



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social  
Rhône-Alpes

# L'ESSENTIEL DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL

EN RÉGION RHÔNE-ALPES | 2020

**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Rhône-Alpes

# 01

## ACTIVITÉ RÉGIONALE

04\_13

Notre intervention

04

Notre expertise

05

Nos publics

06

Notre activité

06

Notre intervention dans le domaine de la prévention  
de la désinsertion professionnelle

08

Notre équipe

12

# 02

## ACTIVITÉ PAR DÉPARTEMENT

14\_29

Ain

14

Ardèche

16

Drôme

18

Isère

20

Loire

22

Rhône

24

Savoie

26

Haute-Savoie

28

# 03

## FAITS MARQUANTS

30\_35

# 04

## EN 2021

36\_37

# 05

## CONTACTS

38

# 01

## ACTIVITÉ RÉGIONALE



### NOTRE INTERVENTION

Le Service social intervient auprès des assurés du régime général confrontés à une problématique de santé, dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle.

Ses actions s'inscrivent dans le cadre des politiques des branches Maladie et Retraite de la Sécurité sociale et répondent aux enjeux de santé publique et de santé au travail. Elles contribuent également à l'optimisation du recours au système de santé et à la gestion du risque.

Le Service social agit en collaboration avec les différents acteurs institutionnels et extra-institutionnels, particulièrement dans le cadre des parcours attentionnés pour les publics fragile et selon 4 axes majeurs :



Prévenir la désinsertion professionnelle



Sécuriser les parcours en santé



Stabiliser le retour à domicile



Agir pour le Bien Vieillir

### NOTRE EXPERTISE

L'accompagnement proposé par le Service social est à la fois :

- Individuel - Réception sur rendez-vous dans des lieux d'accueil, visites à domicile ou entretiens sociaux réalisés en visio-conférence ;
- Collectif - Mobilisation de plusieurs méthodes d'intervention : intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et travail social de groupe (TSG).

Ces modalités sont combinées afin de dynamiser l'accompagnement proposé aux assurés.

L'intervention se concrétise alors par une prise en charge globale sur le plan social, économique et professionnel, qui permet :

- d'appréhender la complexité sociale des situations en tenant compte des problématiques de santé, d'environnement social, familial et professionnel ;
- de remobiliser l'assuré en l'aidant à clarifier ses besoins et attentes, pour coconstruire une stratégie d'intervention visant à soutenir son autonomie et développer son pouvoir d'agir ;
- de coordonner les différents acteurs impliqués, en assurant un rôle de référent ;
- d'aider à maintenir ou à restaurer les liens sociaux, facteur d'inclusion sociale et professionnelle.

### CHIFFRES CLÉS



**97 %**

**DES ASSURÉS SATISFAITS**  
de l'intervention du Service social.



**97,7 %**

**DES ASSURÉS**  
feraient appel au Service social  
en cas de nouvelles difficultés.

(Données issues de l'enquête de satisfaction 2020)

## NOS PUBLICS

Le Service social s'adresse aux assurés confrontés à :

### Un arrêt de travail

Accompagnement des salariés du régime général\* et aux travailleurs indépendants confrontés à un risque de perte d'emploi du fait de leur état de santé. L'objectif est de leur permettre de se maintenir dans l'entreprise (au poste de travail ou à un autre poste), à défaut de se réorienter dans un autre secteur d'activité

\*Disposant d'un contrat du travail au moment de l'entrée en relation avec le Service social

### Une maladie ou un accident

Accompagnement des assurés atteints d'une pathologie qui génère des bouleversements majeurs dans leur vie personnelle, professionnelle, familiale et/ou sociale, ce qui implique un aménagement de leur projet de vie

### Un renoncement aux soins

Accompagnement des assurés fragilisés par des problématiques sociales complexes qui aggravent et pérennisent le risque de non-recours aux soins. Dans ce cadre, le service social contribue à la Miasas<sup>1</sup> installée au sein des CPAM

### Une sortie d'hospitalisation

Accompagnement des assurés, quel que soit leur âge, dans le cadre de dispositifs institutionnels (Prado<sup>2</sup>,

ARDH<sup>3</sup> inter-régimes, action sanitaire et sociale CPAM) afin de sécuriser le retour à domicile

### La perte d'un proche

Accompagnement de la famille dans le cadre d'un accident de travail mortel, ou d'une demande de prestation exercée auprès de l'action sociale de la branche retraite

## NOTRE ACTIVITÉ

La relation client repose sur la complémentarité entre les conseillères assurance maladie du Service social (CSAM) qui assurent l'accueil et la promotion des offres de service et les assistant(e)s de service social qui mettent en œuvre des méthodes d'intervention individuelles et collectives auprès des assurés en vue de favoriser leur autonomie et leur insertion.

Dans le contexte de crise sanitaire, nous avons adapté nos modalités de contact avec les assurés pour maintenir le lien et mettre en place des accompagnements sociaux à distance.



