

2020

**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



119
agents



87
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.



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, **34 924 offres de service** ont été envoyées en direction des assurés.

18 031 assurés ont bénéficié des offres du service social.

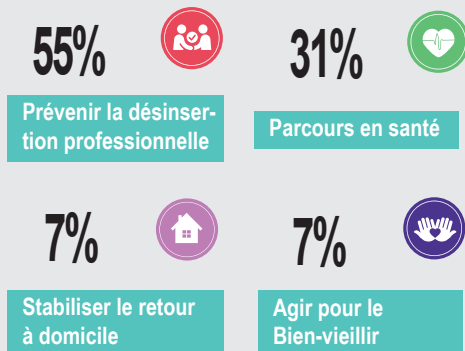
L'intervention sociale a été apportée au cours de **48 573 entretiens** dont :

- **10 557 entretiens de visu** (dans les lieux d'accueil, visites à domicile),
- **38 016 entretiens téléphoniques**.

REPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES (AXES SANTÉ)



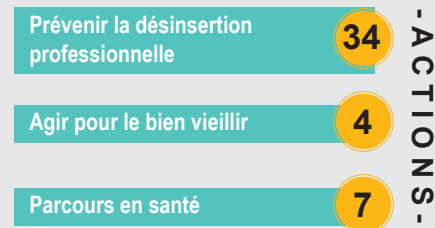
REPARTITION DES ENTRETIENS (AXES SANTÉ)



INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

1 326 personnes ont été accompagnées dans le cadre de **45 actions collectives**, au cours de **97 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 en direction des assurés en arrêt de travail pour préparer le retour à l'emploi, le passage à la retraite...
- Des séances d'interventions sociales d'intérêt collectif, avec pour objectif de transmettre de l'information et de donner corps à un agir collectif. Ces séances ont permis de travailler sur la prévention de la désinsertion professionnelle, l'accompagnement des aidants familiaux, l'accès aux soins.
- 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 la thématique de la souffrance au travail ou de l'élaboration d'un nouveau projet professionnel...

Le service social a participé à des forums sur la thématique des TMS et l'emploi des personnes en situation de handicap, ainsi qu'au salon Senior Occitanie.

L'objectif est de faire connaître au grand public nos offres de service : employabilité et sortie d'hospitalisation auprès des seniors. Ces actions sont pour certaines élaborées et mises en œuvre avec des partenaires internes du Réseau Assurance Maladie (service prévention, Centre d'Examen de Santé, ...), de la Carsat (service risques professionnels, action sociale) ou externes (Mission Locale, Pôle Emploi, Cap Emploi, DIRECCTE, SST, MDPH...).

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.



**Le service social à vos côtés
pendant la crise sanitaire**

