

L'essentiel de l'activité 2019

Le Service social de l'Assurance Maladie

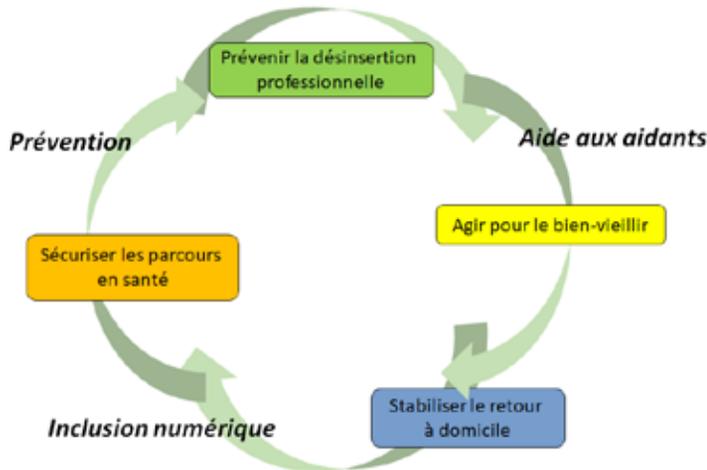


Des professionnels mobilisés au service des assurés

Un Service social spécialisé en santé, expert dans le traitement des problématiques sociales liées à la santé consécutives de la maladie, de l'accident de travail et / ou de la maladie professionnelle ou génératrices de problèmes de santé : isolement social, situations de rupture, changement de statut, absence de comportement de prévention...

Son intervention s'inscrit dans les politiques nationales d'action sociale et de santé publique, les orientations des branches Maladie et Retraite de la Sécurité sociale ainsi que dans la mise en œuvre des conventions d'objectifs et de gestion conclues avec l'État.

Ses axes d'intervention



Les assistants de Service social, experts

Ils ont vocation à appréhender et à traiter la complexité sociale en complémentarité des services en interne et des partenaires externes. Leur savoir-faire leur permet de prendre en charge des situations complexes : **évaluer** et prendre en compte globalement les problématiques de santé, l'environnement social, familial et professionnel - **mobiliser** l'assuré en l'aidant à clarifier ses besoins et en cernant la source de ses problèmes, soutenir son autonomie, l'aider à créer du lien social - coordonner les acteurs multiples autour de l'assuré.

Ils mettent en œuvre des **méthodes d'intervention individuelles et collectives**. En individuel, il s'agit en face à face de contractualiser un plan d'aide défini avec la personne selon sa priorité, réévalué régulièrement. En concertation avec elle, l'accompagnement social peut se dérouler à domicile ou en rendez-vous dans un point d'accueil. En collectif, ce sont des réunions d'information et d'échanges, groupes de soutien. Ces deux méthodes sont complémentaires et peuvent se combiner afin de dynamiser l'accompagnement des assurés.

du Régime général en situation de fragilité

Le Service social



- 10 673 bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle
- 304 d'une intervention sociale d'intérêt collectif
- 687 d'une intervention individuelle et collective
- Près de 35 actions collectives déployées

Les bénéficiaires d'interventions individuelles peuvent également bénéficier d'actions collectives



30 115 entretiens individuels menés par les assistants de service social :

- > Allier : 7 462
- > Cantal : 3 737
- > Puy-de-Dôme : 13 912
- > Haute-Loire : 4 974

Des actions spécifiques auprès des assurés en risque ou en situation de fragilité sont menées.