<sup>1</sup> Mission Accompagnement Santé (<https://www.ameli.fr/assure/droits-demarches/difficultes-acces-droits-soins/renoncement-soins/accompagnement-sante>)

<sup>2</sup> Programme d'accompagnement de retour à domicile (<https://www.ameli.fr/puy-de-dome/medecin/exercice-liberal/services-patients/prado>)

<sup>3</sup> Aide au retour à domicile après hospitalisation ([https://www.atoutsprevention-ra.fr/Aide\\_retour\\_domicile](https://www.atoutsprevention-ra.fr/Aide_retour_domicile))

## CHIFFRES CLÉS



# 51 139

### CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

par les conseillères services Assurance maladie du Service social



Compte tenu de la suspension des actions collectives en 2020 en raison du contexte sanitaire, la part de l'accompagnement individuel a progressé de 20 % par rapport à 2019.



# 39 448

### ASSURÉS

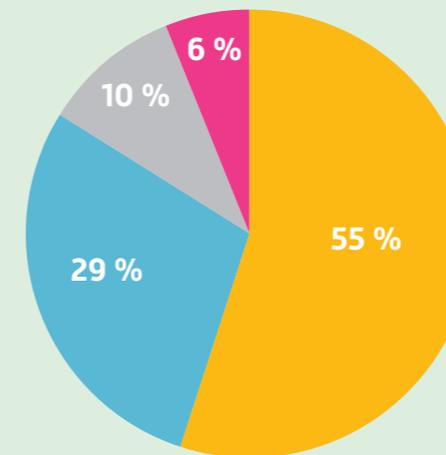
accompagnés par les assistants(e)s de service social :

91 % individuellement

6 % en intervention collective

3 % par des actions individuelles et collectives

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention :



Prévenir la désinsertion professionnelle



Sécuriser les parcours en santé



Stabiliser le retour à domicile



Agir pour le bien vieillir

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Toutes les études et rapports sur la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) montrent que plus la durée de l'arrêt de travail se prolonge plus le risque d'inaptitude augmente et que la reprise de l'activité professionnelle initiale est fortement compromise. Dans ce cadre, la mise en œuvre d'un accompagnement socio-professionnel le plus précocement possible est primordial, de ce fait cet axe d'intervention est l'une des priorités du Service social.

Dans le cadre de l'offre globale de l'Assurance maladie, le Service social intervient auprès des salariés et des travailleurs indépendants, en arrêt de travail et en risque de désinsertion professionnelle, à trois niveaux en tant que :

- acteur de la détection précoce du risque de désinsertion professionnelle aux côtés du service médical ;
- opérateur du traitement des conséquences économiques, sociales et psychosociales engendrées par l'état de santé de l'assuré ;
- référent privilégié auprès de l'assuré dans son projet de reprise du travail en coordination avec les autres acteurs dont le service de santé au travail et Cap Emploi.

La crise sanitaire a eu un impact fort sur l'activité PDP, qui s'est concrétisé par une forte baisse des signalements et des difficultés ou impossibilités de mobiliser des partenaires incontournables.

## ÉTAPE 1



### ENTRER EN RELATION

avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements sont :

### LES REQUÊTES MENSUELLES TRANSMISES PAR LES CPAM

Jusqu'au 15 mars 2020, le Service social a invité les assurés en arrêt de travail depuis plus de 60 jours à une réunion d'information, avec pour objectifs de :

- porter à leur connaissance les informations utiles dans le cadre d'un arrêt de travail ;
- les sensibiliser aux démarches relatives au retour à l'emploi : visite de pré-reprise, etc.
- leur proposer un rendez-vous avec un(e) assistant(e) de service social pour évaluer leur situation et engager un accompagnement individuel.

A compter du 16 mars 2020, cette modalité a été définitivement abandonnée au profit d'un contact individualisé.

### LES SIGNALEMENTS DU SERVICE MÉDICAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Depuis 2004, un accord national organise l'orientation précoce des assurés par le service médical vers le Service social, dans un objectif de maintien dans l'emploi.

Les salariés sont également orientés par les partenaires PDP, tels que les services de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH, Cap Emploi et Pôle emploi, etc.).

