

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

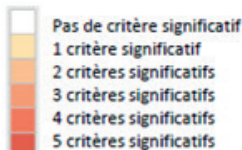
ENTRETIENS RÉALISÉS PAR LES ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL AU COURS DE L'ANNÉE 2023

FRAGILITÉ COMPOSITE DU SERVICE SOCIAL

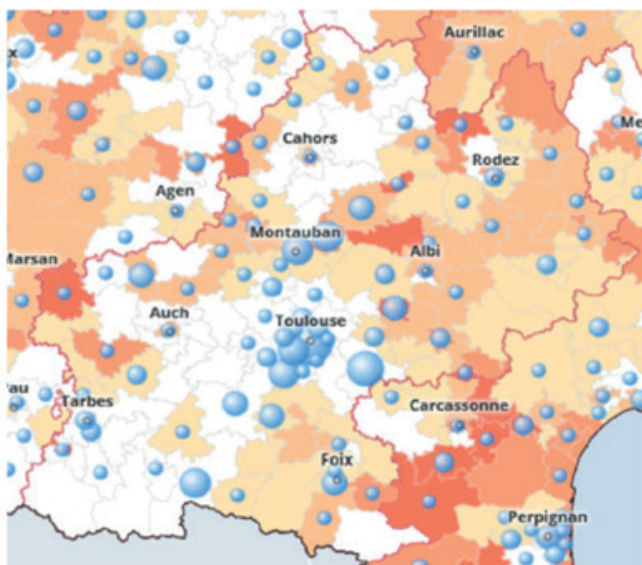
Parmi les 5 critères de fragilité suivants :