- ➔ 4 696 personnes en arrêt de travail accompagnées dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle en individuel (1 304 dans l'Allier, 409 dans le Cantal, 917 dans la Haute-Loire, 2 066 dans le Puy-de-Dôme) et 166 en collectif
- ➔ 3 515 personnes accompagnées dans le cadre de l'accès aux soins et du non-recours aux soins en individuel et collectif (830 dans l'Allier, 579 dans le Cantal, 449 dans la Haute-Loire, 1 657 dans le Puy-de-Dôme)
- ➔ 1 594 personnes accompagnées lors d'une sortie d'hospitalisation (483 pour l'Allier, 225 pour le Cantal, 254 pour la Haute-Loire, et 632 pour le Puy-de-Dôme)
- ➔ 1 169 assurés bénéficiaires dans l'axe santé bien vieillir (301 pour l'Allier, 108 pour le Cantal, 189 pour la Haute-Loire, 571 pour le Puy-de-Dôme) et 664 en collectif

À la une de 2019

La poursuite et le renforcement du travail en synergie

Synergie interne Action sociale - Retraite - Service social

Cette volonté de travailler ensemble répond à un objectif de la Cnav dans **l'accompagnement de la retraite et l'aide au bien vieillir** des assurés et aussi à un axe du projet d'entreprise facilitant le développement d'actions communes.

En 2019, un groupe de travail composé des représentants des services Retraite, POSR, accueil et Service social des 4 départements a travaillé sur :

- ▷ l'optimisation des repérages et des signalements des publics fragiles avec la définition de critères de fragilité partagés (96 situations signalées) ;
- ▷ un meilleur accompagnement des assurés dans leurs démarches par une connaissance réciproque des expertises permettant de traiter rapidement les situations difficiles : échanges de coordonnées, formation des assistants sociaux, managers et CSAM sur l'applicatif bureau métier, information mutuelle sur les suites données ;
- ▷ un accompagnement à l'usage du numérique : détection et repérage pour aider les personnes et/ou les orienter vers les services adaptés MSAP, etc.

Un partenariat est en cours pour la contribution à l'inclusion numérique des publics fragiles autour de

4 axes - détecter, accompagner, former et développer - : participation du Service social à un groupe test de détection et d'orientation des publics.

Santé au travail

Dans le cadre de l'axe de la Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) et du fait de la complémentarité de leurs missions, le Service social et le Département Risques professionnels de la Carsat travaillent ensemble pour :

- ▷ **Mener des actions en commun** telles que la participation au **Forum jeunes** à Moulins organisé par la Cnam sur le thème **Je mets ma santé en sécurité** ou une action en direction des salariés de **l'aide à domicile en CESU** pour coordonner l'action de prévention primaire et secondaire menée par les préventeurs et l'action sociale retraite avec l'action du service social en prévention tertiaire auprès de ces publics.
- ▷ **Contribuer au développement des compétences et connaissances des acteurs de l'entreprise** sur la prévention de la désinsertion : "la PDP de la prévention primaire à la prévention tertiaire" : **2 actions** en direction des professionnels de santé et 6 actions vers les partenaires sociaux
- ▷ **Participer à une formation organisée au**

sein de l'Institution sur la PDP : 12 préventeurs et 19 assistants sociaux ont été formés durant 3 jours.

Partenariat institutionnel coordonné

➔ La mise en œuvre du Protocole régional d'Actions Concertées avec les 4 CPAM et la Direction régionale du Service médical ainsi que le déploiement d'actions concertées sur l'ensemble du territoire ont permis de renforcer la dynamique partenariale entre les services et la coordination des acteurs du réseau de l'Assurance Maladie :

- ▷ organisation de réunions inter services et de parcours d'intégration de nouveaux embauchés pour une meilleure connaissance des offres de service de chaque organisme ;
- ▷ modalités de liaisons simplifiées entre les services CPAM et service social ;
- ▷ actions pour favoriser l'accès au numérique des publics les plus fragiles ;

➔ la charte de coordination signée entre la Carsat, la CPAM 63 et le Conseil départemental 63 afin de sécuriser les parcours des publics, garantir des parcours coordonnés pour les publics fragiles, coordonner les interventions.

