

# « La pandémie nous a fait prendre conscience de l'importance des appels aux assurés »

**Entretien avec Jean-Marc Robicquet,**  
directeur de la santé,  
caisse primaire d'assurance  
maladie (CPAM) de Seine-Saint-Denis.

## L'ESSENTIEL

► En Seine-Saint-Denis, département très marqué par les ravages de la Covid-19, la caisse primaire d'assurance maladie a expérimenté diverses formes d'« aller-vers » pour combler le déficit de vaccination contre la maladie à coronavirus : prise de rendez-vous par des conseillers, moyens de transport proposés aux habitants, barnums installés au pied des tours de certains quartiers, Vacci'drive... Aujourd'hui, la caisse capitalise sur ces expériences positives pour proposer aux personnes défavorisées et éloignées du système de santé un accès au dépistage de certains cancers.

*La Santé en action : Quel était le contexte social et sanitaire en Seine-Saint-Denis pendant l'épidémie de Covid-19 ?*

Jean-Marc Robicquet : Les taux de décès par Covid ont été plus élevés en Seine-Saint-Denis que dans les autres départements d'Île-de-France, en raison notamment des fragilités socio-économiques des habitants. Ce département est le plus pauvre de France métropolitaine. C'est peut-être anecdotique, mais la population du 93 (1,7 million de personnes) est celle qui possède le moins de voitures individuelles : les habitants ont donc utilisé davantage les transports en commun franciliens et ont été plus exposés aux facteurs de transmission du virus. Par ailleurs, la Seine-Saint-Denis compte un fort taux de personnes immigrées, parmi lesquelles certaines ont pu rencontrer des difficultés à comprendre les consignes

et les messages en français de protection contre la Covid. Toutefois, la surmortalité de cette population a bien d'autres causes (voir article p. 15 dans ce dossier).

**S. A. : Les habitants ont-ils adhéré à la vaccination ?**

J.-M. R. : Nous observons toujours un décrochage important de la vaccination en Seine-Saint-Denis. S'agissant du vaccin contre la grippe, nous sommes de 10 à 15 points en dessous des départements franciliens dans lesquels les taux de vaccination sont déjà bas. Le taux de vaccination antigrippale tourne autour de 30 % à 35 % dans notre territoire alors qu'il est en moyenne de 50 % à 60 % en France<sup>1</sup>. Nous avons retrouvé cette caractéristique avec le vaccin contre la Covid, alors même que d'importants centres de vaccination avaient été ouverts dans le département, ne serait-ce que celui du Stade de France. Mais les rendez-vous étaient principalement réservés par la population parisienne ou d'ailleurs en Île-de-France. C'était le paradoxe de notre territoire : l'offre était conséquente, mais elle ne bénéficiait pas forcément à ses résidents.

**S. A. : Avez-vous pu augmenter la vaccination des résidents ?**

J.-M. R. : Nous avons décidé début février 2021 que le centre d'exams de santé (CES) de l'assurance maladie du 93, situé entre Drancy et Bobigny, serait entièrement dédié à la vaccination contre la Covid pour la seule population du département. Les conseillers en prévention ont multiplié les appels aux assurés, afin de proposer des rendez-vous dans

ce centre pour les personnes âgées et pour les personnes en situation de vulnérabilité, comme les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (C2S<sup>2</sup>). Nos conseillers peuvent converser en langue turque, arabe, polonaise ou en tamoul. En parlant la langue d'origine des personnes contactées, il est plus aisé de convaincre. Nous avons aussi organisé, en partenariat avec les municipalités, les déplacements des assurés, en affrétant des bus pour qu'ils puissent se rendre au centre de santé. Cette action a été plébiscitée par les personnes âgées, sachant que les plus de 75 ans, prioritaires au lancement de la vaccination, étaient 83 835. Au total, 10 000 personnes ont été vaccinées sur huit mois au CES.

**S. A. : Comment s'est incarnée cette démarche d'« aller-vers » ?**

J.-M. R. : Il s'agit autant d'une démarche d'« aller-vers » que de « faire venir ». Les appels des conseillers prévention n'avaient pas pour seul objet d'inciter à la vaccination, ils réservaient aussi des créneaux spécifiques. Nous puisions les contacts dans trois filières : celle des communes (centres communaux d'action sociale et listes « canicule »), celle du conseil départemental (notamment la liste des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie – APA), et notre propre base de données. Des appels étaient également passés le week-end, d'où l'incrédulité de certains assurés qui répondaient : « La sécurité sociale ne travaille pas le dimanche, ce serait connu. » Toutefois, il faut nuancer l'efficacité de l'« aller-vers » en direction des personnes

en situation de grande précarité. Elles sont difficiles à contacter et à convaincre : il fallait en moyenne 20 appels pour concrétiser un rendez-vous vaccination. C'est ce qui nous a amenés à nous recentrer sur les bénéficiaires de la C2S. D'autres actions ont été mises en œuvre. Des barnums ont été installés en bas des tours, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, afin de proposer le vaccin à tout venant. Autre étape, un Vacci'drive a été mis en place. L'inconvénient est que ce dispositif a parfois attiré des populations de tous horizons, par exemple des personnes qui venaient se faire vacciner avant de prendre leur avion. Nous avons cependant pu réaliser près de 60 000 vaccinations grâce à cet outil, en grande partie pour les habitants du 93. Enfin, il y a eu les Vacci'bus à destination des lycéens : des équipes mobiles entraient dans les établissements scolaires pour proposer le vaccin aux adolescents et l'administrer à ceux qui le souhaitaient. Ce dispositif a toutefois moins bien fonctionné que les opérations en bas des tours ou que le Vacci'drive. Si la population, âgée en particulier, comprend l'intérêt de se faire vacciner, ce n'est pas la même chose pour les jeunes, qui se sentent moins concernés.