## CHIFFRES CLÉS



# 3 246

**PARTICIPANTS**

à une réunion d'information collective



# 3 999

**ASSURÉS**

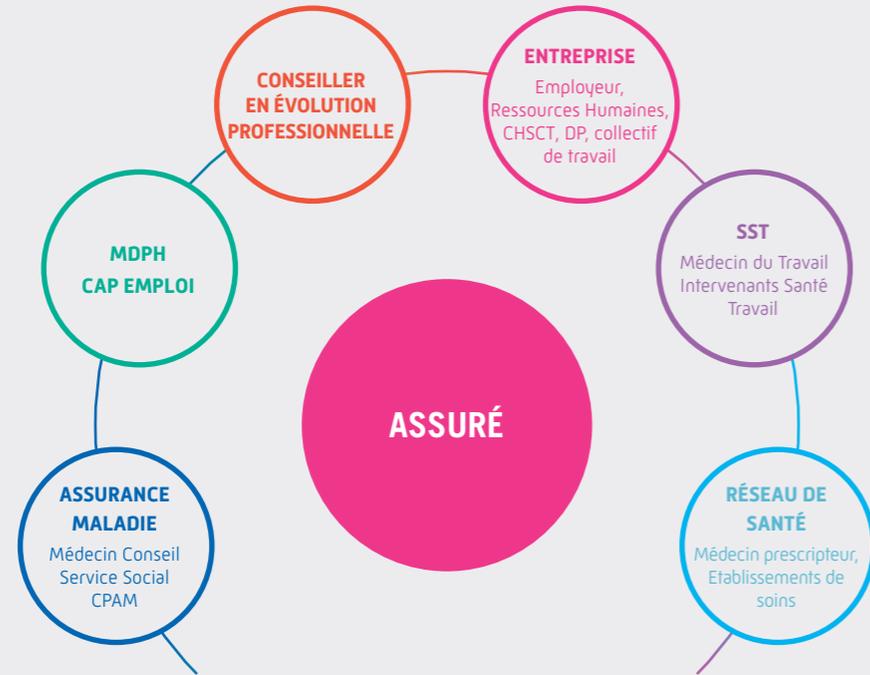
signalés par le service médical

## ÉTAPE 2



### ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER avec les partenaires

Les différents partenaires qui coordonnent leurs actions pour l'accompagnement des assurés :



En lien avec les partenaires, l'accompagnement des assistant(e)s de service social auprès des assurés consiste à :

- favoriser l'expression sur le vécu de la maladie et ses conséquences (financières, familiales, socio-professionnelles, etc.) ;
- identifier les difficultés liées à la reprise de travail et aider à y faire face ;
- informer et conseiller sur les actions/démarches à engager durant l'arrêt de travail ;
- amorcer la dynamique de remobilisation en facilitant l'élaboration du projet professionnel, permettant le retour à l'emploi, en conseillant également aux salariés de rester en lien avec leur employeur pendant la phase d'arrêt de travail ;
- mobiliser et coordonner les différentes aides, dispositifs (visite de pré-reprise, actions de remobilisation précoce, etc.) et acteurs nécessaires à la réalisation du projet de reclassement ou de reprise d'activité.

## 18 197 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

44 %  
hommes



56 %  
femmes



Tranches d'âge  
37 % moins de 46 ans  
63 % 46 ans et plus



Type de risques



maladie / invalidité  
75 %

AT / MP  
25 %



Secteur d'activités

Industrie  
22 %



Construction  
8 %



Tertiaire marchand  
48 %



Tertiaire non marchand  
22 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

## ÉTAPE 3



### ÉVALUER les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 6,6 mois.

Sur les 5 025 salariés dont l'accompagnement du Service social a pris fin en 2020 :

- 21 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 34 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;
- 21 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 24 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



**NOTRE ÉQUIPE**  
L'équipe du Service social :

- 158 assistant(e)s du service social
- 53 conseillères services assurance maladie du Service social
- 10 personnels de secrétariat
- 3 chargé(e)s de missions
- 20 managers
- 1 conseiller expert territorial

**L'IMPLANTATION DES ÉCHELONS**



# 02 ACTIVITÉ PAR DÉPARTEMENT



## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 6 conseillères services assurance maladie service social
- 15 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

6 787 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 3 994 assurés :

**3 519**  
ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

**166**  
ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**309**  
ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

**ENTRER EN RELATION**  
avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 478 participants à une information collective ;
- 410 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

**ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER**  
avec les partenaires



## 2 067 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

**43 %**  
hommes



**57 %**  
femmes



Tranches d'âge



**34 %** moins de 46 ans

**66 %** 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité

**78 %**

AT / MP

**22 %**



Secteur d'activités



Industrie  
**25 %**



Construction  
**9 %**



Tertiaire marchand  
**45 %**



Tertiaire non marchand  
**21 %**

Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

**ÉVALUER**  
les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 5,9 mois.

Sur les 520 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 28 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 41 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 13 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 18 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



L'ARDÈCHE

## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 1 manager
- 1 personnel de secrétariat
- 4 conseillères services assurance maladie service social
- 9 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

2 156 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 2 259 assurés :

**2 096**

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

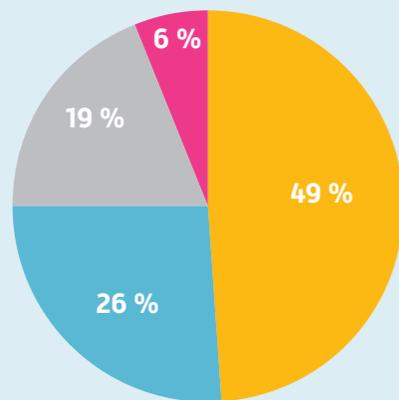
**107**

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**56**

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

**ENTRER EN RELATION**  
avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 164 participants à une information collective ;
- 228 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

**ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER**  
avec les partenaires



### 973 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

**43 %**  
hommes



**57 %**  
femmes



Tranches d'âge



**34 %** moins de 46 ans

**66 %** 46 ans et plus

### Type de risques



maladie / invalidité

**76 %**

AT / MP

**24 %**



Secteur d'activités

Industrie  
**27 %**



Construction  
**8 %**



Tertiaire marchand  
**37 %**



Tertiaire non marchand  
**28 %**



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

**ÉVALUER**  
les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 8 mois.

Sur les 318 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 25 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 35 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 16 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 24 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 1 manager
- 1 conseiller expert territorial
- 1 personnel de secrétariat
- 6 conseillères services assurance maladie service social
- 13 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

3 440 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 3 781 assurés :

**3 559**

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

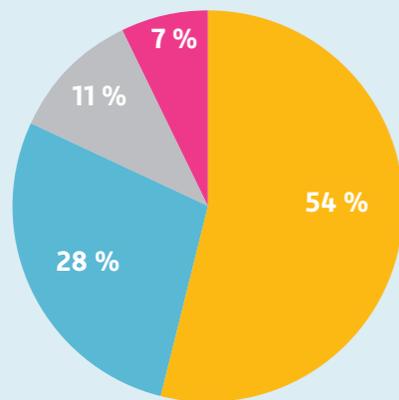
**77**

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**145**

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

**ENTRER EN RELATION**  
avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 221 participants à une information collective ;
- 719 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

**ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER**  
avec les partenaires



### 1 868 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

**43 %**  
hommes



**57 %**  
femmes



Tranches d'âge



**39 %** moins de 46 ans

**61 %** 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité  
**74 %**

AT / MP  
**26 %**



Secteur d'activités

Industrie  
**22 %**



Construction  
**9 %**



Tertiaire marchand  
**47 %**



Tertiaire non marchand  
**22 %**



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

**ÉVALUER**  
les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 6,3 mois.

Sur les 674 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 23 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 30 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 17 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 30 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



L'ISÈRE

## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 3 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 9 conseillères services assurance maladie service social
- 31 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

4 485 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 7 217 assurés :

**6 386**

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

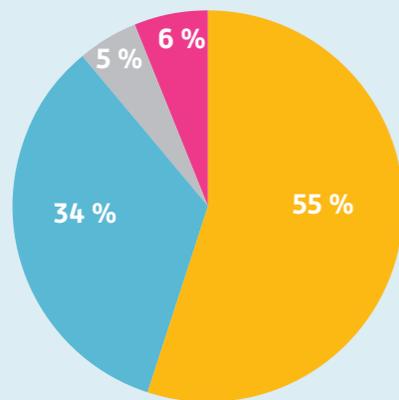
**178**

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**653**

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

#### ENTRER EN RELATION

avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 789 participants à une information collective ;
- 454 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER avec les partenaires



### 3 229 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

42 % hommes



58 % femmes



Tranches d'âge



37 %

moins de 46 ans

63 %

46 ans et plus

#### Type de risques



maladie / invalidité

73 %

AT / MP

27 %



Secteur d'activités

Industrie 22 %



Construction 9 %



Tertiaire marchand 48 %



Tertiaire non marchand 21 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

#### ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 6,1 mois.

Sur les 817 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 23 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 28 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 22 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 27 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 3 managers
- 2 personnels de secrétariat
- 7 conseillères services assurance maladie service social
- 23 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

8 613 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 6 016 assurés :

**5 611**

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

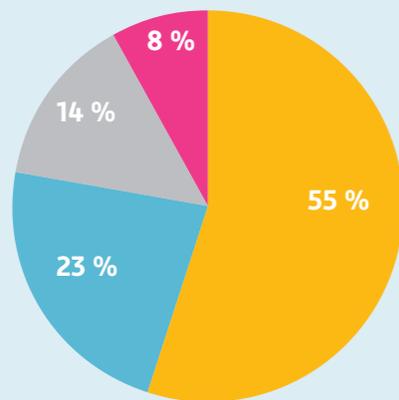
**149**

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**256**

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

#### ENTRER EN RELATION

avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 392 participants à une information collective ;
- 502 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER avec les partenaires



### 3 006 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

47 % hommes



53 % femmes



Tranches d'âge



33 % moins de 46 ans

67 % 46 ans et plus

#### Type de risques



maladie / invalidité

78 %

AT / MP

22 %



Secteur d'activités

Industrie 27 %



Construction 9 %



Tertiaire marchand 42 %



Tertiaire non marchand 22 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

#### ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 7,6 mois.

Sur les 1 016 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 26 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 27 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 24 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 23 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 4 managers
- 2 personnels de secrétariat
- 12 conseillères services assurance maladie service social
- 40 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

16 176 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 9 922 assurés :

