ils sont également plus nombreux à être sans médecin traitant. **NB** : 68% des foyers monoparentaux en renoncement aux soins sont bénéficiaires de l'aide au logement qui peut ainsi constituer un critère de ciblage pertinent.

## ✓ **Les travaux nationaux engagés par les deux branches pour répondre aux besoins des usagers en situation de séparation**

### **1. Rappel sur la stratégie nationale engagée**

Dans un contexte de mutations profondes (évolutions réglementaires rapides et réitérées, création de nouvelles prestations de service, dématérialisation des démarches, ...), la place de l'allocataire/assuré n'a cessé d'évoluer.

Les situations de non-recours aux droits et aux prestations légales ainsi que des renoncements aux soins subsistent. Les raisons sont diverses et parfois multiples : l'absence d'information, le manque de ressources financières, la complexité des démarches et du système de protection sociale peuvent constituer des freins pour l'insertion dans un parcours usager.

Dès lors, les usagers attendent des deux Branches une législation plus accessible, des parcours de relation qui soient clairs et adaptés à leurs situations, des informations personnalisées, des démarches faciles et aisément réalisables ainsi qu'un délai de réponse rapide.

Pour répondre à ces attentes légitimes, depuis la COG 2018-2022, l'assurance maladie et les allocations familiales font de l'accès aux droits et de la démarche « parcours des usagers » deux orientations majeures. Le déploiement de « parcours » est central pour renforcer l'accès aux droits et aux soins et favoriser la mise en œuvre d'un accompagnement global à certains moments clés de la vie des usagers : naissance, séparation, ... L'enjeu est également de renforcer l'efficacité des actions des branches Famille et Maladie en direction des publics les plus fragiles.

### **2. La branche Famille et le parcours séparation**

Comme évoqué *supra*, près d'un tiers des familles monoparentales vivent sous le seuil de pauvreté. Près d'un enfant mineur sur dix de couples séparés ne voit jamais son père. C'est pour répondre à ces problématiques que la branche Famille s'est progressivement dotée d'une palette de droits et services permettant de couvrir les principaux risques associés à la séparation.

Ainsi, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, l'accompagnement des parents dans l'exercice de leur coparentalité est au cœur de l'action de la branche Famille. Celle-ci s'articule autour de trois axes qui constituent le socle commun d'intervention minimum devant être déployé sur chaque territoire :

- Le versement de prestations financières auprès des allocataires ;
- L'appui au versement et au recouvrement des pensions alimentaires ;
- L'information, l'accompagnement et l'orientation des parents.

L'élaboration du parcours usager autour de la séparation a été priorisée au regard de l'évolution rapide des situations familiales (augmentation des séparations et des divorces), des besoins des familles en situation de séparation (soutien financier, maintien du lien parent-enfant, prévention de l'isolement, accompagnement des situations de violences conjugales, etc.) et des nouvelles offres de service de la Branche (intermédiation financière, offre de travail social « parents seuls »).

Généralisé sur l'ensemble du territoire depuis janvier 2021, le « parcours séparation » vise à :

- faciliter toutes les démarches de l'usager,

- accélérer l'accès aux droits en facilitant la complétude de son dossier,
- améliorer l'information sur les ressources à disposition près de chez lui et l'orienter le cas échéant vers d'autres services en fonction de sa situation.

Les indicateurs de pilotage du parcours sont repris en annexe 5.

### 3. La branche Maladie et la Mission Déléguée 32

Dans la COG 2018-2022, la CNAM s'est engagée à « renforcer les accompagnements individualisés des assurés ». A ce titre, la CNAM a lancé en 2020 une mission déléguée visant à conforter et élargir le dispositif d'accompagnement individualisé des situations de santé/maladie, de handicap ou de fragilité. **Cette Mission Déléguée 32 (MD 32)**, confiée à la CPAM des Vosges et la CARSAT Nord-Est, a travaillé sur une approche populationnelle incluant entre autres la population cible « famille-monoparentale ».

Les objectifs de la MD 32 sur ce segment population étaient de :

- Répondre de façon globale aux besoins des familles, au moment clé de la séparation, et fluidifier les démarches de l'utilisateur
- Augmenter l'accessibilité et le taux de recours des familles monoparentales aux droits et offres de services auxquels elles peuvent prétendre
- Professionnaliser l'approche de ce type de foyer par une meilleure connaissance de leur parcours de vie et besoins (donner des clés de compréhension pour les agents de la Mission accompagnement santé, mais également à ceux du Front et Back office, ceux du marketing, etc.)
- Inscrire l'action dans une approche coordonnée interbranche Caf / Cnam, interconnecter les offres et faire connaître l'action de l'Assurance Maladie dans l'accompagnement des séparations

Les livrables issus de la MD 32 et dédiés aux familles monoparentales sont présentés sur ameli-réseau.

