



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Midi-Pyrénées

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Midi-Pyrénées

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 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

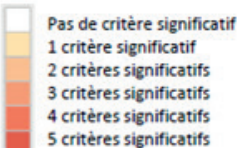
ENTRETIENS RÉALISÉS PAR LES
ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL
AU COURS DE L'ANNÉE 2023

FRAGILITÉ COMPOSITE DU SERVICE SOCIAL

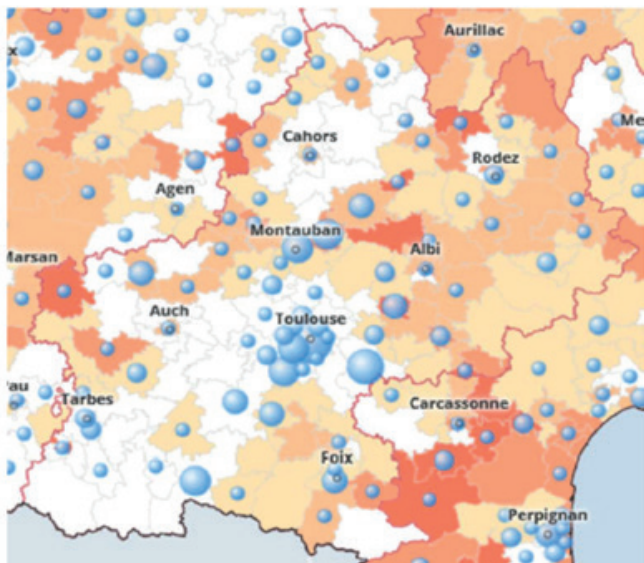
Parmi les 5 critères de fragilité suivants :

% 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

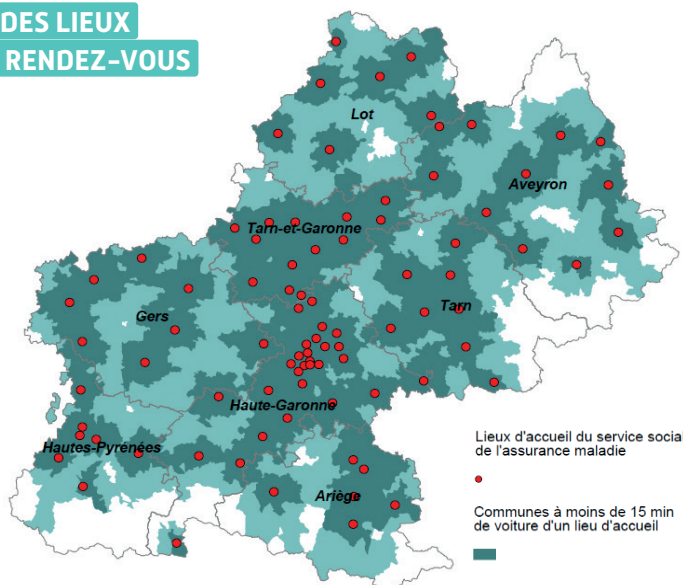


ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

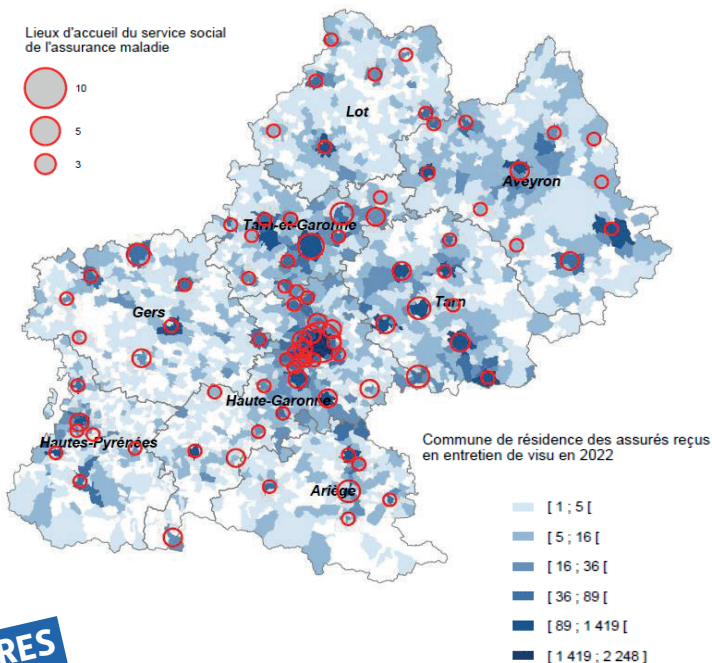


128

LIEUX D'ACCUEIL
AU PLUS PROCHE
DES ASSURÉS



TERRITOIRES D'INTERVENTION



CARTOGRAPHIES
DES TERRITOIRES



LES INTERVENTIONS



► INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

En 2023, **14 431** assurés suivis par le service social de l'Assurance Maladie.

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR AXE D'INTERVENTION

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

L'intervention sociale a été apportée au cours de **49 929** entretiens dont :

- **21 567** entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile)
- **19 362** entretiens téléphoniques.

RÉPARTITION DES ENTRETIENS PAR AXE D'INTERVENTION

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

INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

8 actions collectives réalisées dans le cadre de l'axe santé et employabilité au cours de **36** séances.

ZOOM SUR UNE ACTION



L'ASSURANCE MALADIE, ACTEUR DE LA PREVENTION DE LA DESINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

La loi du 2 Août 2021 a renforcé la place des services de prévention et de santé au travail dans **l'accompagnement des salariés en risque d'invalidité** et initié la création de Cellule PDP au sein de leurs services.

Cette loi conforte **la place du service social en tant qu'acteur de la PDP au sein de l'Assurance maladie pour les assurés en arrêt de travail.**

Le 26 Avril 2022, une note d'instruction commune entre la Direction Générale du Travail et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie précise les **conditions de mise en œuvre** des Cellules PDP SPST et les principes de collaboration avec nos services. Elle insiste sur l'importance **de maintenir et développer les partenariats avec les acteurs de la remobilisation** tout en laissant une marge de manœuvre sur les territoires pour mettre en place les organisations les plus adaptées au contexte local.



Progressivement depuis 2022, en fonction des ressources de chacun, les **collaborations se déploient** et se **structurent** dans les départements afin de coordonner nos actions **pour contribuer au maintien des salariés à leur poste**, pour **construire des parcours d'insertion professionnelle** et **prévenir le risque de perte d'emploi pour inaptitude**.

En 2023, la collaboration avec les SPST et les autres acteurs du maintien a permis d'augmenter de pratiquement **30 %** les demandes d'**essai encadré**, d'instruire 105 demandes d'intégration dans le nouveau dispositif de l'Agefiph Inclu'Pro et de maintenir l'accès aux autres dispositifs : bilan de compétences, actions de remobilisation, PMSMP, CRPE.

Une **attention particulière** est portée par les institutions de l'Assurance Maladie envers les **Travailleurs Indépendants (TI)** qui peuvent désormais accéder à l'offre des SPST.

Le service social a accompagné **186 TI** (soit deux fois plus qu'en 2022) dont une centaine identifiée grâce au dispositif Help.

105

**DEMANDES D'INTÉGRATION
DANS LE NOUVEAU DISPOSITIF**



**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.*