**9 141**

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

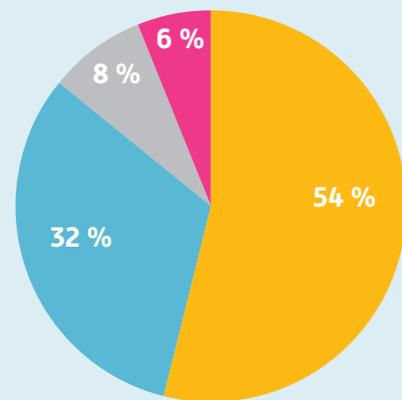
**218**

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**563**

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

**ENTRER EN RELATION**  
avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 783 participants à une information collective ;
- 815 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

**ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER**  
avec les partenaires



### 4 669 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

**44 %**  
hommes



**56 %**  
femmes



Tranches d'âge



**40 %** moins de 46 ans

**60 %** 46 ans et plus

### Type de risques



maladie / invalidité

**74 %**

AT / MP

**26 %**



Secteur d'activités

Industrie  
**16 %**



Construction  
**7 %**



Tertiaire marchand  
**55 %**



Tertiaire non marchand  
**22 %**



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

**ÉVALUER**  
les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 5,9 mois.

Sur les 1 230 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 23 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 30 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 22 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 25 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 4 conseillères services assurance maladie service social
- 11 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

4 733 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 2 760 assurés :

**2 590**

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

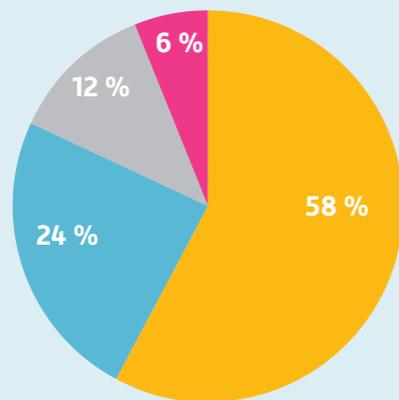
**62**

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

**108**

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

#### ENTRER EN RELATION

avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 164 participants à une information collective ;
- 455 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER avec les partenaires



### 1 464 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

45 % hommes



55 % femmes



Tranches d'âge



35 % moins de 46 ans

65 % 46 ans et plus

#### Type de risques



maladie / invalidité

75 %

AT / MP

25 %



Secteur d'activités

Industrie 23 %



Construction 10 %



Tertiaire marchand 47 %



Tertiaire non marchand 21 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

#### ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 8 mois.

Sur les 382 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 28 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 37 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 27 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 8 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.



## CHIFFRES CLÉS

### L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 5 conseillères services assurance maladie service social
- 16 assistantes de service social

### NOTRE ACTIVITÉ

5 735 contacts téléphoniques par les conseillères services assurance maladie du Service social.

Les assistantes de service social sont intervenues auprès de 2 555 assurés :

2 299

ont bénéficié uniquement d'une intervention individuelle

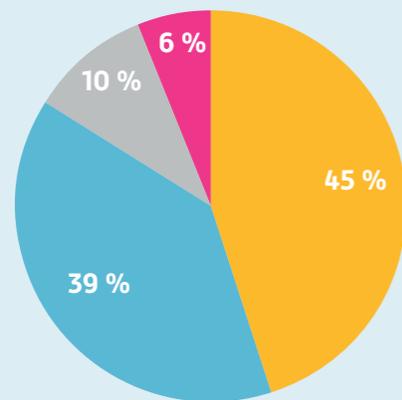
38

ont bénéficié d'une intervention individuelle et collective

218

ont bénéficié uniquement d'une intervention collective

Répartition de l'activité en individuel et collectif selon les domaines d'intervention



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

## NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

### ÉTAPE 1

#### ENTRER EN RELATION

avec les salariés en arrêt de travail

Les sources principales de signalements de ces salariés sont :

- 225 participants à une information collective ;
- 416 salariés rencontrés suite aux signalements du service médical.

### ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER ET SE COORDONNER avec les partenaires



### 921 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2020

45 % hommes



55 % femmes



Tranches d'âge



36 % moins de 46 ans

64 % 46 ans et plus

#### Type de risques



maladie / invalidité

72 %

AT / MP

28 %



Secteur d'activités

Industrie 23 %



Construction 10 %



Tertiaire marchand 48 %



Tertiaire non marchand 19 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

### ÉTAPE 3

#### ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 7,3 mois.

Sur les 341 salariés dont l'accompagnement a pris fin en 2020 :

- 17 % ont retrouvé un poste de travail adapté, dans ou en dehors de leur entreprise ;
- 35 % sont licenciés en majorité pour inaptitude à l'issue de l'arrêt de travail et orientés vers les partenaires : le Service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés (Cap emploi) ;

- 21 % se sont vus octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 27 % sont toujours dans un parcours de soins et ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi.

# 03

## FAITS MARQUANTS

En raison du contexte sanitaire, le Service social a maintenu son activité pour garantir la continuité du service public et être au plus près des besoins des assurés.