Dans ce cadre :

- ▷ organisation de réunions d'échanges sur les territoires avec présentation des missions de chacun ;
- ▷ présentation des outils numériques par la CPAM (AMELI-DMP) et par la Carsat (retraite en ligne) aux travailleurs sociaux du Conseil départemental ;
- ▷ journée d'intégration d'assistants sociaux nouvellement embauchés avec intervention des services POSR Carsat, Action sanitaire et sociale et accueil CPAM ;
- ▷ participation à l'expérimentation des PASS numérique APTIC.

La mise en œuvre du RNP

Le Référentiel national de Processus "Interventions du Service social" est déployé depuis juin 2019. C'est un outil de pilotage au service du métier pour un meilleur service rendu aux assurés et un accompagnement social de qualité. Il a aussi remis en évidence les articulations et la complémentarité entre le Service social, les autres services de l'Assurance Maladie et les acteurs de l'Assurance Retraite.

L'INTERVENTION du Service social

Faciliter l'accès aux soins et éviter le renoncement

En complément de l'aide technique apportée par la mission accompagnement santé, le Service social contribue au développement des conditions nécessaires à la santé des personnes en situation de fragilité pour résoudre une problématique de nonaccès et /ou de non-recours aux soins.

Il agit sur la dimension psycho-sociale du renoncement et accompagne l'assuré pour lever durablement les freins à la source du non-recours et de la difficulté d'accès à la prévention et aux soins.

Aussi bien détecteur de situation que relais de prise en charge, il relève les difficultés de renoncement aux soins et oriente les personnes vers la mission accompagnement en santé de la CPAM. Il accompagne aussi les assurés qui lui sont orientés par la mission accompagnement santé en raison de problématiques complexes pour un travail de remobilisation.

Chiffres clés

- ▷ **324 orientations** du Service social vers la Mission Accompagnement Santé
- ▷ **42 orientations** de la Mission Accompagnement Santé vers le service social

Prévenir la désinsertion professionnelle : un axe majeur

Cet axe concerne les salariés en arrêt de travail en raison d'une maladie, d'un AT/MP ou en invalidité ayant un contrat de travail au moment de leur prise en charge

et fragilisés pour envisager leur retour à l'emploi. La priorité de l'intervention : le maintien du salarié dans son entreprise à son poste de travail ou sur un autre poste. En cas d'impossibilité, l'objectif est d'orienter le salarié vers une autre activité professionnelle ou un autre secteur pour lui permettre une reprise d'emploi dans une activité professionnelle adaptée à ses capacités.

Des modalités d'intervention adaptées

➔ **En individuel** en définissant avec chaque assuré acteur de sa démarche la prise en charge adaptée à sa situation par la mise en place d'un contrat négocié. Elle se réalise avec l'appui des acteurs du réseau et la mobilisation des mesures permettant le retour à l'emploi : visite de pré-reprise, essai encadré, aménagement temps de travail, action de remobilisation, Contrat de rééducation professionnelle en entreprise...

Mireille, 46 ans, employée dans la grande distribution, en CDI, victime d'un grave accident du travail devient inapte à son poste de travail, sans solution de reclassement au sein de son entreprise.

"L'évaluation de sa situation, un accompagnement du service social et la mobilisation des partenaires internes à l'assurance maladie : service médical, CPAM, cellule locale et des partenaires externes : Cap Emploi, psychologue, centre AFPA, Mireille peut suivre une action de remobilisation d'une durée de 2 mois et demi. Un projet professionnel de "conseillère en insertion professionnelle" se dégage, Mireille effectue un contrat de professionnalisation dans ce métier pendant une année, elle est embauchée à Cap emploi en CDI".

En chiffres : 4 696 assurés ont bénéficié d'une intervention du Service social en individuel

Des résultats : sur les 1 231 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2019, 24 % ont pu être maintenus dans leur emploi et 37 % sur le marché du travail

➔ **En collectif**, au sein de groupes de pairs pour faciliter l'appropriation de l'information, la réalisation de démarches et l'émergence de la capacité à s'aider soi-même.