**S. A. : Quels moyens financiers et humains sont venus en soutien ?**

J.-M. R. : Le coût financier de tels dispositifs a été important. Nous avons travaillé étroitement avec les municipalités qui ont financé les déplacements en bus de leurs habitants vers le CES. Les communes de Montreuil et d'Aubervilliers, par exemple, ont loué des cars entiers. Nous nous sommes aussi appuyés sur les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS). Ces groupements de professionnels de santé, financés par l'assurance maladie, nous ont entre autres permis de recruter les médecins nécessaires pour les lieux de vaccination, créés sur le terrain.

**S. A. : Ces dispositifs vous ont-ils permis d'élargir votre rayon d'action ?**

J.-M. R. : Nous souhaitions parallèlement renforcer la prévention, en particulier la promotion du dépistage

des cancers. Afin de faire connaître le Vacci'drive auprès de la population, les équipes ont distribué des tracts à l'entrée des grands centres commerciaux : les gens rencontrés étaient incités à se faire vacciner contre la Covid, mais c'était aussi l'occasion de faire passer d'autres messages de prévention. De plus, des conseillères en prévention sont intervenues sur le Vacci'drive afin d'évoquer avec les personnes présentes le dépistage des cancers ou la vaccination de leurs enfants. Des kits de dépistage du cancer colorectal ont été remis aux volontaires, des rendez-vous pour des mammographies ont été proposés. Après la crise sanitaire, nous avons poursuivi notre effort, en déclinant la démarche « d'aller-vers » au dépistage des cancers. La pandémie nous a fait prendre conscience de l'importance des appels aux assurés pour atteindre des personnes éloignées du système de santé. Une cellule dédiée à ces appels a été créée : par exemple, les conseillers contactent les femmes éligibles au dépistage organisé du cancer du sein (elles sont 209 618) et les sensibilisent à l'intérêt d'effectuer une mammographie.

**S. A. : Progressez-vous dans le dépistage des cancers ?**

J.-M. R. : Les conseillers en prévention ont adapté leurs pratiques à la lumière des enseignements tirés de la crise sanitaire. Le dispositif « 100 % mammo », créé il y a un an, en est la traduction. Grâce à la coopération avec les CPTS, nous nous sommes rapprochés des centres de radiologie afin que ceux-ci nous ouvrent leurs plannings. Les conseillers appellent les femmes et, si elles donnent leur accord après une discussion, prennent directement rendez-vous pour elles. Aujourd'hui, de 300 à 350 rendez-vous sont pris chaque semaine, près de 6 000 mammographies ont été réalisées grâce à cette action. Nous avons également posté des centres mobiles de radiologie en bas des tours des quartiers sensibles pour proposer ce dépistage. Ceci a d'abord été expérimenté fin 2021 sur la commune de Noisy-le-Sec : cela a été un succès, avec une quarantaine de mammographies en une seule journée. Pour le dépistage du cancer du col de l'utérus,

qui concerne 466 241 personnes éligibles, nous avons lancé l'opération « 100 % frottis ». Là aussi, les professionnels de santé nous ouvrent des créneaux disponibles, les conseillers appellent les femmes concernées et prennent les rendez-vous. Depuis sa mise en œuvre fin 2022, près de 25 000 frottis supplémentaires ont été réalisés.

**S. A. : Avez-vous d'autres priorités en termes de prévention ?**

J.-M. R. : Le dépistage du cancer colorectal en fait partie. Là encore, nous avons multiplié les actions d'« aller-vers », avec une mobilisation des conseillères en prévention dans les centres commerciaux, les pharmacies, ainsi que les appels auprès de la population éligible... Toutefois, les résultats ne sont pas aussi satisfaisants. Les assurés sont généralement rebutés par le prélèvement. Globalement, le dispositif d'appels visant à inciter au dépistage des cancers est bien accueilli par les habitants. Depuis, d'autres caisses ont adopté ce fonctionnement, la Caisse nationale de l'assurance-maladie (Cnam) a ouvert cinq plateformes, où opèrent des téléconseillers spécialisés dans les campagnes d'appels pour le dépistage des cancers. En Seine-Saint-Denis, nous avons fait le choix de ne pas utiliser ces plateformes nationales, lesquelles ne sont pas toujours adaptées à notre population. En effet, nous avons la capacité de passer des appels en une vingtaine de langues étrangères, et de plus, nous sommes en lien direct avec les CPTS du territoire pour réserver des rendez-vous. Nous ne pouvons qu'être fiers de notre premier bilan, même si nous considérons qu'il reste toujours beaucoup à faire en matière de prévention. ■

Propos recueillis par Joëlle Maraschin, journaliste.

1. Données issues de l'outil Statistiques de la Caisse nationale d'assurance maladie (SIAM-Cnam).  
2. Couverture santé complémentaire financée par l'État, destinée aux personnes disposant de ressources modestes, afin de réduire au maximum le coût de leurs dépenses de santé.