**VOUS ÊTES LA PREMIÈRE PERSONNE VIVANTE À LAQUELLE JE PARLE DEPUIS 15 JOURS**



### LE SERVICE SOCIAL À L'ÉPREUVE DE LA COVID

Comme en témoigne cet assuré, notre intervention s'est inscrite dans un contexte de détresse vécue par de nombreuses personnes. Le confinement a exacerbé le sentiment de solitude des plus fragiles.

Il fallait réagir vite et être le plus en proximité avec les assurés. Nous devions changer les modes de relation : passer de la rencontre physique au tout entretien téléphonique ; se réinventer en prenant appui sur les fondamentaux du travail social : écouter, rassurer, apporter un soutien psychosocial, accompagner.

Tous métiers confondus, le Service social s'est engagé, investi pour faire face à cette période exceptionnelle et prendre en charge des situations atypiques et complexes qu'il a fallu accompagner à distance. Autant d'expériences fortes qui ont été riches en enseignements.

Du 16 mars au 12 juin 2020, les assistants de Service social ont réalisé 23 700 entretiens sociaux et les Conseillères Services Assurance Maladie (CSAM) et les secrétaires de cadres ont effectué 11 356 contacts auprès des assurés par téléphone.



**Dominique Goudard, responsable régionale du Service social**

### L'ENGAGEMENT D'UNE ASSISTANTE DE SERVICE SOCIAL DANS L'ÉQUIPE CONTACT TRACING CARSAT

48h après confirmation de ma participation à la plateforme Carsat contact tracing, j'ai suivi une journée de formation à Lyon et une journée d'immersion au sein de la plateforme de la Savoie.

Dès le lendemain en télétravail, il a fallu s'adapter et être autonome rapidement.

Intégrée à la « Team » sur « Yammer » (réseau social interne), la prise de connaissance de toute la documentation a été très ardue pour commencer à contacter les premiers patients cas contact puis ensuite les patients positifs.

L'entraide de l'équipe, « la Team » contact tracing Carsat était extraordinaire et la bonne humeur était toujours au rendez-vous.

A travers cette activité, j'ai pu utiliser mes compétences d'assistante de service social :

- se présenter, écouter les demandes des assurés, reformuler les questions et s'assurer que la personne a bien compris ;
- adapter son discours auprès de personnes ne comprenant pas la langue ou très angoissées ;
- prendre du recul et garder son calme face à des personnes réfractaires au dispositif « Contact tracing » ;
- être empathique, utiliser un vocabulaire très positif, ne pas porter de jugement face aux personnes qui n'avaient pas respecté les recommandations.

Outre le rappel des gestes barrières, j'ai pu apporter réconfort et soutien à des personnes parfois très stressées, en particulier celles qui avaient peur que leur état de santé se dégrade ou d'être hospitalisé et de laisser leurs proches.

J'ai reçu de multiples remerciements de personnes contactées, qui étaient reconnaissantes de mon implication et de ma bienveillance : « Ah super ! merci de me contacter, j'attendais justement votre appel », « Le Contact Tracing ça marche bien, vous êtes très réactif... c'est impressionnant, je venais seulement de sortir du laboratoire », « Dans ces moments les plus difficiles pour moi, votre présence est un réconfort et une source de sérénité ».

Malgré les nombreux appels passés au quotidien, qui nécessitaient une implication et une disponibilité importantes, malgré le travail fourni en BackOffice, qui demandait une grande concentration afin d'éviter les erreurs de saisie, cette expérience fut l'occasion de sortir de ma routine.

J'ai été contente d'avoir fait partie de cette brigade et d'avoir contribué à cette expérience malgré les difficultés rencontrées. Quelle belle équipe nous avons formée ! Je garderai en mémoire cette entraide et ce soutien toujours présents de Ghislaine et de Delphine et de mes collègues de la brigade ! La bonne humeur quotidienne et les mots d'encouragement !



**Chrystel Arbet, assistante de service social en Savoie**

## UNE COORDINATION RÉACTIVE ET EFFICACE ENTRE LE SERVICE SOCIAL ET LA CPAM PENDANT LE CONFINEMENT

Lors du premier confinement en mars 2020, les assurés sociaux ont été confrontés à des difficultés sociales et financières nouvelles, majorées par l'accès rendu difficile aux services publics. La perte de revenu pendant l'arrêt de travail, la complexité des démarches à réaliser, la précarité sociale et l'isolement de certains assurés ont nécessité de coordonner les interventions du service social et de la CPAM de la Loire.

Ainsi, le traitement par la Commission d'Action Sanitaire et Sociale de secours financiers d'urgence d'un montant de 500 euros, sur présentation d'une évaluation de la situation par le service social, s'est

organisé. Sur délégation de la commission, les dossiers validés ont été rapidement mis en paiement pour permettre aux assurés concernés d'être soutenus financièrement sans délai, cette aide relevant d'un besoin alimentaire immédiat.

