

# Rapport d'activité Service social 2023



# EDITO

Le service social est un **service intégré de l'Assurance Maladie** qui contribue à l'atteinte des différents objectifs de la branche en s'appuyant sur son expertise métier et sa **capacité à s'adapter** à de nouveaux environnements et à intervenir sur les situations les plus complexes.

La COG 2018-2022 a permis de clarifier le rôle du service social dans un contexte de contraintes fortes sur les ressources, en le recentrant sur son coeur de métier : **l'accompagnement social**. Cette évolution s'est faite en parallèle de la montée en charge des CPAM, à travers la mise en place d'une nouvelle mission dédiée à **l'accès aux droits et à la santé** et au **renforcement des collaborations avec le service médical** (détecteur précoce de situations de fragilités, en particulier liées à des arrêts de travail) et les CPAM dans leur ensemble (orientations réciproques, gestion partagée d'assurés en situation complexe du fait de retard dans le paiement de leurs indemnités journalières (IJ), etc.)

Ces démarches, coconstruites avec les organismes locaux, ont permis de **conforter la place et le rôle du service social de l'Assurance Maladie** en tant que **service social spécialisé en santé**.



L'intervention du service social de l'Assurance Maladie auprès des assurés s'articule autour de deux axes :

- Sécuriser les parcours en santé
- Prévenir la désinsertion professionnelle

Elle peut se décliner sous deux modes :

- Individuel
- Collectif

En lien avec le service médical et les services des CPAM, le service social a vocation à **traiter des situations sociales complexes**, car il dispose des **compétences et savoirs faire** nécessaires pour **évaluer** et prendre en compte globalement les problématiques et **répercussions** de l'état de santé sur l'environnement social, familial et professionnel. Il aide l'assuré à **clarifier ses besoins**, à **développer son pouvoir d'agir**, à **identifier des solutions et réponses adaptées à sa situation** et il coordonne autour de lui les acteurs multiples (territoriaux, médicaux et médico-sociaux) susceptibles d'intervenir. Il **impulse** également des **projets et soutient des initiatives collectives** en faveur des personnes souhaitant s'inscrire dans **une dynamique de partage** autour de préoccupations communes.

Ainsi, sa capacité à articuler l'**accompagnement social individuel et collectif** favorise la **promotion** et le **pouvoir d'agir des personnes** dans leur environnement et sur leur territoire.

# LES CHIFFRES RÉGIONAUX

## ➤ PRÉVENIR LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

- 26 533 entretiens réalisés
- 65 % des accompagnements
- 5 mois : durée moyenne d'un accompagnement individuel
- 19 % des assurés ont retrouvé un poste de travail
- 27 % des assurés se maintiennent dans le marché de l'emploi (formation professionnelle et pôle emploi)

## ➤ SÉCURISER LES PARCOURS EN SANTÉ

- 12 894 entretiens réalisés
- 32 % des accompagnements
- 3 mois : durée moyenne d'un accompagnement individuel

# 40 904

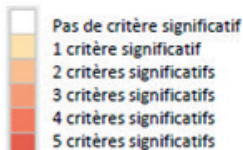
ENTRETIENS RÉALISÉS PAR LES ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL AU COURS DE L'ANNÉE 2023

## FRAGILITÉ COMPOSITE DU SERVICE SOCIAL

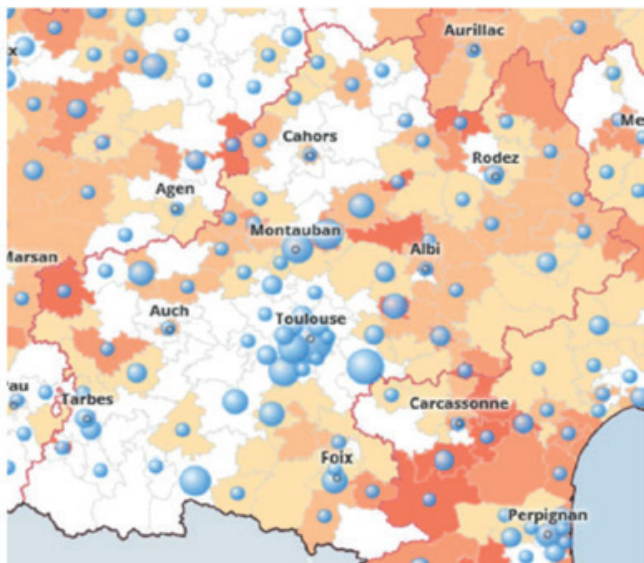
Parmi les 5 critères de fragilité suivants :

