



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Rhône-Alpes



L'ESSENTIEL DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL

EN RÉGION RHÔNE-ALPES | 2021

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Rhône-Alpes

01

ACTIVITÉ RÉGIONALE

04_13

Notre intervention et nos publics

04

Notre expertise

05

Notre activité

06

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

07

Notre organisation et 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

TÉMOIGNAGES

30_33

04

FAITS MARQUANTS

34

05

EN 2022

35

06

CONTACTS

38

01

ACTIVITÉ RÉGIONALE



NOTRE INTERVENTION

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

Notre intervention repose sur la complémentarité entre les Conseillères Services 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 individuelle et collective auprès des assurés.

Nos 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.

En tant que Service social spécialisé en santé, nous agissons en collaboration avec les différents acteurs de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Retraite, ainsi qu'avec d'autres acteurs institutionnels et extra-institutionnels. Ainsi, nous intervenons auprès des assurés qui nous sont signalés par nos partenaires dans le cadre de nos quatre axes d'intervention :



PRÉVENIR

la désinsertion professionnelle



SÉCURISER

les parcours en santé



STABILISER

le retour à domicile



AGIR

pour le Bien Vieillir

En 2021, nous avons poursuivi :

- Le recentrage de notre activité sur nos axes prioritaires « Prévenir la désinsertion professionnelle » et « Sécuriser les parcours en santé », ces 2 axes ont représenté 90 % des entretiens individuels réalisés par les assistant(e)s de service social ;
- Notre repositionnement en niveau 2 d'expertise en articulation avec les autres services de la branche maladie.

NOTRE EXPERTISE

L'accompagnement que nous proposons aux assurés 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 Collective (ISC) et Travail Social de Groupe (TSG).

Ces modalités sont combinées afin de dynamiser le parcours des assurés.

L'intervention se concrétise alors par un accompagnement global sur le plan social, économique et professionnel, qui permet :

- D'appréhender la complexité sociale des situations en prenant en compte l'ensemble des problématiques de santé, d'environnement social, familial et professionnel ;
- De remobiliser l'assuré en l'aidant à clarifier ses besoins et attentes, pour co-construire 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, facteurs d'inclusion sociale et professionnelle.

CHIFFRES CLÉS



93,5 %

DES ASSURÉS SONT SATISFAITS
de notre intervention



96 %

DES ASSURÉS
feraient appel à notre service
en cas de nouvelles difficultés

(Données issues de l'enquête de satisfaction 2021)

NOTRE ACTIVITÉ



34 404

ASSURÉS

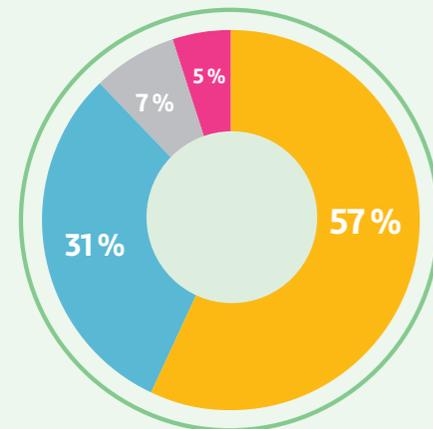
accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



plus de 65 000

CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

réalisées par les conseillères services Assurance maladie du Service social



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

En 2021, les modalités d'intervention ont été adaptées au contexte de la crise sanitaire :

- Une progression conséquente des entretiens sociaux menés par téléphone ont permis de maintenir une continuité de l'accompagnement ;
- La fermeture temporaire de certains lieux d'accueil ne permettant plus de recevoir les assurés accompagnés ;
- Une forte diminution des actions collectives, seules 3 actions ont été mises en œuvre.

106 090 entretiens réalisés :

- RDV physique : 36 % (52 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 64 % (48 % en 2019 hors contexte sanitaire)

NOTRE INTERVENTION DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Il est constaté que plus la durée de l'arrêt de travail se prolonge, plus le risque d'inaptitude augmente, et plus la reprise de l'activité professionnelle initiale est fortement compromise. Il est alors primordial de mettre en œuvre un accompagnement socio-professionnel le plus précocement possible.

