



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



**L'Assurance  
Maladie**

Service Social  
Midi-Pyrénées

**2019**

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
SERVICE SOCIAL  
MIDI-PYRÉNÉES**

---

## FICHE IDENTITE



Carsat Midi-Pyrénées  
service social régional  
2 rue Georges Vivent  
31065 TOULOUSE Cedex 9

36 46



124  
agents



107  
lieux d'accueil



L'intervention du service social de l'Assurance maladie, auprès des assurés peut se décliner sous deux modes : l'individuel et le collectif.

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, **42 068 offres de service** ont été envoyées en direction des assurés.

**18 931 assurés** ont bénéficié des offres du service social.

L'intervention sociale a été apportée au cours de **50 022 entretiens** dont :

- 24 265 entretiens dans les lieux d'accueil,
- 2 597 entretiens à domicile,
- 23 160 entretiens téléphoniques.

### REPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES (AXES SANTÉ)



### REPARTITION DES ENTRETIENS (AXES SANTÉ)



## INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

**6 235 personnes** ont été accompagnées dans le cadre de **117 actions collectives**, au cours de **649 séances**.

### REPARTITION DES ACTIONS PAR AXES



- ACTIONS -

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 en direction des assurés en arrêt de travail.
- Des **séances d'Interventions sociales d'intérêt collectif**, avec pour objectif de transmettre de l'information et de donner corps à un agir collectif.
- Des **séances de Travail Social de Groupe**, s'appuyer sur le groupe pour faire émerger chez chaque participant sa capacité à s'aider lui-même sur une thématique particulière.

Le service social a également participé à destination du grand public, à des forums sur la thématique des Troubles Musculosquelettiques et l'emploi des personnes en situation de handicap, ainsi qu'au salon Sénior Occitanie.

Ces actions sont pour certaines élaborées et mises en œuvre avec des partenaires internes du Réseau Assurance Maladie (service prévention, CES, ...), de la Carsat (service risque professionnelle, action sociale) ou externes (Mission Locale, Pôle Emploi, Cap Emploi, DIRECCTE, SST, MDPH...).

# ZOOM sur le 3646



## Point d'actualité

**Vincent GOD**  
Responsable du service  
social régional

### L'expérimentation du 36 46 au service social

Après avoir régionalisé l'accueil téléphonique du service social en 2017, nous avons participé à l'expérimentation nationale de rattachement au 3646. Pilotée par la Carsat Pays de Loire, cette expérimentation se traduit par un numéro unique court pour joindre le service et par la mise en service de l'outil Odigo pour traiter les appels et suivre l'activité.

En composant le 3646, le système localise l'assuré et identifie la CPAM et le département de rattachement. Il lui est ensuite demandé d'exprimer en langage naturel sa demande. A partir d'un corpus de mots en lien avec le « service social », son appel est orienté vers une secrétaire, désormais appelée CSAM, Conseillère Service Assurance Maladie.

Nos CSAM ont été formées aux offres de service de nos institutions et de nos partenaires. Elles sont en capacité d'analyser et d'évaluer une situation sociale et de l'orienter soit vers les assistantes sociales, soit vers l'institution ou le dispositif adapté.



CSAM

L'outil de gestion des appels nous permet de suivre en temps réel, les flux d'appel, la durée d'attente de l'assuré, d'identifier les pertes d'appels et d'adapter la réponse du service aux besoins. Ainsi au regard des flux d'appels hebdomadaires, nos CSAM réalisent en moyenne 3 plages téléphoniques par semaine.

**Progressivement, toutes les autres Carsat seront rattachées au 3646, à partir de juin 2020.**

### ■ CE QU'ILS EN PENSENT

“ **96%** des assurés sont satisfaits à l'égard du service social : Ecoute 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.

Données issues de l'enquête de satisfaction des usagers du service social en 2019.