1 66 assurés ont pu bénéficier d'une intervention sociale d'intérêt collectif

Paroles d'assurés qui ont participé à ces actions collectives

Le groupe m'a mise en confiance en peu de temps alors que j'étais sauvage et renfermée sur moi-même.

Notre groupe, on s'est revu dans une salle de sport en ville, on a fait une séance de yoga ensemble, ça nous a fait du bien et on pourra le refaire.

L'assistante sociale m'a dit "Je vais vous accompagner, on se reverra", elles m'ont rassurée, je suis toujours suivie.

Échanger, ça aide, et quand je ne suis pas bien, je pense aux personnes du groupe et à ce qu'elles pourraient me dire.

Les assistantes sociales nous ont aplani le chemin pour avancer.

➔ **Et par l'étude en cellule locale PDP :** des situations qui requièrent l'expertise de plusieurs acteurs ; 1 cellule par département composée de référents du Service

social, du Service médical, des services administratifs de la CPAM et des services partenaires tels que Cap Emploi, services de santé au travail.

Cette cellule a pour mission de coordonner les interventions au bénéfice de l'assuré, par l'échange de compétences et l'apport de l'expertise de chacun, d'étudier les situations complexes et valider les actions à mettre en œuvre durant l'arrêt de travail.

Plus de 341 situations ont été étudiées en cellule locale PDP pour la mise en place de :

- ▷ 260 actions de remobilisation (bilan de compétence, prestation spécifique d'orientation...)
- ▷ 29 essais encadrés en entreprise ;
- ▷ 23 formations ;
- ▷ 23 CRPE (contrat de rééducation en entreprise).

Renforcer l'accompagnement dans les phases critiques de sortie d'hospitalisation

Le rôle du Service social est d'éviter les ré-hospitalisations pour raisons sociales en particulier chez les personnes âgées.

➔ **Accompagner le retour à domicile des assurés** du régime général en risque de fragilité au moment de leur sortie d'hospitalisation par des **informations sur les dispositifs** (Carsat ou CPAM) et un accompagnement dans leur mise en œuvre ;

- un **premier entretien évaluatif** au plus près de la sortie d'hospitalisation ;
- une **évaluation sociale dans les 30 jours** afin d'identifier les risques et les fragilités,

- ➔ **Un partenariat soutenu et renforcé** en interne avec l'Action Sociale Retraite et les CPAM et en externe avec les établissements de santé.
- ➔ **Une simplification des circuits** : poursuite de l'utilisation de l'imprimé unique de demande pour les retraités et non retraités afin de mobiliser les aides dans le cadre de PRADO, de l'ARDH et des aides de la CPAM.
- ➔ **Une priorisation des évaluations sociales** : évolution de l'offre du Service social afin de cibler l'intervention du Service social sur les situations les plus fragilisées

Un nombre de bénéficiaires stable

3 783 entretiens réalisés majoritairement dans le cadre du dispositif ARDH

Renforcer la démarche interbranche "Bien vieillir"

Le Service social est engagé dans la prévention de la perte d'autonomie et l'accompagnement vers le Bien vieillir au côté des partenaires institutionnels.

Un partenariat fort avec les services retraite permet des signalements précoces de situation de fragilité.

Sur les territoires, et en partenariat avec les acteurs

locaux, des **forums santé retraite** sont organisés en direction des futurs et nouveaux retraités et permettent d'aborder les thématiques de prévention, d'accès aux droits et l'accès au numérique.

L'accompagnement du passage à la retraite des publics fragilisés :

des réunions d'information et d'échanges animées par une assistante sociale et un conseiller retraite sur l'ensemble du territoire régional. Une séance collective pour :

- ➔ Informer sur les droits retraite et les droits santé ;
- ➔ Sensibiliser aux actions de prévention santé et du bien vieillir ;
- ➔ Éviter les situations de précarisation par un manque d'information ;
- ➔ Sensibiliser aux outils numériques (Ameli, DMP, retraite en ligne).

