

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

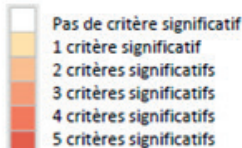
ENTRETIENS RÉALISÉS PAR LES ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL AU COURS DE L'ANNÉE 2023

FRAGILITÉ COMPOSITE DU SERVICE SOCIAL

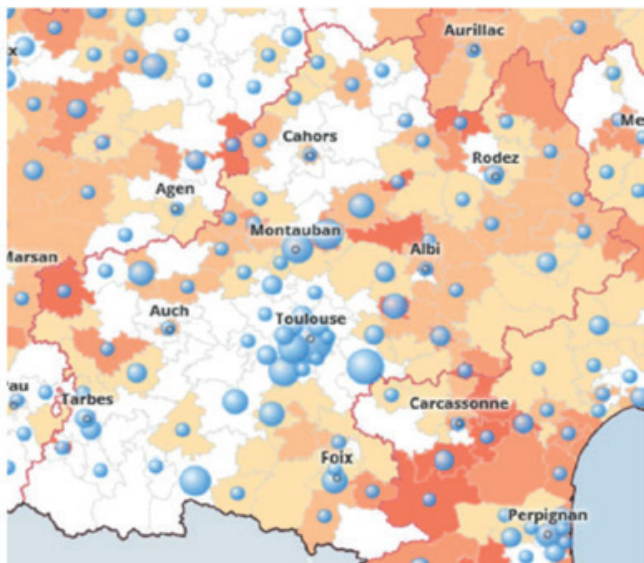
Parmi les 5 critères de fragilité suivants :

% 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

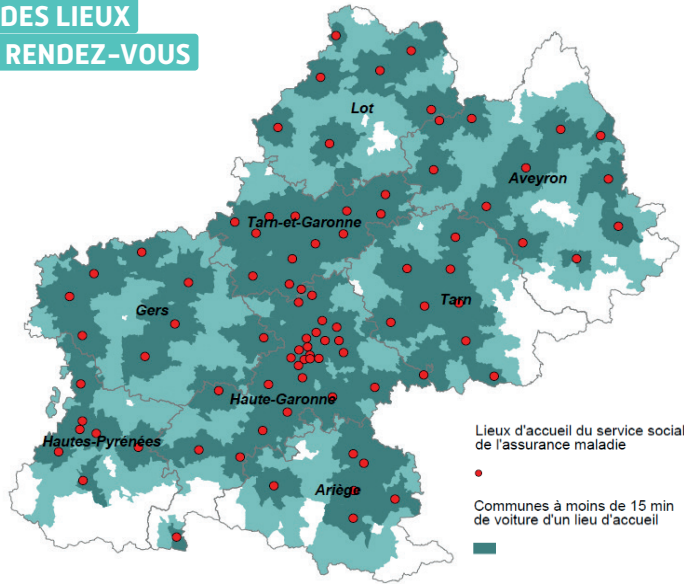


ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS



128

LIEUX D'ACCUEIL
AU PLUS PROCHE
DES ASSURÉS



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



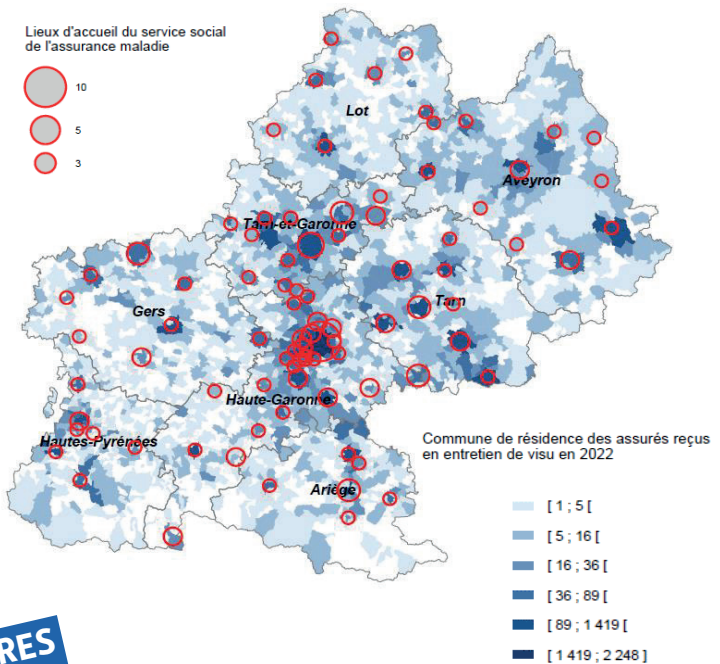
Communes à moins de 15 min de voiture d'un lieu d'accueil



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



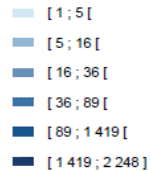
TERRITOIRES D'INTERVENTION



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



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



CARTOGRAPHIES
DES TERRITOIRES



LES INTERVENTIONS



► INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

En 2023, **1 825** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie du Tarn.

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **67 %**
- Axe santé : **35 %**

L'intervention sociale a été apportée au cours de **5 143** entretiens dont :

- **2 263** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **2 868** 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 **5** séances.

ZOOM SUR UNE ACTION



RENCONTRES AVEC LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Pour faire suite au Comité Directeur Territorial réuni au sein du Conseil Départemental du Tarn en septembre 2023, le service Partenariat-Médiation de la CPAM du Tarn et le Service Social de l'Assurance Maladie du Tarn ont souhaité s'associer pour aller à la **rencontre des travailleurs sociaux du Conseil Départemental**, présents sur le territoire au sein des différentes « Maisons du Département ».

Ces **8 réunions**, coanimées par la chargée de mission « partenariats » de la CPAM du Tarn et les assistantes sociales de l'Assurance Maladie du Tarn, se sont déroulées entre septembre et décembre 2023.

Ces réunions ont permis de porter conjointement aux travailleurs sociaux du Conseil Départemental, partenaire incontournable du secteur social, **l'offre de service déployée par l'Assurance Maladie** dans le cadre de sa mission **d'accès aux droits et d'accès aux soins pour tous**.



Elles ont également permis d'**expliciter** la place et le rôle des différents acteurs de l'Assurance Maladie en mettant en lumière la **complémentarité entre ses différents services** (Service social, Mission Accompagnement Social et Centre d'Examens de Santé notamment).

Elles ont également encouragé les travailleurs sociaux du Conseil Départemental à orienter vers les services et dispositifs de l'Assurance Maladie les assurés en difficultés d'accès aux soins et ont contribué ainsi à **renforcer le partenariat existant entre nos 2 organismes.**

8

RÉUNIONS



**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.