#### ✓ **Le groupe de travail interbranche et les enjeux de l'offre de service coordonnée à destination des familles monoparentales et lors de la séparation conjugale**

Les travaux engagés se sont inspirés de l'ensemble des réalisations menées par les deux branches, sur le parcours séparation et la MD 32. Une démarche de capitalisation sur les stratégies et offres de services a été réalisée, l'approche coordonnée et l'interconnexion des offres étant essentielles pour faciliter le parcours de l'utilisateur au moment de la séparation.

## 1. Les objectifs du groupe de travail interbranche dédié à la séparation

L'offre coordonnée sur la séparation compile un ensemble de pratiques existantes, de consignes métiers ou de postures professionnelles. Elle permet de 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. Cette offre est constituée d'une palette de droits et de services en direction d'un public susceptible d'être fragilisé par la séparation.

Ainsi, la volonté affichée dans la coopération Cnaf-Cnam déclinée ensuite à l'échelle des Caf-Cpam est celle de mieux informer les usagers, mieux les orienter et les accompagner à la réalisation des démarches associées à une séparation et plus précisément sur les volets droits, soins, complémentaire santé, accompagnement numérique ou accès à des ressources ou des partenaires locaux pour prévenir certaines difficultés résultant de la rupture.

## 2. La méthodologie retenue

Les travaux des deux branches ont été menés autour de quatre axes de travail : la formation et l'appui métier des collaborateurs, les actions d'aller-vers les publics, les actions de communication commune et le pilotage du projet.

Les travaux ont abouti à :

1. Constituer une ressource documentaire commune (offres de service de chaque Branche, adhésions existantes entre Caf et Cpam) ;
2. Former conjointement les agents de la ligne du public (front office) et sensibiliser les agents CPAM à l'intérêt de la détection de ces familles (en s'appuyant sur les supports de formation France Services) et réciproquement ;
3. Mettre à disposition des agents de la ligne du public (front office) des supports métiers appropriés ;
4. Faciliter l'orientation interbranche des usagers depuis les plateformes numériques (Caf.fr et notamment la page "Je me sépare", Ameli.fr)

Dans la continuité, les Caisses nationales se sont engagées à poursuivre leur coopération et à construire un guide donnant des consignes et des repères de détection et d'approche des familles monoparentales (en accueil et lors des contacts assurés). Elles travailleront également en étroite collaboration pour identifier les besoins de partage / échange de données utiles à la bonne prise en charge de ce public et en conformité avec la réglementation.

## ✓ La modélisation de l'offre de service coordonnée

### 1. La population cible

La population ciblée par l'offre de services « parcours séparation » des Caf sont les personnes avec enfants à charge qui déclarent leur séparation à la Caf. Dans la perspective d'améliorer le parcours et d'accompagner toutes les personnes qui en ressentent le besoin, les services de la CNAF ont inscrit dans leur feuille de route 2023-2027 un élargissement de la population ciblée par le parcours :

- Les parents non-gardiens (parents n'ayant pas la garde exclusive ou partagée) ;
- Les couples sans enfant ;

- Les personnes victimes de violences intrafamiliales.

## **2. Le besoin identifié : un accompagnement attentionné et une orientation juste vers les droits et démarches**

Lors des différentes enquêtes et écoutes « usagers » réalisées par la Cnaf dans le cadre de la mise en œuvre du parcours séparation, auprès du public cible, les éléments saillants en termes de besoin informationnel et d'accompagnement ont été les suivants :

- Un accès à une information synthétique et récapitulative sur les droits, les aides et les démarches à réaliser ;
- Un accès facilité à cette information en regroupant l'ensemble des démarches à mener auprès des différentes institutions ;
- Un accès à un accompagnement attentionné et individualisé, pour réaliser les démarches administratives et accéder aux soins.

