

# 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 cœur 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 DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

- 26 533 entretiens réalisés
- 65 % des accompagnements
- 5 mois : durée moyenne d'un accompagnement individuel
- 1 % 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

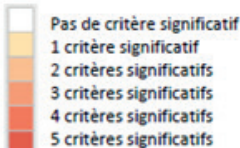
ENTRETIENS RÉALISÉS PAR LES ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL AU COURS DE L'ANNÉE 2023

## FRAGILITÉ COMPOSITE DU SERVICE SOCIAL

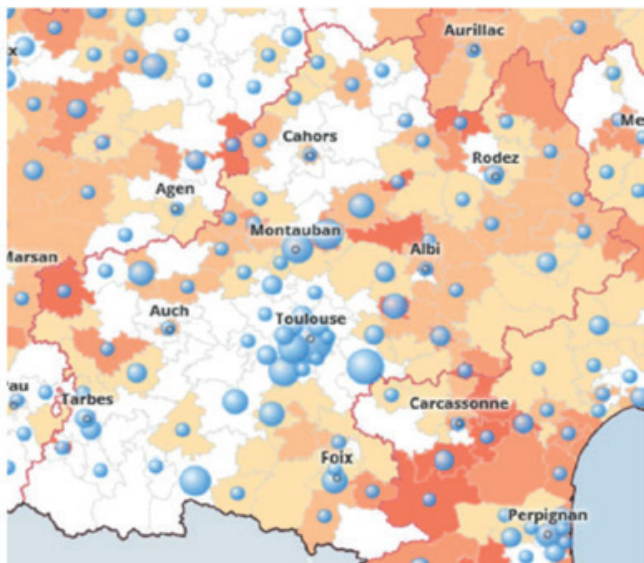
Parmi les 5 critères de fragilité suivants :

- % 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



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

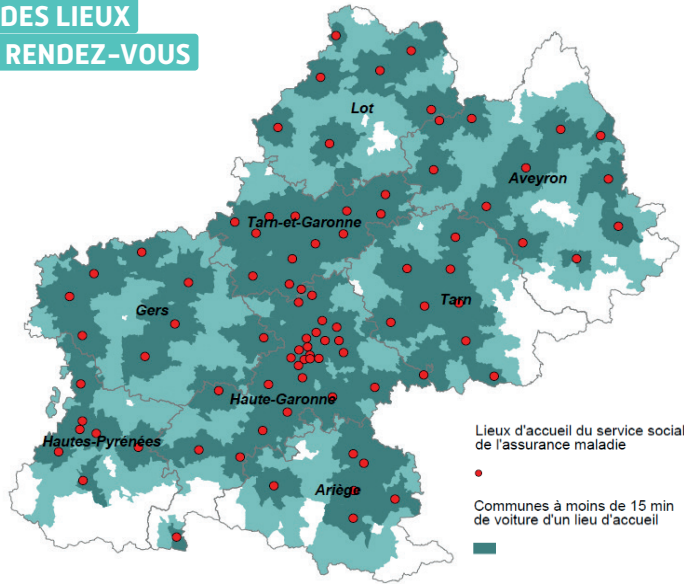


## ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS



# 128

LIEUX D'ACCUEIL  
AU PLUS PROCHE  
DES ASSURÉS



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



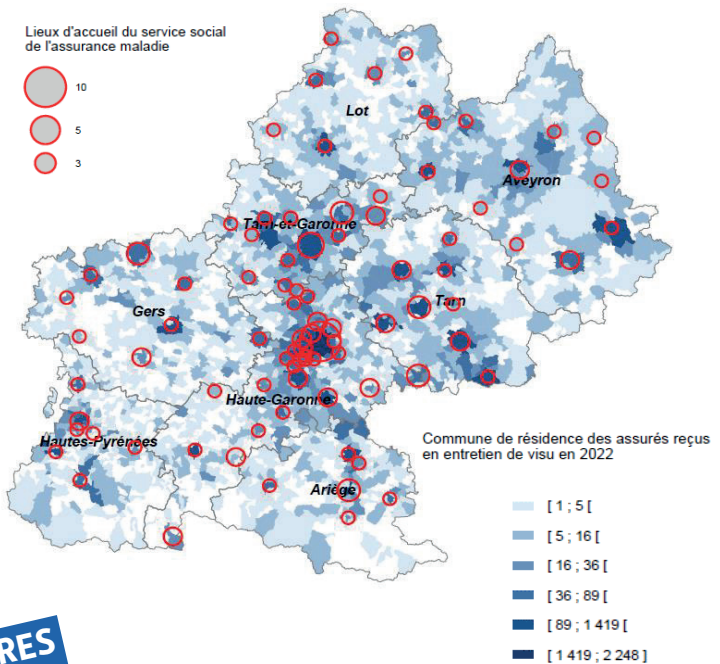
Communes à moins de 15 min de voiture d'un lieu d'accueil



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



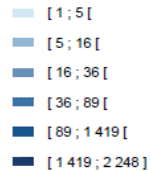
## TERRITOIRES D'INTERVENTION



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, **878** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie du Lot.

### RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **56 %**
- Axe santé : **44 %**

L'intervention sociale a été apportée au cours de **2 007** entretiens dont :

- **1 008** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **999** 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 **6** séances.

# ZOOM SUR UNE ACTION



## LIVRET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Un **livret d'accompagnement social pour les assurés** du service social de l'Assurance Maladie du Lot a été mis en place.

Les assistantes sociales ont constaté la difficulté pour les assurés, bénéficiant d'un accompagnement, à **se repérer dans les différentes étapes de ce suivi**, parmi les **différents intervenants**, ou dans les **démarches /dispositifs à mobiliser**, et également à **s'orienter vers des personnes ressources**.

Pour permettre aux assurés de non seulement comprendre ce parcours particulier, mais aussi afin de le sécuriser, les assistantes sociales ont eu l'idée de construire un **carnet d'accompagnement** qu'elles envisagent de remettre à l'assuré dès la première rencontre.

Il y retrouve :

- Le **plan d'aide contractualisé** avec l'assistante sociale, les dates des RDV avec les différents intervenants, les décisions socio administratives, les préconisations envisagées ou les démarches à effectuer.
- Des **informations** relatives à différents **dispositifs et procédures** (exemple : procédure reprise en emploi, les différentes actions de remobilisation etc.).



Ce livret, en principe amené à chaque RDV, doit devenir un outil d'échange inter actif entre l'assuré et l'assistante sociale : il permettrait ainsi non seulement à la personne de comprendre et suivre son parcours, mais il pourrait également **favoriser une prise de conscience** de sa situation et ainsi aider à **développer son autonomie** et sa **capacité de décision**.

Ce livret est non seulement un **outil méthodologique de travail social** mais il répond aussi aux **orientations institutionnelles nationales** et **régionales**.

Il sera mis en œuvre au premier trimestre 2024.

# 1

## LIVRET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social  
Midi-Pyrénées

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

 **36 46\*** 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.