Cette coordination a généré entre le 30 mars et le 22 juin 2020, l'attribution de 30 secours d'urgence.



**Isabelle Charollois, responsable du Service social de la Loire**

## LE SOUTIEN FINANCIER APPORTÉ AUX ASSURÉS PENDANT LE CONFINEMENT

Pendant cette période, comment instruire des demandes d'aide financière, sachant que de nombreuses personnes allaient se trouver en grande difficulté ?

Plusieurs difficultés se présentaient :

- Les entretiens avec les assurés uniquement par téléphone ;
- Impossibilité de recueillir les pièces justificatives pour les personnes non équipées sur le plan informatique ou ne maîtrisant pas l'outil ;
- Instruction des demandes par les services dans un contexte inédit de télétravail à 100 %.

Pour y remédier :

- Recueil oral par les assistant(e)s de service social de la demande et des éléments administratifs et sociaux ;

- Création d'une aide supplémentaire forfaitaire de 300 € pour les personnes se situant en dessous d'un seuil de précarité.

A la mi-juin, les CASS ont pu reprendre en présentiel, les assistantes sociales ont toutefois continué à instruire des dossiers d'aide forfaitaire jusqu'à début juillet. Au total ce seront 42 dossiers qui ont pu être instruits durant cette période dont 25 demandes d'aide forfaitaire.

Cette organisation a permis de renforcer les collaborations et surtout la poursuite de notre activité en nous permettant de continuer à apporter une aide financière et morale aux personnes en difficultés, ce qui est l'essence même de notre action.



**Patricia Ivars, responsable adjointe du Service social de Haute-Savoie.**

## ATTRIBUTION DE SECOURS D'URGENCE



## MISE EN ŒUVRE D'UN PRADO « COVID » PENDANT LE PREMIER CONFINEMENT

Une opération « Prado Covid » a été lancée en mars 2020 afin de faciliter l'accès aux soins et l'aide au retour à domicile après hospitalisation dans une période où les hospitalisations se multipliaient, et où il fallait libérer des lits rapidement pour les patients tout en facilitant un retour à domicile dans des conditions contraintes d'accès aux différents services à domicile.

Quatre objectifs ont sous-tendu cette démarche de coopération coordonnée avec la CPAM du Rhône, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et les Hospices Civils de Lyon (HCL) :

- Simplifier les procédures administratives et sociales déjà mises en place ;
- Faciliter le retour à domicile dans les meilleures conditions possibles des personnes dans un contexte contraint ;
- Mettre l'assuré en lien avec les acteurs des secteurs médicaux et médicosociaux pour une prise en charge globale des besoins ;
- Assurer un suivi dans la réalisation effective des prestations d'accompagnement.

Durant cette première vague épidémique, le dispositif Prado Covid a ainsi permis d'organiser les soins de 168 patients des Hospices Civils de Lyon à leur sortie d'hospitalisation. Ce dispositif a été mis en œuvre jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire, fixé au 10/07/2020.

Les Conseillers Assurance maladie (Cam) de la CPAM étaient en charge de la mise en place à domicile du protocole de soins avec l'organisation des RDV médicaux des assurés, pour la plupart âgés. Le Service

social Carsat a soutenu cette action en accompagnant les assurés qui avaient besoin d'un soutien au-delà des seuls soins, d'une écoute dans la gestion de leurs besoins quotidiens et de leur vie à domicile. Les assistant(e)s de service social ont ainsi pu être un lien avec les structures d'aide et le réseau local.

Pour les personnes retraitées, la direction de l'action sociale Carsat, très engagée dans le dispositif, s'est associée à la CPAM pour co-financer un bouquet d'offre de services (prestations d'aide à domicile, portage de repas, etc.).

Cette expérience a mis en exergue une forte collaboration inter-institutionnelle :

« Suite à la mise en œuvre d'un Prado Covid 19 d'urgence, ce protocole de coopération a permis d'accompagner dans les meilleures conditions possibles administratives, médicales et sociales à la sortie d'hospitalisation de l'ensemble des patients signalés par les établissements de santé, quel que soit leur statut, leur âge et leur régime d'appartenance, sans prise en compte des critères de ressources ». (Sabine G, Responsable ASS CPAM du Rhône)

« Dans cette période de désorganisation pour de nombreuses structures médico-sociales, la présence du service social de la Carsat au côté des services sociaux hospitaliers a permis de compléter l'action des Cam CPAM, les rassurant sur le fait que les retours à domicile se feraient dans de bonnes conditions matérielles pour les patients qu'ils prenaient en charge ». (Patrick C, Responsable Prado)

« Le Service Social Carsat s'est fortement mobilisé sur le repérage et le signalement de situations critiques ce qui a permis d'apporter une réponse attentionnée à chacun ». (Nadia B, responsable DAS Carsat)

« La mise en place du Prado Covid, pendant le premier confinement a favorisé les sorties d'hospitalisation qui ont ainsi pu être facilitées. Le lien avec le service social de la Carsat, dans les suites du Prado Covid, a permis une fluidité grâce au lien partenarial systématique. Ce dispositif a été un réel atout dans le cadre des retours à domicile des personnes hospitalisées. Le suivi a évité le non-recours et permis d'étayer le plan d'aide en fonction des besoins repérés au domicile.