Les assistant(e)s de service social sont expert(e)s dans ce domaine. Ils/elles jouent un rôle complexe et pluriel qui vise d'une part, à la remobilisation psycho-sociale

de l'assuré et, d'autre part, à la coordination des multiples acteurs dans le champ du maintien en emploi, du handicap et de la formation professionnelle.

Ainsi, nous intervenons auprès des salariés et des travailleurs indépendants en arrêt de travail pour maladie ou accident de travail afin de favoriser leur retour à l'emploi dans les meilleures conditions possibles, ou envisager une reconversion professionnelle dans un autre secteur d'activité si la reprise d'activité d'origine n'est pas possible.

ÉTAPE 1



ENTRER EN RELATION

avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- **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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019 | 2020 | 2021



- **Les orientations des partenaires PDP**, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien).
- **Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam** : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

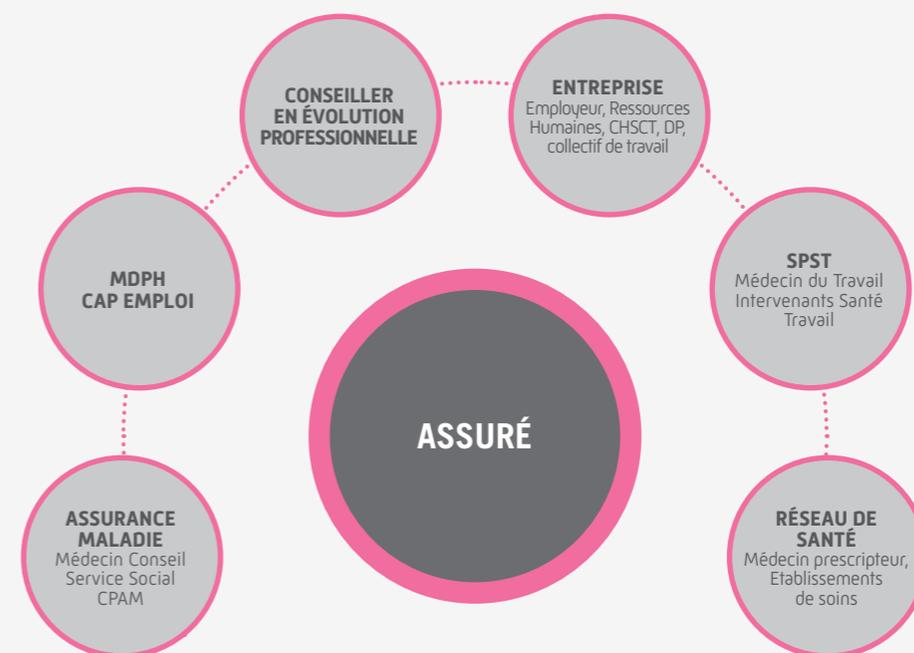
ÉTAPE 2



ACCOMPAGNER

les assurés et se coordonner avec les partenaires

L'assuré est en relation avec de nombreux acteurs dans le cadre de ses démarches :



En lien avec les partenaires, notre accompagnement 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.

19 509 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021 (18 197 EN 2020)

58 %
femmes



42 %
hommes



Tranches
d'âge



36 % moins de
46 ans

64 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité
78 %

AT / MP
22 %



Secteur d'activités



Industrie
22 %



Construction
8 %



Tertiaire marchand
47 %



Tertiaire non marchand
23 %

Données issues des requêtes mensuelles CPAM

ÉTAPE 3



ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 7,1 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 24 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 22 % se sont vu 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 ;
- 29 % 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).



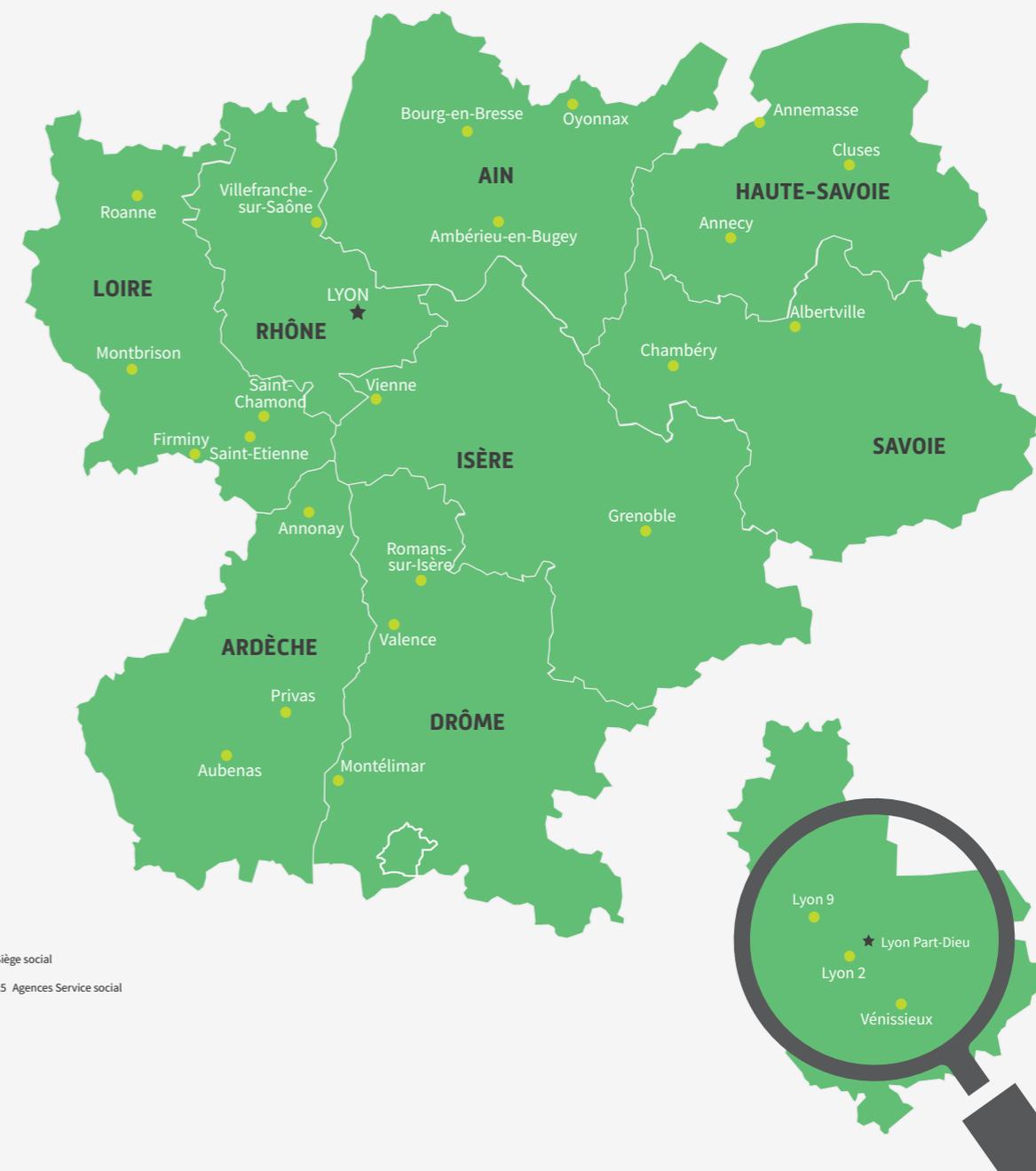


NOTRE ORGANISATION ET NOTRE ÉQUIPE

- 153 assistant(e)s du service social
- 51 conseillères services assurance maladie service social
- 7 personnels de secrétariat
- 3 chargé(e)s de missions
- 19 managers
- 1 conseiller expert territorial

Le Service social de la Carsat Rhône-Alpes a accueilli 7 étudiants stagiaires de 3^e année en formation d'assistant de service social.

L'IMPLANTATION DES ÉCHELONS



02

L'ACTIVITÉ DES SERVICES SOCIAUX DÉPARTEMENTAUX



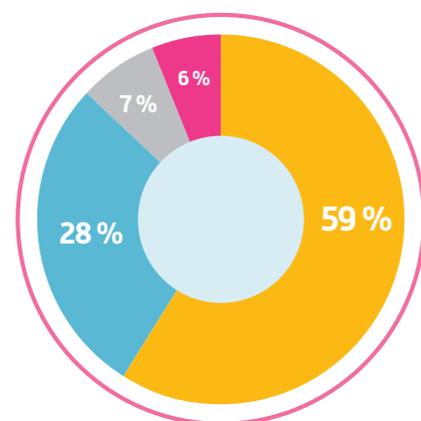
L'AIN

L'ÉQUIPE

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

NOTRE ACTIVITÉ

3 706 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

10 955 entretiens réalisés :

- RDV physique : 40 % (55 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 60 % (45 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- 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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

2 176 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

58 % femmes



42 % hommes



Tranches d'âge



34 % moins de 46 ans

66 % 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité 81 %

AT / MP 19 %



Secteur d'activités

Industrie 26 %



Construction 8 %



Tertiaire marchand 44 %



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 6,7 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 30 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 17 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 20 % sont toujours dans un parcours de soins et

ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi ;

- 33 % 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).

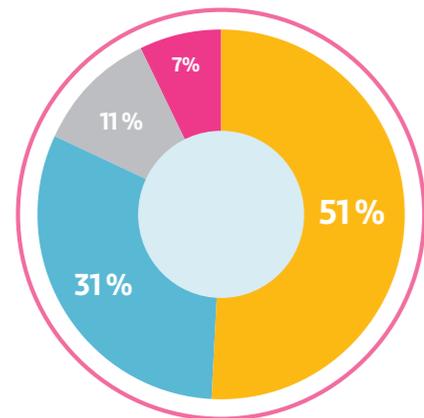


L'ÉQUIPE

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

NOTRE ACTIVITÉ

2 112 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

6 624 entretiens réalisés :

- RDV physique : 37 % (50 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 63 % (50 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

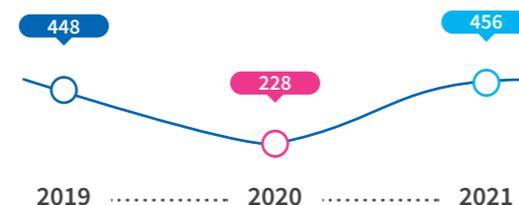
ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- 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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER et se coordonner avec les partenaires

1 065 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

59 % femmes



41 % hommes



Tranches d'âge



37 % moins de 46 ans

63 % 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité

82 %

AT / MP

18 %



Secteur d'activités

Industrie 25 %



Construction 9 %



Tertiaire marchand 37 %



Tertiaire non marchand 29 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

ÉTAPE 3

ÉVALUER les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 7,9 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 24 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 22 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 21 % sont toujours dans un parcours de soins et

ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi ;

- 33 % 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).

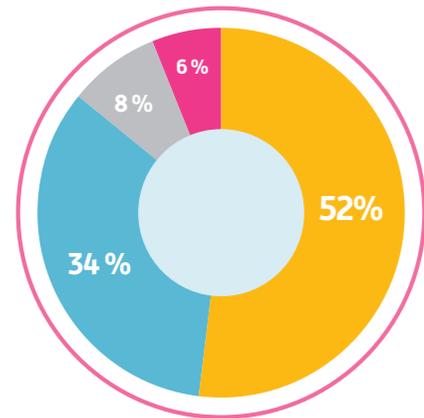


L'ÉQUIPE

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

NOTRE ACTIVITÉ

3 020 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

9 715 entretiens réalisés :

