



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social  
Midi-Pyrénées

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

# Rapport d'activité Service social 2023



 **Hautes-Pyrénées**

# 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 DÉSINSERTION 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

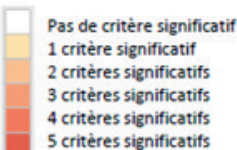
ENTRETIENS RÉALISÉS PAR LES ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL AU COURS DE L'ANNÉE 2023

## FRAGILITÉ COMPOSITE DU SERVICE SOCIAL

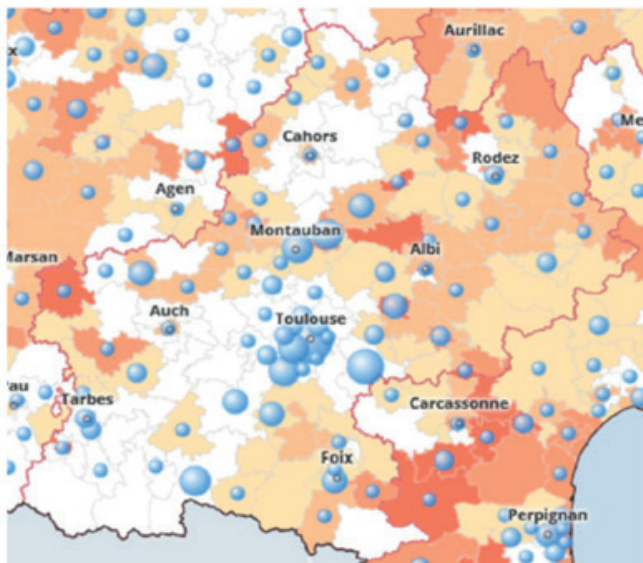
Parmi les 5 critères de fragilité suivants :

% 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

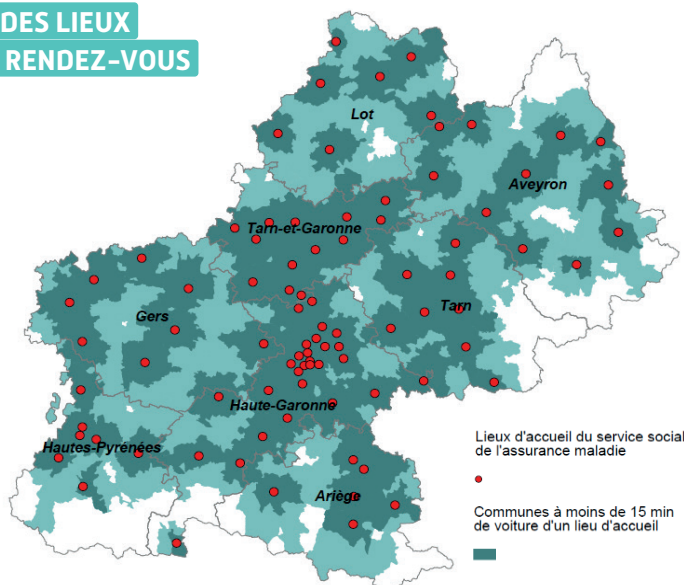


## ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

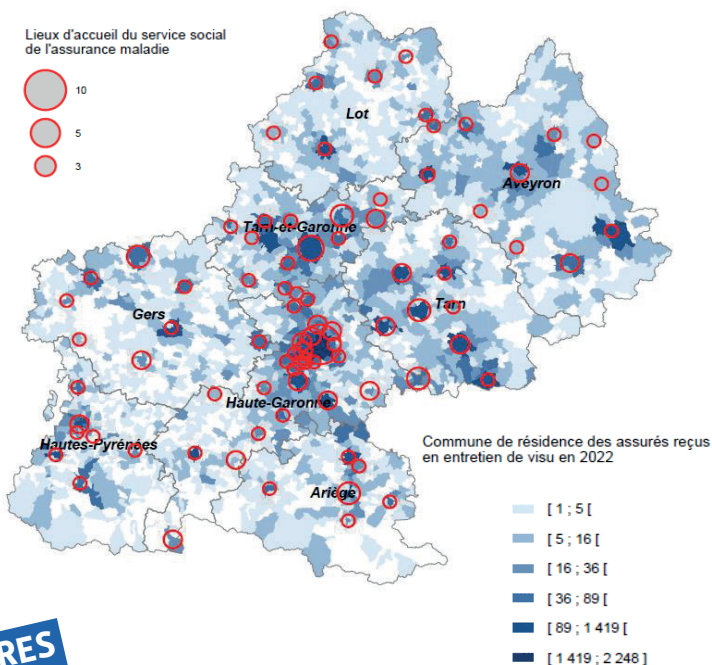


128

LIEUX D'ACCUEIL  
AU PLUS PROCHE  
DES ASSURÉS



## TERRITOIRES D'INTERVENTION



CARTOGRAPHIES  
DES TERRITOIRES



# LES INTERVENTIONS



## ► INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

En 2023, **1 206** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées.

### RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **65 %**
- Axe santé : **35 %**

L'intervention sociale a été apportée au cours de **3 625** entretiens dont :

- **1 648** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **1 741** entretiens téléphoniques.

### RÉPARTITION DES ENTRETIENS PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **75 %**
- Axe santé : **25 %**

## INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

**1** action collective réalisée dans le cadre de l'axe santé et employabilité au cours de **2** séances.

# ZOOM SUR UNE ACTION



## DES RENCONTRES INTERSERVICES

**Améliorer les échanges interservices** a constitué pour le service social des Hautes-Pyrénées un objectif majeur de cette année 2023.

Des **rencontres régulières** ont été organisées tout au long de l'année avec nos **partenaires internes** (service indemnités journalières de la CPAM et Echelon Local du Service Médical) ainsi qu'avec nos **partenaires externes** (Cap emploi, Service de santé au travail.).

A partir des besoins exprimés par les assurés, ces rencontres ont contribué à **simplifier les circuits de travail** existants, notamment dans le cadre des demandes d'action de remobilisation précoce. Cette amélioration a permis à chacune des parties prenantes de **gagner en efficacité et en réactivité et de se fédérer** autour d'une volonté commune, celle d'améliorer encore davantage le service rendu aux assurés.

Ces rencontres ont également été l'occasion de développer des temps d'échanges entre les différents acteurs permettant à chacun de **mieux se connaître, de mieux comprendre les rôles et limites** de chacun, et d'échanger, dans l'intérêt des assurés, sur des questions techniques ne trouvant pas de réponse immédiate dans les circuits administratifs classiques et communs.



Ces temps de travail communs se sont poursuivis dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), à laquelle le service social de l'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées a été invité.

Représenté par une assistante sociale, le service social a **participé au forum** organisé par le collectif emploi handicap des Hautes-Pyrénées nommé « **Rencontre prévention emploi handicap** » afin de **sensibiliser au maintien dans l'emploi** les employeurs et les assurés.

Dans ce cadre, le service social a pu **faire connaître ses missions**, répondre aux **questions des salariés** et **valoriser le partenariat interne et externe** mis en place au sein du département.

Cette demi-journée a permis de rassembler 300 personnes assurés et employeurs confondus.

# 300

**PERSONNES RASSEMBLÉES  
ASSURÉS ET EMPLOYEURS  
CONFONDUS**



**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.

<sup>\*</sup> Service gratuit + prix de l'appel.