40 réunions sur la région - 584 personnes ont participé aux séances d'information et d'échanges co-animées par le département Retraite et le Service social (Allier : 224, Cantal : 40, Haute-Loire : 122, Puy-de-Dôme : 198) - invitation d'assurés d'au moins 59 ans, futurs retraités, en situation de fragilité économique et sociale, en invalidité ou assurés en arrêt de travail de plus de 60 jours n'ayant pas fait valoir leur droit à la retraite ou ayant un dossier en cours d'examen

1 833 assurés accompagnés dans le cadre de l'axe santé et Bien vieillir

Une qualité de service reconnue

95,4 % des assurés ayant répondu se déclarent satisfaits de l'intervention du Service social.

93,1 % sont satisfaits de l'accueil téléphonique (horaires, informations obtenues, amabilité du personnel).



Les rendez-vous individuels avec l'assistant social sont appréciés

97,5 % sont satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle

98,8 % apprécient l'écoute attentive

Source résultats enquête de satisfaction 2019, échantillon de 696 répondants



Ressources / Organisation

Une coordination régionale

Christèle Carrencotte,
responsable régionale du Service social

Martine Basset, adjointe

2 chargées de mission
1 référent système d'information
2 assistants de service

Un réseau de 6 unités de travail

6 managers
10 Conseillers Service Assurance maladie
48 assistants de Service social



Perspectives

Poursuite du développement de l'axe PDP : expérimentation d'une plateforme départementale pluridisciplinaire de services sur un département, mise en place d'une cellule régionale PDP AURA et poursuite de notre implication dans la politique régionale concertée de maintien en emploi.

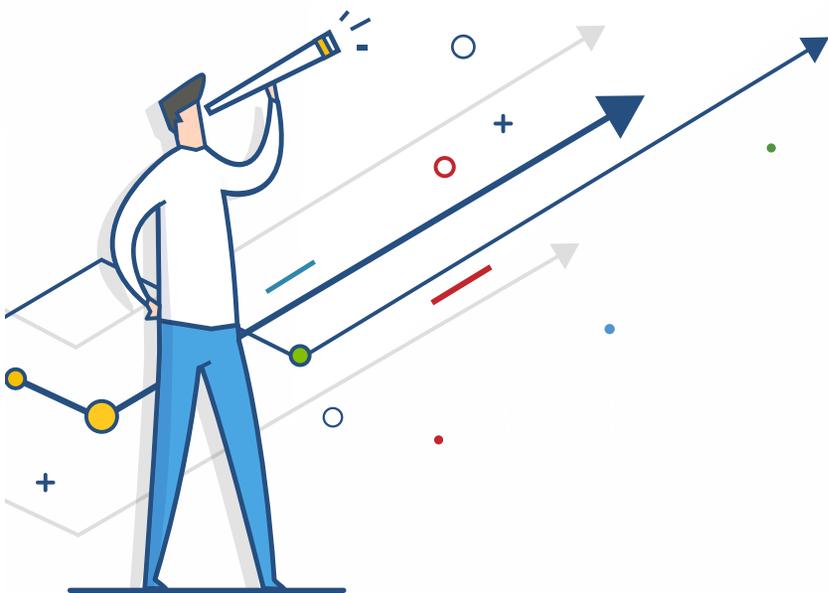
L'accompagnement des équipes pour le déploiement des offres socles dans chaque axe d'intervention et le positionnement du service en expert de niveau 2 et dont le périmètre a été redéfini

