

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

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Midi-Pyrénées



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Midi-Pyrénées

2020

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Haute Garonne

FICHE IDENTITE 31



CPAM

**3 Bd Léopold Escande
TOULOUSE**

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.



94%* 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.

4 AXES SANTÉ

- **Sécuriser les parcours en santé**
- **Prévenir la désinsertion professionnelle**
- **Stabiliser le retour à domicile**
- **Agir pour le bien vieillir**

INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

En 2020, **12 701 offres de service** ont été envoyées en direction des assurés.

6 541 assurés ont bénéficié des offres du service social.

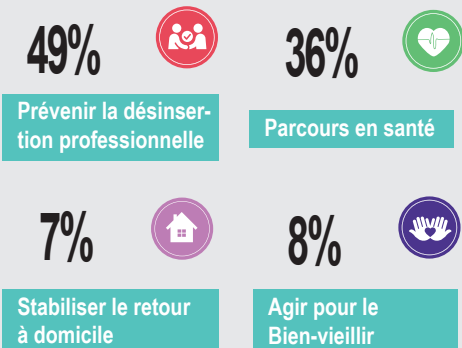
L'intervention sociale a été apportée au cours de **17 982 entretiens** dont :

- 4 253 entretiens de visu (dans les lieux d'accueil, visites à domicile),
- 13 729 entretiens téléphoniques.

REPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES (AXES SANTÉ)



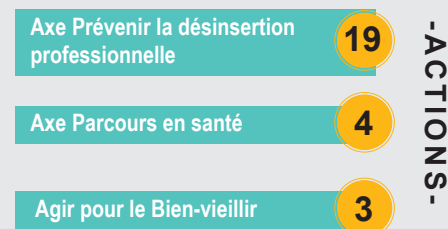
REPARTITION DES ENTRETIENS (AXES SANTÉ)



INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

719 personnes ont été accompagnées dans le cadre de **26 actions collectives**, au cours de **48 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 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 variées : accès aux soins des jeunes de la Mission Locale, le numérique en direction d'un public fragilisé...
- Des **Parcours prévention santé**

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 Cépière, service de santé au travail, CCAS, Centre Social...)



Le service social à vos côtés pendant la crise sanitaire



ZOOM

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES ACTIVITÉS DU SERVICE SOCIAL

LE POINT AVEC VINCENT GOD

Responsable
du service social
régional

Les phases de confinement ont obligé les services sociaux à revoir leurs modes d'intervention et leurs offres de service.

Nous n'avons pu maintenir les entretiens de visu et les actions collectives auprès de nos publics à partir de la fin du premier trimestre.

Nous avons fait le choix de continuer de proposer un accompagnement social aux assurés prioritairement par téléphone, pour pouvoir, à compter de juin, reprendre nos accueils physiques de façon limitée.

Nous avons ciblé un public fragilisé par une pathologie lourde ou les assurés dont l'arrêt avait des répercussions financières, professionnelles ou administratives.

Plusieurs opérations d'appels sortants, menées par les CSAM et les assistantes sociales ont visé :

- Les retraités avec de faibles ressources,
- Les assurés en arrêt de travail bénéficiant d'indemnités journalières faibles,
- Les travailleurs indépendants en attente de versement de leur pension de retraite,
- Les assurés atteints de pathologie lourde déjà accompagnés par le service social.

Ces appels avaient pour objectifs d'apporter un soutien psycho-social, de réassurer dans cette période de forte incertitude, d'accompagner aux démarches financières et administratives, de faire des liens avec les partenaires institutionnels et associatifs et de passer des messages de prévention sanitaires autour du COVID.

Enfin, le service social a été mobilisé sur l'action Contact Tracing initiée par l'Assurance maladie. Nos agents dédiés ont été amenés à appeler les assurés atteints du Covid et les cas contacts associés afin de les réassurer, de passer des consignes sanitaires, de traiter les conséquences de l'isolement et de l'arrêt travail.