## **3. Les réponses pour faciliter l'accès aux prestations**

Sur l'ensemble des prestations versées par la branche Famille, la majorité bénéficie de conditions d'ouverture de droit adaptées et plus favorables à la situation de monoparentalité :

- Majoration du montant du Rsa et de la prime d'activité ;
- Plafonds de ressources plus favorables pour être éligible à l'allocation de base et au complément familial ;
- Possibilité de partager les allocations familiales en cas de résidence alternée ;
- Majoration du complément mode de garde (Cmg) de 30% pour les familles monoparentales afin de faciliter leur recours à un mode d'accueil ;
- Versement de l'allocation de soutien familial (Asf) aux parents qui élèvent seuls leur(s) enfant(s) sans pension alimentaire de l'autre parent ou pour compléter une pension alimentaire de faible montant. A ce titre, l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (ARIPA) accompagne les familles en matière d'accès aux droits par la gestion des prestations d'allocations de soutien familial, l'aide au recouvrement des pensions alimentaires et l'intermédiation financière entre les parents.

De même, si les ressources de l'assuré ont diminué suite à la séparation, l'Assurance Maladie peut aider à faire face aux dépenses de santé à travers plusieurs dispositifs :

- Selon les ressources du foyer l'octroi de la Complémentaire santé solidaire participative ;
- Un accompagnement de l'assuré à l'acquisition d'une couverture complémentaire ;
- Des aides financières individuelles de l'Action Sanitaire et Sociale qui pourront être attribuées en cas de difficultés de paiement des participations à la Complémentaire Santé Solidaire, en compensation de l'effet de seuil attaché à la C2S, dans le cadre de soutien psychologique ou encore pour faire face aux dépenses de santé imprévues liées à une situation matérielle difficile.

## **4. Les réponses pour faciliter l'accompagnement santé**

Les agents de l'assurance maladie peuvent orienter l'assuré en situation de séparation ou de monoparentalité sur les démarches administratives à mener et ainsi lui éviter une rupture de droits ou pour faciliter le remboursement des frais médicaux engagés.

Parmi ces démarches prioritaires à engager, il s'agit principalement :

- D'inscrire l'enfant sur la carte Vitale de ses deux parents. Cette inscription facilite l'accès aux soins et permet au parent qui emmène l'enfant en consultation d'utiliser sa propre carte Vitale, et d'être remboursé des frais engagés dans les délais habituels
- De déclarer son changement de situation (coordonnées bancaires, mutuelle, adresse postale et de nom d'usage) et de mettre à jour la carte Vitale.

Dans le même esprit, la séparation peut entraîner le besoin de changer de médecin traitant, notamment en cas de déménagement.

Enfin, la situation de l'assuré peut nécessiter un accompagnement santé attentionné et individualisé pour éviter un écart de soins ou un accès trop tardif aux campagnes de dépistages et actes de prévention.

## 5. Les réponses pour faciliter l'accès à la prévention en santé

L'offre de prévention de l'Assurance Maladie vise à soutenir les comportements favorables à la santé, à faire connaître et promouvoir les parcours de santé, promouvoir les dépistages, favoriser les diagnostics précoces et orienter vers le soin.

Pour tous ceux qui sont éloignés du système de soins, cette offre représente une véritable opportunité de réinvestir leur santé en se « reconnectant » avec les différents acteurs et professionnels de la santé qui peuvent les guider dans leurs démarches de soins.

L'Assurance Maladie propose :

- ✓ Des offres de prévention pour tous : Un support synthétisant l'offre est disponible en annexe 1.
- ✓ Un examen de prévention en santé pour les personnes éloignées du système de santé

### L'offre des Centres d'Examen de santé

#### L'examen de prévention en santé

Organisés dans les Centres d'examens de santé (CES) de l'Assurance Maladie ou conventionnés, l'examen de prévention en santé (EPS) permet à l'assuré de faire un point sur sa santé avec des professionnels de santé en agissant en complémentarité du médecin traitant. Il s'adresse prioritairement aux personnes qui ne bénéficient pas d'un suivi médical régulier ou qui n'accèdent pas à un dispositif organisé de prévention comme la médecine du travail par exemple.

L'examen de prévention en santé peut être réalisé auprès du Centre d'Examens de Santé rattaché à la cpam de leur lieu de résidence ou celui d'une autre circonscription s'il est plus proche. S'il existe des difficultés pour se rendre dans le Centre d'Examens de Santé, une prise en charge des frais de transport peut être demandée auprès de l'action sanitaire et sociale de la caisse de résidence.