Les liens téléphoniques entre le service social Carsat et le service social hospitalier, durant cette période, ont été facilités par le dispositif Prado, et ont amené une réelle plus-value dans la coordination de la prise en charge pour les personnes accompagnées ». (Estelle C, Responsable HCL)



**Christine Quatreuille, responsable du Service social du Rhône**



EN 2021



### UN NUMÉRO UNIQUE POUR LE SERVICE SOCIAL ADOSSÉ AU 36 46

Le projet de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie de doter le service social d'un outil de téléphonie performant s'inscrit dans une volonté d'optimiser la réponse téléphonique, de développer et de structurer davantage la relation client.

La réponse téléphonique est assurée du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30. L'assuré(e) appelle le 36 46, il lui est demandé de confirmer son numéro de département. Il est ensuite invité à formuler sa demande en langage naturel (exemple : « je veux prendre rendez-vous avec une assistante sociale »). Les personnes déjà accompagnées par un(e) assistant(e) de service social ont toujours accès à sa ligne directe. Cette réponse téléphonique mutualisée a été mise en œuvre au 4 mars 2021.

### LES ENTRETIENS SOCIAUX EN VISIO-CONFÉRENCE : une nouvelle modalité relationnelle

Pendant les phases de confinement en 2020, le recours aux entretiens sociaux par téléphone est devenu la principale modalité pour entrer en relation et poursuivre les accompagnements sociaux. Dans ce contexte, lorsqu'ils ne pouvaient ou ne souhaitaient plus se déplacer, certains assurés ont sollicité des entretiens en visio-conférence.

Ainsi, le Service social a expérimenté sur trois départements (Ain, Drôme, Isère) entre novembre 2020 et février 2021 les entretiens sociaux réalisés en visio-conférence via l'application Teams dans le cadre d'accompagnements individuels. Cette modalité a également été testée dans le cadre d'actions collectives.

Sur le plan pratique, les assurés ouvrent le lien de connexion qui leur est adressé par email, ce qui n'engendre aucun coût supplémentaire.

Comme en témoigne les assistant(e)s de service social : « les assurés préfèrent largement la visio à l'entretien téléphonique. Ils trouvent important de mettre un visage sur le professionnel qui les accompagne, et ils trouvent important de voir nos expressions et attitudes, surtout en cette période d'isolement. Je n'ai eu que des retours positifs de la part des assurés vus en visio ».

Ce point de vue est également partagé concernant les actions collectives : « même si le présentiel reste le mieux pour les assurés, la visio leur aura permis de sortir de l'isolement et de pouvoir partager leur situation, ils étaient en demande d'autres ateliers », « le retour était très positif et nous allons prochainement refaire une séance en utilisant des outils interactifs en partage d'écran : jeu de cartes des émotions », « si cela fonctionne bien avec le groupe nous pourrions envisager de tenter l'expérience de nouveaux groupes sur 2021 ».

Tout en restant vigilant vis-à-vis des assurés éloignés de ces possibilités technologiques, la visio-conférence offre un bon compromis entre la poursuite des entretiens sociaux par téléphone et la réalisation d'entretiens sociaux individuels et/ou d'actions collectives en présentiel.

Cette modalité est déployée sur tous les départements à compter de mars 2021.



## CONTACTS



**VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER**  
ou orienter un assuré ?

- **3646** Service gratuit  
+ prix appel
- **Par email, selon le département de l'assuré :**
  - Ain** : [ssocial.ain@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.ain@carsat-ra.fr)
  - Ardèche** : [ssocial.ardeche@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.ardeche@carsat-ra.fr)
  - Drôme** : [ssocial.valence@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.valence@carsat-ra.fr)
  - Isère** : [ssocial.grenoble@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.grenoble@carsat-ra.fr)
  - Loire** : [ssocial.saint-etienne-vitalis@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.saint-etienne-vitalis@carsat-ra.fr)
  - Rhône** : [ssocial.lyon-verdun@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.lyon-verdun@carsat-ra.fr)
  - Savoie** : [ssocial.chambery@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.chambery@carsat-ra.fr)
  - Haute-Savoie** : [ssocial.annecy@carsat-ra.fr](mailto:ssocial.annecy@carsat-ra.fr)

Plus d'infos sur [www.carsat-ra.fr](http://www.carsat-ra.fr)

Carsat Rhône-Alpes  
69436 Lyon Cedex 03

[www.carsat-ra.fr](http://www.carsat-ra.fr)

Ref : SSREG035\_0621 – Création Impression Carsat Rhône-Alpes – Crédit photo – © Freepik (couverture) & © Pexels



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social  
Rhône-Alpes