% arrêts de 90 jours consécutifs, % invalidité, % CSS non participative, % ALD, % bénéficiaires sans complémentaire santé  
- population de 25 à 54 ans -

Nombre de critères significatifs par canton



Lieux d'accueil du service social de l'assurance maladie France par Canton et ville  
2 043 cantons et villes

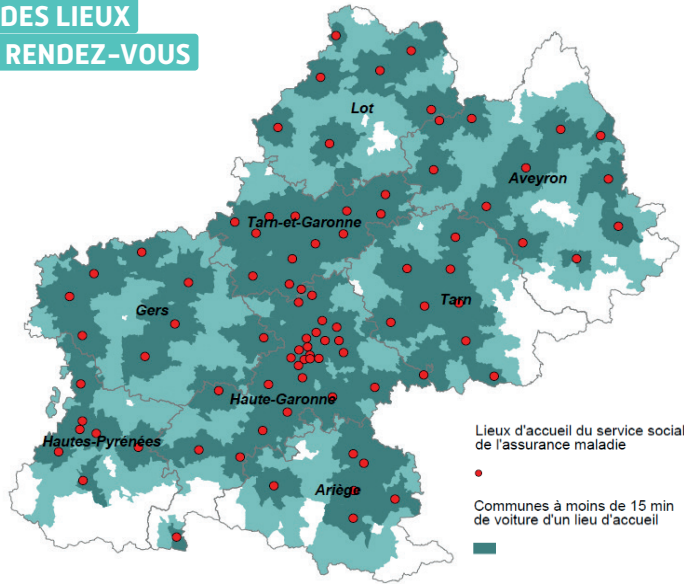


## ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS



# 128

LIEUX D'ACCUEIL  
AU PLUS PROCHE  
DES ASSURÉS



Lieux d'accueil du service social de l'assurance maladie



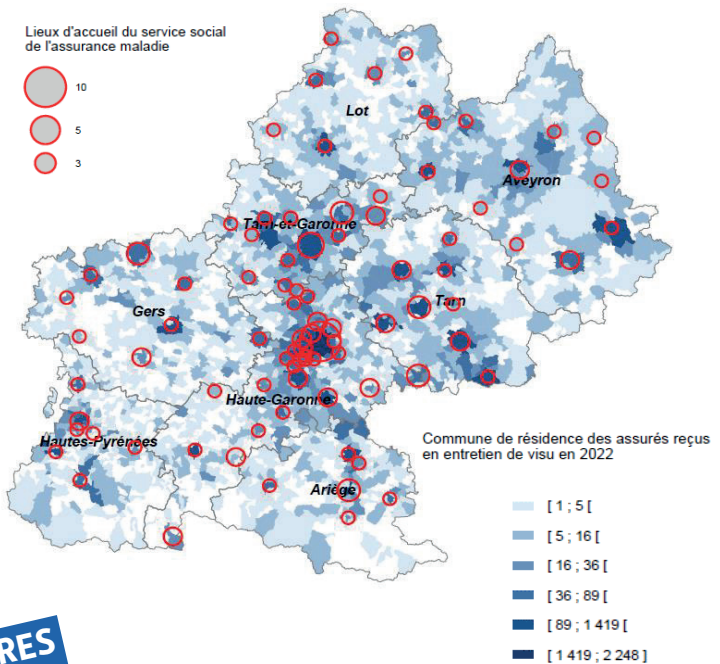
Communes à moins de 15 min de voiture d'un lieu d'accueil



Communes à moins de 30 min de voiture d'un lieu d'accueil



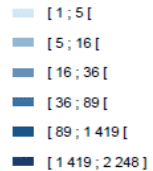
## TERRITOIRES D'INTERVENTION



Lieux d'accueil du service social de l'assurance maladie



Commune de résidence des assurés reçus en entretien de visu en 2022





# LES INTERVENTIONS



## › INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

En 2023, **5 612** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie de la Haute-Garonne.

### RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **55 %**
- Axe santé : **45 %**

L'intervention sociale a été apportée au cours de **16 673** entretiens dont :

- **8 769** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **7 896** entretiens téléphoniques.

### RÉPARTITION DES ENTRETIENS PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **61 %**
- Axe santé : **39 %**

## › INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

**1** action collective réalisée dans le domaine santé et employabilité, au cours de **3** séances.

# ZOOM SUR UNE ACTION



## ACTION COLLECTIVE MENÉE AVEC L'IUCT ONCOPOLE

Ce partenariat lancé en 2015, avait dans un premier temps pour objet de renforcer la coordination entre le service social de l'Oncopole et le service social de l'Assurance Maladie pour **améliorer la qualité des parcours des assurés atteints de cancer** lors de la sortie d'hospitalisation.

Une action commune a été reprise en 2023, après un arrêt lié à la période de Covid, au sein de l'Oncopole à destination des **assurés du régime général**, domiciliés en **Haute-Garonne**, âgés de **25 à 62 ans** et bénéficiant d'un **parcours de soin** au sein de l'Oncopole.

Cette action collective a pour objectif de faire **connaître le service social** de la Carsat et **son rôle dans le maintien dans l'emploi** des assurés en arrêt maladie.

**En 2023, trois rencontres** ont eu lieu. Les personnes s'inscrivent directement auprès du service social suite à l'envoi d'un courrier issu d'un fichier de l'Oncopole.



Coanimées par les 2 services, l'action collective **se déroule en 3 temps**, un autour des **droits**, un sur le thème des **soins supports** et des **dispositifs d'aide à la vie** et un dernier sur les problématiques liées au **retour à l'emploi** – le tout sur un mode participatif permettant les questionnements et le partage d'expériences des participants.

La problématique autour de l'emploi reste une préoccupation fondamentale pour les personnes présentes. Les questions s'articulent principalement sur les modalités de retour et/ou les reconversions du fait des répercussions de la maladie.

**32 personnes ont pu bénéficier** de cette information en 2023, avec un **niveau de satisfaction important** (questionnaire remis à l'issue de la rencontre) ; **13 personnes ont pu**, à l'issue, bénéficier d'un **accompagnement individuel** en proximité avec leur lieu de résidence.

**12 personnes ne pouvant pas venir à la réunion ont été contactées, 8 ont bénéficié d'un accompagnement.**

Le service social s'y investit, à travers une Csam qui gère l'intégralité du suivi et de la gestion des inscriptions, l'accueil physique des participants au sein de l'Oncopole et assure derrière la prise de RDV et participe au bilan des actions et une AS qui assure les relations partenariales, l'élaboration de l'action et son animation.

**L'action continue sur 2024**, les perspectives sont la mise en place d'ateliers, autour de la reprise du travail pendant et après l'arrêt maladie et d'envisager un parcours attentionné avec la Carsat pour les questions de retraite.

4

**FUTURES RENCONTRES  
SONT D'ORES ET DÉJÀ  
PROGRAMMÉES.**



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social  
Midi-Pyrénées

**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Midi-Pyrénées

 **36 46<sup>\*</sup>** Dites "service social"

Un numéro unique pour joindre le service social de la Carsat Midi-Pyrénées



Le service social vous accompagne  
dans vos démarches pour trouver les solutions les plus adaptées  
à votre situation.

*\* Service gratuit + prix de l'appel.*