Totalement pris en charge par l'Assurance Maladie, l'examen de prévention en santé (EPS) s'adresse aux personnes de plus de 16 ans qui sont assurées au régime général. L'examen est pris en charge à 100%, sans avancer les frais. Il est adapté à chacun et s'appuie sur les recommandations médicales les plus récentes en matière de prévention.

Les thématiques abordées au cours de cet examen peuvent être nombreuses (Cf annexe 1) et comprennent un volet « violences intra familiales ».

**Les autres offres sont portées par les CES :** Tous les CES portent une offre d'éducation en santé en collectif ou individuelle. Certains CES disposent d'une offre de sevrage tabagique ainsi que des programmes d'accompagnement « éducation thérapeutique du patient » pour les assurés atteints des pathologies suivantes : diabète, bronchopneumopathie chronique obstructive, Asthme et Facteur de Risque Cardiovasculaire.

## ✓ **Les axes de coopération identifiés**

Plusieurs axes de coopération locale visant à coordonner les offres de service ont été identifiés. Au-delà des circuits de coordination, il s'agit également de simplifier l'accès à l'information de l'utilisateur et permettre une bonne orientation sur l'ensemble des offres des 2 branches.

### **1. Référents et circuits informationnels coordonnés :**

- L'identification de pilotes locaux CAF/CPAM et de circuit de travail ;
- Le développement des coordinations internes ;
- La mise en place de réunions interservices : relation client caf/cpam, travailleurs sociaux.

### **2. Une optimisation de la connaissance des offres réciproques**

- Une acculturation réciproque sur les offres de services pour une meilleure orientation (Information, formation) ;
- L'intégration des offres de services de la branche maladie à la check-list « séparation » dédiée aux travailleurs sociaux de la Caf remis lors des rdv séparation ;
- Un outillage informationnel dédié à la séparation et à la situation de monoparentalité.

### **3. Une communication simplifiée et coordonnée pour « aller vers » les assurés/allocataires et les partenaires**

- La mise en place d'une communication coordonnée auprès du grand public et des partenaires relais en lien direct avec les usagers peu visibles dans les accueils CAF/CPAM ;
- Le développement de la communication coordonnées auprès des partenaires (médiateurs, Union Départementale des Associations Familiales, Centre d'Information droits des femmes et des familles, ...)
- La valorisation de ce partenariat par son intégration dans les documents contractuels (CTG, Schéma départemental des services aux familles) ;
- L'organisation d'informations collectives avec l'intervention de différents partenaires Caf, Cpam, juriste, médiation, Caf pivot ARIPA ;
- L'intégration de l'offre maladie dans le cadre des formations séparation animées par la Branche famille auprès des France Services ;
- La mise en œuvre d'un plan de contacts sortants pour la réalisation d'actions communes « d'aller-vers ».

## ✓ **Les outils co-construits mis à disposition des réseaux de la branche famille et maladie**

Par un accompagnement direct aux familles via des financements ou des prestations, par l'action de professionnels, ou par un accompagnement indirect à travers des structures locales partenaires, l'offre de service proposée aux familles est ainsi plurielle et diversifiée.

Cependant pour être efficiente, l'offre proposée aux usagers doit être connue et portée de manière transversale, ce qui nécessite de s'appuyer sur la dynamique de la coopération interbranche permettant un maillage plus large des territoires et une diffusion plus étendue de l'information.

Ainsi, la coopération autour de la thématique de la séparation passe, entre autres, par la formation respective des collaborateurs des branches familles et maladie mais également par un outillage commun, pertinent et mobilisable rapidement.

## 1. Un e-learning comme outils d'acculturation et de formation à destination des agents

Le Groupe de travail a construit et modélisé un e-learning spécifique sur le thème de la séparation et la situation de monoparentalité à destination des agents des deux branches en contact avec les publics.

Ce module de e-learning de 40 min a pour objectif de :

- Présenter aux agents Caf les principales démarches à effectuer auprès de l'Assurance Maladie suite à une séparation ;
- Faire connaître aux personnels de la Cnam les aides financières et sociales proposées par la Caf qui peuvent être utiles suite à une séparation, lorsque les ressources sont modestes ;
- Fournir aux assurés et aux allocataires les moyens de s'informer auprès de l'Assurance Maladie et de la Caf.

Le e-learning à destination des agents est disponible sur le site de syfadis.

### **Pour l'Assurance Maladie**

Il est mentionné sous Le titre « Séparation : démarches à réaliser auprès de l'Assurance Maladie et l'offre de service Caf » et sous le code : NPC50029 dans la thématique « Préservation de la santé ».