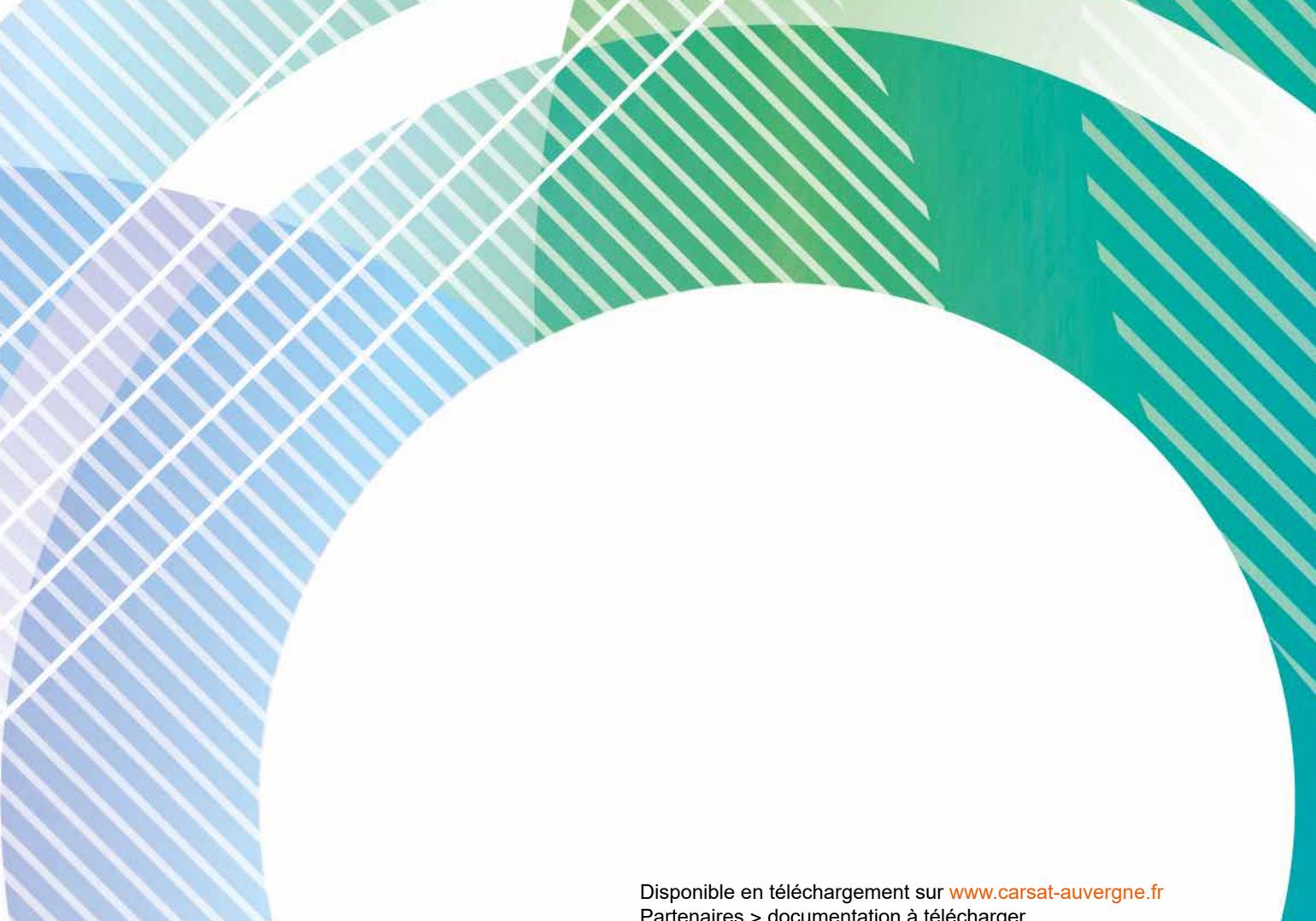
Mise en œuvre des rendez-vous prévention retraite en collaboration avec les Centres d'examen de santé

Déploiement du **dispositif PRADO** personnes âgées

Organisation de l'accueil téléphonique : intégration du 3646

Intégration des nouveaux publics : les travailleurs indépendants





Disponible en téléchargement sur www.carsat-auvergne.fr
Partenaires > documentation à télécharger

Carsat Auvergne

63036 Clermont-Ferrand Cedex 9

www.carsat-auvergne.fr

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale