

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.

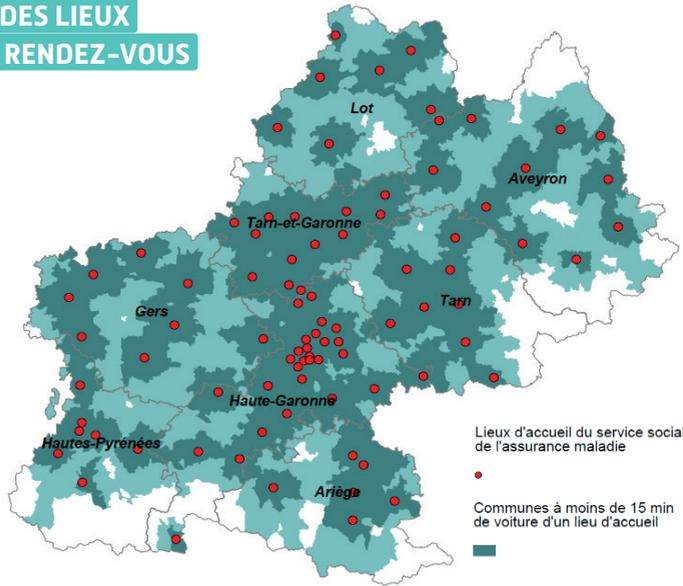
Ainsi, sa capacité à articuler l'**accompagnement social individuel et collectif** favorise la **promotion** et le **pouvoir d'agir des personnes** dans leur environnement et sur leur territoire.

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



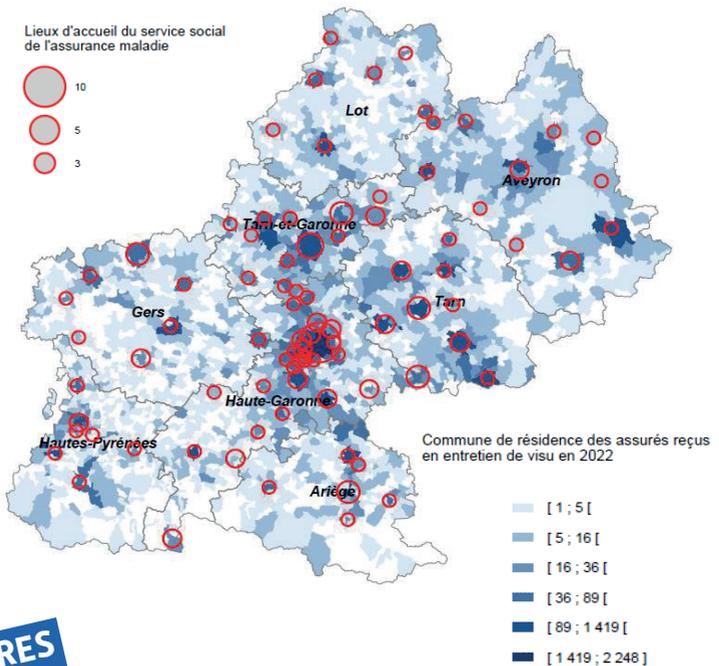
Communes à moins de 15 min de voiture d'un lieu d'accueil



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



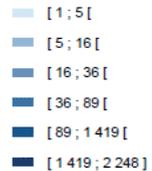
TERRITOIRES D'INTERVENTION



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, **1 618** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie de l'Aveyron.

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **59 %**
- Axe santé : **41 %**

L'intervention sociale a été apportée au cours de **4 368** entretiens dont :

- **2 339** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **2 017** entretiens téléphoniques.

RÉPARTITION DES ENTRETIENS PAR AXE D'INTERVENTION

- Axe employabilité : **64 %**
- Axe santé : **36 %**

INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

1 action collective réalisée dans le domaine santé et employabilité, au cours de **7** séances

ZOOM SUR UNE ACTION



TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE

Du 28 mars au 8 juin 2023, **8 assurées** ont participé à un **Travail Social de Groupe**, mené par deux assistantes sociales de départements limitrophes « **l'Aveyron et le Lot** ».

Ces deux assistantes sociales avaient souhaité apporter une réponse conjointe à une problématique commune repérée sur leurs territoires respectifs. Ainsi, elles recevaient régulièrement en entretien des femmes en arrêt de travail pour lesquelles la **survenance de la problématique santé venait déstabiliser l'équilibre de vie**. Des femmes, qui avant la survenue de la maladie, menaient de front vie professionnelle et familiale. Des femmes, en perte de repères, qui n'arrivaient pas à se projeter dans l'avenir. Les assistantes sociales constataient chez elles, **sentiment d'inutilité, perte d'estime de soi et isolement**.

L'idée émergea alors d'offrir à ces assurées un **lieu neutre** permettant de partager un **vécu commun, recréer un tissu social, expérimenter de nouvelles façons d'être et de faire, développer un sentiment d'appartenance, apprendre les unes des autres et se soutenir**.



L'action était donc de s'appuyer sur la **force du collectif** pour faire émerger les potentialités.

L'enjeu principal étant de remobiliser la personne afin de la rendre actrice de sa vie et notamment de son devenir professionnel.

Au fil des **6 séances ponctuées d'ateliers**, de **l'intervention d'un psychologue du travail** et d'une **sophrologue**, ces femmes ont progressivement opéré un changement de regard sur elles.

Par la parole et une confrontation du vécu de chacune, une reprise de confiance s'est opérée. Des liens se sont créés et qui perdurent encore aujourd'hui.

Le bilan de l'action est positif et l'objectif atteint. Toutes ont exprimé avoir entrepris de changer les choses au niveau du quotidien.

Des **démarches de remobilisation** au niveau professionnel sont à noter, par une **reprise d'activité** pour certaines, des **projets de formations**, et des **actions de remobilisation** pour d'autres.

Une belle illustration de l'aide mutuelle comme catalyseur de changement.



**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.*