% 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



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

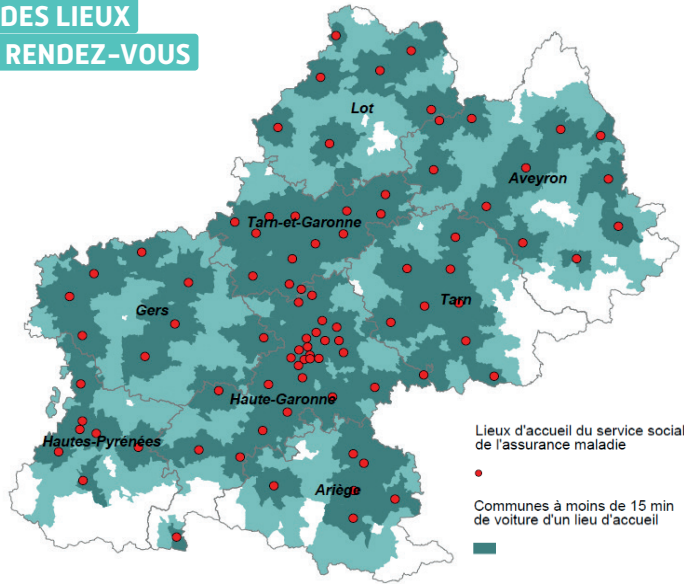


ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS



128

LIEUX D'ACCUEIL
AU PLUS PROCHE
DES ASSURÉS



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



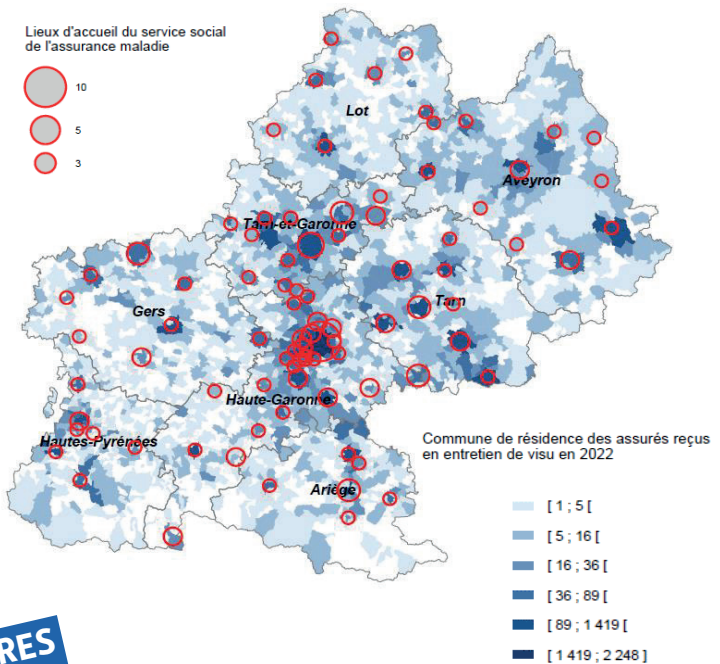
Communes à moins de 15 min de voiture d'un lieu d'accueil



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



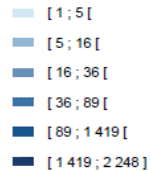
TERRITOIRES D'INTERVENTION



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, **1 366** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie du Tarn-et-Garonne.

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **54%**
- Axe santé : **46%**

L'intervention sociale a été apportée au cours de **3 851** entretiens dont :

- **2 010** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **1 837** entretiens téléphoniques.

RÉPARTITION DES ENTRETIENS PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **58%**
- Axe santé : **42%**

ZOOM SUR UNE ACTION



UNE SYNERGIE ET UNE COMPLÉMEN- TARITÉ RENFORCÉES AVEC LE SERVICE SOCIAL ASSURANCE MALADIE - MISAS 82

Les assistantes sociales et les CSAM du service social, les conseillères MisaS de la CPAM 82 (Mission Accompagnement Santé) ont exprimé le **besoin de mieux se connaître**, de **mieux communiquer** afin de **renforcer** et **améliorer** une collaboration déjà effective du fait de :

- revues de dossiers bimestrielles
- présence des référentes MisaS service social (AS et CSAM)
- concertations trimestrielles entre cadres du service social et cadres MisaS

Pour répondre à ce besoin, il a été organisé **un séminaire** qui a réuni les agents du service social, les agents de la MisaS, ceux des services administratifs de la CPAM (accueil, PE, ASS). **Son objectif : Favoriser l'interconnaissance** pour dynamiser la transmission de situations entre services, favoriser le co-accompagnement, et les entretiens en binôme. **Deux sessions ont eu lieu : 14/09/23 et le 17/11/23**

Le pilotage et l'animation ont été **réalisés conjointement** par l'encadrement du SSAM et de la CPAM, s'appuyant sur une animation interactive et ludique pour faciliter les échanges.



Il en ressort un **plan d'actions** pour l'année 2024 co-construit avec les équipes et qui permettra de renforcer la collaboration autour de :

- **Nouvelle formule de revue de dossiers** visant à élargir le champ de la pluridisciplinarité : appel à l'intervention de l'ELSM ou d'autres services internes pour des situations complexes
- **Mise en place de rencontres régulières** (1/trimestre) sous la forme d'un café partenaire services Assurance Maladie : partage d'informations et de pratiques entre services
- **Création d'un groupe de partage d'information interne** à l'Assurance Maladie via le réseau LIAM.

Ces différentes actions pourraient permettre le développement d'un co ac-

compagnement SSAM/MisaS ainsi que des entretiens en binôme et également d'envisager la perspective d'outils et actions communes.

Cette collaboration s'inscrit dans les **orientations actuelles du national et régional** à savoir la construction de plans d'actions concertées entre SSAM et MisaS.

Ce séminaire a déjà eu :

- **un impact quantitatif** : augmentation des détections au dernier trimestre 2023
- **un impact qualitatif** : des entretiens en binôme ont débuté

« Recto vers soi, un rebond vers l'avenir », ou la force du collectif pour aider à avancer et à se reconstruire.



**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.*