

A close-up photograph of a woman with dark, curly hair, smiling broadly and showing her teeth. She is wearing a dark purple cardigan over a white top and a gold necklace with a dark pendant. The background is blurred.

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

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance  
Maladie**

Service Social  
Midi-Pyrénées

**2019**

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ**

---

**Haute-Garonne**

## FICHE IDENTITE 31



### CPAM

3 Bd Léopold Escande, TOULOUSE

3 Square des combattants d'Afrique  
du Nord, 31600 MURET

1 Place d'Occitanie, 31770  
COLOMIERS

2 Rue Emile Zola, 31800  
SAINT GAUDENS

36 46  
servicesocial.toulouse@carsat-mp.fr



3 responsables départementaux,  
1 cadre administratif,  
34 assistants sociaux,  
10 CSAM.



### NOS ACCUEILS :

Auterive, Bagnères de Luchon,  
Balma, Blagnac, Carbonne,  
Castelnau, Cazères, Cierp Gaud,  
Colomiers, Cugnaux, Fonsorbes,  
Grenade sur Garonne, Isle en  
Dodon, Muret, Plaisance du  
Touch, Portet sur Garonne, Revel,  
Rieumes, Salies du Salat, Saint  
Alban, Saint Gaudens, Saint  
Jean, Saint Orens de Gameville,  
Toulouse, Tournefeuille, Villeneuve  
Tolosane, Villefranche de  
Lauragais.



**96%\*** des assurés sont satisfaits  
à l'égard du service social : écoute  
attentive, prise en compte de la  
situation personnelle, clarté des  
réponses apportées, conseils  
donnés, information sur les droits  
et aides possibles, information  
sur les démarches à réaliser, suivi  
personnalisé de la situation.

Le service social de la Carsat Midi-Pyrénées est un service social spécialisé, dans le domaine de la santé. Il s'adresse aux assurés du régime général et à leurs ayants droit en difficulté, confrontés ou susceptibles de l'être, à un problème de santé ou de perte d'autonomie, ainsi qu'à une situation de précarité ou de fragilisation sociale.

En tant qu'acteur de prévention, il va à la rencontre des assurés par une démarche proactive d'offres de service. Cette démarche permet d'intervenir en anticipation des difficultés liées à la maladie ou à l'éloignement du système de santé. Il contribue ainsi à la lutte contre l'exclusion et favorise l'accès aux droits à la santé ainsi qu'au système de soins.

Il exerce son activité dans le cadre d'une coordination institutionnelle et de partenariat extra-institutionnel. Son action est une des composantes de la gestion du risque exercée par le réseau de l'Assurance maladie, dans le cadre de sa mission d'assureur solidaire en santé.

## 5 AXES SANTÉ

- Accès aux soins
- Employabilité
- Sortie d'hospitalisation
- Bien vieillir
- Prévention (axe transversal)

## INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

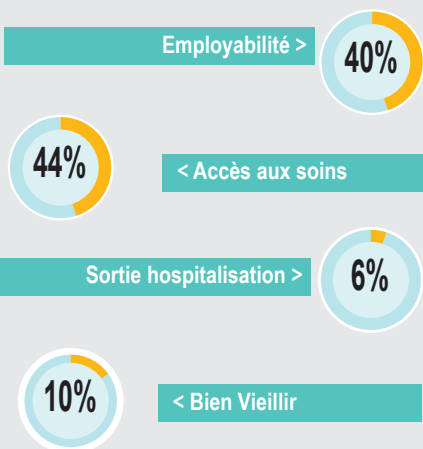
En 2019, **17 892 offres de service** ont été envoyées en direction des assurés.

**7 223 assurés** ont bénéficié des offres du service social.

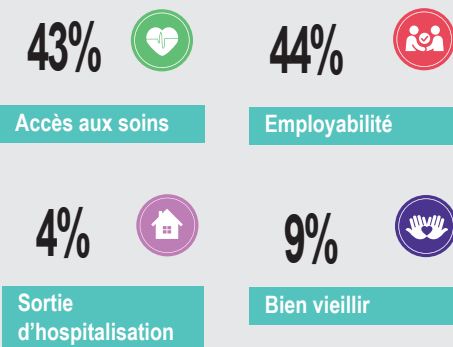
L'intervention sociale a été apportée au cours de **20 283 entretiens** dont :

- 10 615 entretiens dans les lieux d'accueil,
- 1 034 entretiens à domicile,
- 8 634 entretiens téléphoniques.

### REPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES (AXES SANTÉ)



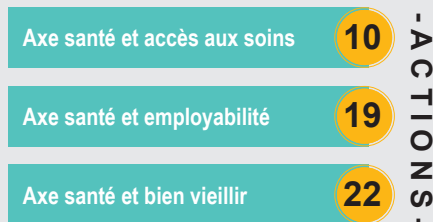
### REPARTITION DES ENTRETIENS (AXES SANTÉ)



## INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

**3 225 personnes** ont été accompagnées dans le cadre de **51 actions collectives**, au cours de **343 séances**.

### REPARTITION DES ACTIONS PAR AXES



Plusieurs types d'actions collectives ont été proposés :

- Des **réunions d'informations collectives**, avec pour objectif de transmettre de l'information et vérifier son appropriation afin de favoriser le retour à l'emploi, le passage à la retraite, la sortie d'hospitalisation...
- Des **séances d'interventions sociales d'intérêt collectif**, avec pour objectif de transmettre de l'information et de donner corps à un agir collectif sur des thématiques variés : accès aux soins des jeunes de la Mission Locale, le numérique en direction d'un public fragilisé...
- Des **séances de Travail Social de Groupe** pour faire émerger chez chacun sa capacité à s'aider lui-même. Séances proposées auprès d'aidants familiaux ou bien des assurés en arrêt de travail en lien avec des risques psychosociaux...

Ces actions sont pour certaines élaborées et mises en œuvre avec des partenaires internes du Réseau Assurance Maladie, de la Carsat ou externes (Mission Locale, Cap Emploi, Union Cepière, service de santé au travail, CCAS, Centre Social...)

# ZOOM

sur une  
action  
collective



## «BIEN ÊTRE ET PRÉVENTION SANTÉ »

Ce Travail Social de Groupe a été coconstruit et coanimé avec le service social du CD31, au vu des problématiques communes rencontrées sur leur territoire d'intervention : le Comminges.

Il s'est adressé à 8 femmes en arrêt de travail ou bénéficiaires de minima sociaux qui ont connu des difficultés dans leur histoire de vie. L'objectif a été de les sensibiliser à l'importance de la prise en compte de leur image pour leur bien être global et d'amorcer ce mieux-être qui peut avoir un effet bénéfique sur la santé.

Le rôle des assistantes sociales a consisté à faire prendre conscience aux personnes de ce processus, et de leur donner les bases et les moyens pour amorcer ce changement.

Réalisée sur 8 séances avec la participation et l'appui d'intervenants professionnels du bien-être (sophrologue, professionnel du sport) et de l'apparence physique (coiffeuse, esthéticienne, vendeuse prêt-à-porter), cette action a permis de faire prendre conscience aux personnes que s'occuper de soi ne coûte pas forcément cher. Chacune peut trouver une solution selon ses moyens.

La reconduite de cette action avec un nouveau groupe est prévue en 2020. En complémentarité de l'accompagnement individuel, ce type de projet permet de travailler leur posture et plus particulièrement leur rôle d'acteur sur leur vie à venir en s'appuyant sur le positif permettant une prise en charge plus globale et plus poussée.

8

participants

8

séances