### **Pour la Branche Famille**

Il est mentionné sous Le titre « NAT – FOAD – Parcours séparation HORS CQP Thématique 01 – Relation aux usagers / clients ».

Ce e-learning a vocation à être un 1<sup>er</sup> pas d'acculturation sur les situations de monoparentalités et sur les faisceaux de fragilité et risque de paupérisation à la suite d'une séparation. Il permet également aux agents d'avoir une vision synthétique du bouquet d'offres de services sur lesquelles orienter l'assuré/usager/allocataire.

## 2. Les outils de communication à destination des assurés

### a. L'inter connexion des sites internet à destination du grand public

Pour améliorer l'accessibilité des services en ligne des Cnam et des Caf, les sites internet Caf.fr et Ameli.fr ont été enrichis permettant ainsi des interconnexions.

➤ **Concernant le site Caf.fr** : Une page dédiée à la séparation est disponible sur le site : [Je me sépare | Bienvenue sur Caf.fr](#)

**La page comprend notamment un parcours interactif** qui permet à l'utilisateur à travers un formulaire électronique basé sur cinq questions :

- D'accéder à des informations personnalisées et d'être orienté selon son profil,
- De valoriser l'offre de service attentionnée et adaptée aux besoins des familles concernées par une séparation et positionner le Caf.fr comme porte d'entrée privilégiée pour renforcer l'usage du numérique dans les pratiques des usagers.

En fonction de ses réponses, le parcours interactif proposera à l'utilisateur l'ensemble des offres de service adaptées à ses besoins et l'orientera vers les pages locales de la Caf sur la base du code postal indiqué. Il oriente également vers le site Ameli.fr.

➤ **Concernant le site ameli.fr** : Une page dédiée à la séparation est disponible depuis mars 2022 : <https://www.ameli.fr/paris/assure/droits-demarches/famille/separation-couple-demarche-assurance-maladie>

Elle regroupe l'essentiel des informations sur la séparation, ainsi qu'une infographie dédiée. Elle renvoie sur la page du site caf.fr.

### ✓ **Les outils disponibles dans les accueils pour les agents du Front office et les usagers :**

▪ **Un flyer** à destination des assurés est mis à disposition en **Annexe 2**.

▪ Les ressources vidéos :

- Une vidéo réalisée par la DICOM de la CNAM afin d'être relayée dans les accueils comme outils d'information des usagers est également disponible sur la chaîne YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=prCGidnMZII>
- La DICOM de la Cnam a également relayé une campagne twitter et LinkedIn : [https://twitter.com/Assur\\_Maladie/status/1621081763064987650?cxt=HHwWhIDS9cnRnv8sAAAA](https://twitter.com/Assur_Maladie/status/1621081763064987650?cxt=HHwWhIDS9cnRnv8sAAAA)
- A destination du grand public, un ensemble de quatre vidéos présentant l'offre de service des Caf est mis à disposition sur Youtube par la Branche Famille (La Caf à vos côtés / pension alimentaire / aides financières / accompagnement) : <https://youtube.com/playlist?list=PLWAKBCejUHIO6LwTzj7FPovfpaQv4q9-r>
- Il est complété par deux supports vidéo autour de la pension alimentaire et de l'ASF :
  - ✓ Offre de service de l'ARIPA : <https://youtu.be/JfmUDXltDHE>
  - ✓ Comprendre l'ASF : <https://youtu.be/YG4uavR4i8U>

▪ **La « check-list » en Annexe 3**

Il s'agit d'un outil d'accompagnement et d'orientation sur les offres de service, qui permet au collaborateur et à l'utilisateur d'avoir une première photographie des démarches à réaliser dans le cadre de sa séparation.

Elle constitue un « pense-bête » de l'ensemble des sujets qui peuvent être abordés lors d'un entretien autour de la séparation ou des démarches à réaliser si elle est remise à l'utilisateur. Elle aborde les points essentiels en fonction de la situation de l'utilisateur.

#### ▪ Les Plans de contact sortants à venir

La Cnaf propose via des campagnes courrier et mail la mise à disposition systématique de ses travailleurs sociaux pour les familles avec enfants à charge. Pour aller plus loin dans la démarche d'aller-vers l'utilisateur, elle prévoit un plan de contacts sortants permettant de pousser des informations sur les offres de service des deux branches, de faire la promotion de l'offre de service de l'ARIPA et de favoriser l'accès aux droits. Ce plan de contacts sortants devrait voir le jour au second semestre 2023.

## ✓ Les suites et perspectives

### 1. L'animation et le pilotage du dispositif

La parution de cette LR sera suivie d'un webinaire à destination des deux réseaux.

Pour les Caf, des Webinaires « flash » annuels seront proposés dans le cadre de l'amélioration continue du parcours séparation et en outil d'animation et d'actualisation des connaissances des deux réseaux.

Pour les CPAM, une revue de projet animée par les Caisses référentes régionales de l'accès aux droits et aux soins sera proposée en 2024. Dans ce cadre, une liste d'indicateurs de suivi a été réalisée à cet effet. Elle est jointe en annexe 4. Les modalités de cette revue de projet seront présentées lors d'un prochain comité national ADAS.

Au niveau national, des instances sont mises en place, telle que le comité projet qui se réunit a minima semestriellement et le comité de pilotage annuel.

### 2. Les échanges de données :

Le 11 mai dernier, les deux décrets d'application de l'article 162 de la *loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale* (dite loi 3DS) ayant modifié les articles L.114-8 et L. 114-9 du code des relations entre le public et l'administration, ont été publiés.

Ces textes permettront une avancée majeure dans le mode de gestions des droits et avantages gérés par les administrations, au profit de leurs bénéficiaires, les usagers.

Les services juridiques et métiers des deux caisses nationales travaillent actuellement sur les déclinaisons opérationnelles de ces décrets. Ces travaux feront l'objet d'une diffusion de consignes afférentes avant la fin de l'année 2023.

Dans l'attente, il a été convenu lors du COPIL CNAM/CNAF de janvier 2023 que, sous réserve d'une évaluation de la charge préalable, l'institution ayant la donnée initiale liée à l'évènement de vie séparation ou au statut de monoparentalité puisse générer la communication sortante au titre des

deux branches si cette information s'intègre dans le plan de communication / plan marketing de la branche qui porte l'action. Il s'agit, ici, de promouvoir les offres de services conjointes.

### **3. Travaux sur l'amélioration continue et l'écoute client**

La Branche Famille a mis en place une série d'évaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité du parcours séparation. Il s'agit de vérifier l'adéquation du parcours, tel que livré aux Caf en janvier 2021, tant avec les besoins des métiers, des usagers que des partenaires.

Des questionnaires d'évaluation ont été diffusés en septembre 2023 auprès des agents (questionnaire « métier ») et des usagers, bénéficiaires de l'offre de service. Puis, à la fin de l'année 2023, une évaluation sera réalisée auprès des partenaires.

D'ores et déjà, à la suite d'une évaluation de déploiement auprès des directeurs de Caf, un groupe de travail sur l'amélioration continue du parcours a été mis en place. Celui-ci pourra utilement être étendu aux actions communes entre la CNAF et la CNAM et par extension entre les Caf et les Cnam.

### **4. Les suites des travaux interbranches sur les violences conjugales :**

Le 2 septembre 2022, la Première ministre a annoncé le lancement d'un projet « pack nouveau départ » dans le courant de l'année 2023. Celui-ci est en cours d'expérimentation sur le département du Val-d'Oise et cette expérimentation est étendue à cinq départements supplémentaires. Il s'agit de mieux coordonner l'accompagnement de la victime de violences conjugales et engager le déblocage rapide des aides et dispositifs existants<sup>3</sup>.

En complément de ce pack, la loi n°2023-140 du 28 février 2023 vise à accorder une aide financière d'urgence, inconditionnelle, sous forme de prêt ou de subvention, aux personnes victimes de violences conjugales. Ce dispositif devra être intégré au parcours usager du pack nouveau départ lorsqu'elle sera mise en œuvre au 1<sup>er</sup> décembre 2023.

Ces deux dispositifs sont en cours de formalisation auprès de la Branche Famille. Ils renforceront les coopérations Caf-Cnam dans l'accompagnement de personnes victimes de violences conjugales.

Ce sujet fera l'objet d'une formalisation particulière entre les deux branches.

---

<sup>3</sup> Concernant le déblocage rapide d'aides : notamment une priorisation des demandes de prestations familiales et minima sociaux.

Concernant les dispositifs existants : orientation rapide vers le réseau de référents pour notamment trouver un mode de garde, bénéficier d'un accompagnement professionnel rapidement, accès à la santé facilité, aide à la recherche de logement.