- RDV physique : 33 % (47 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 67 % (53 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

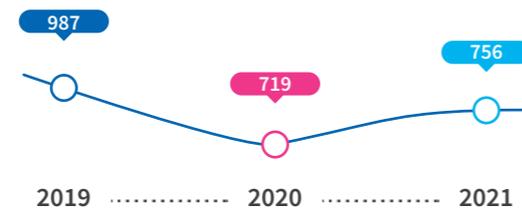
ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- 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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER et se coordonner avec les partenaires

1 572 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

58 % femmes



42 % hommes



Tranches d'âge



39 % moins de 46 ans

61 % 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité 77 %

AT / MP 23 %



Secteur d'activités



Industrie 24 %



Construction 8 %



Tertiaire marchand 46 %



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 6,1 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 22 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 21 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 26 % sont toujours dans un parcours de soins et

ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi ;

- 31 % 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).



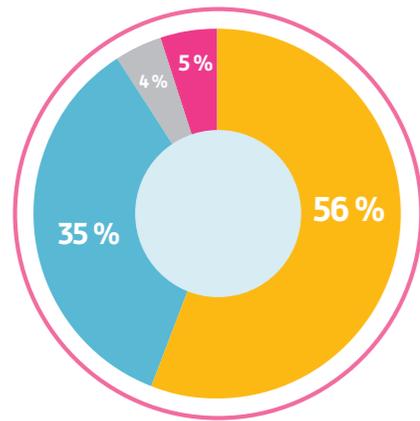
L'ISÈRE

L'ÉQUIPE

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

NOTRE ACTIVITÉ

6 202 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

17 831 entretiens réalisés :

- RDV physique : 34 % (55 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 66 % (45 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

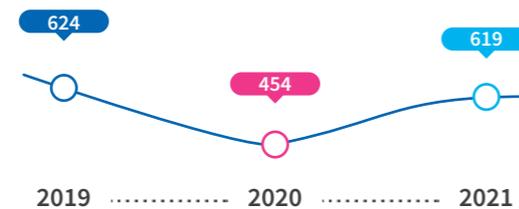
ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- 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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021 :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER
et se coordonner avec les partenaires

3 439 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

58 %
femmes



42 %
hommes



Tranches d'âge



36 %
moins de 46 ans

64 %
46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité
77 %

AT / MP
23 %



Secteur d'activités

Industrie
22 %



Construction
8 %



Tertiaire marchand
47 %



Tertiaire non marchand
23 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

ÉTAPE 3

ÉVALUER
les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 7,1 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 21 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre
- 21 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite
- 33 % sont toujours dans un parcours de soins et

ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi

- 25 % 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)

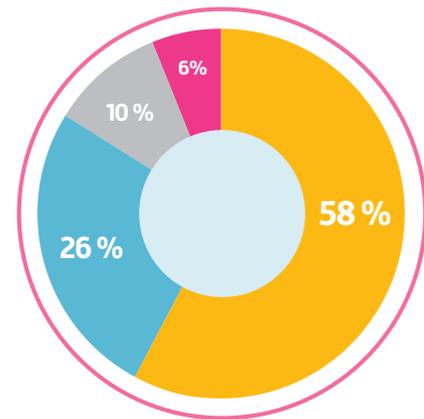


L'ÉQUIPE

- 3 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 7 conseillères services assurance maladie service social
- 21 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

5 129 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

16 259 entretiens réalisés :

- RDV physique : 33 % (53 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 67 % (47 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- **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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER et se coordonner avec les partenaires

2 985 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

54 % femmes



46 % hommes



Tranches d'âge



32 % moins de 46 ans

68 % 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité 79 %

AT / MP 21 %



Secteur d'activités

Industrie 27 %



Construction 8 %



Tertiaire marchand 41 %



Tertiaire non marchand 24 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

ÉTAPE 3

ÉVALUER les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 8,5 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 24 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 25 % 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 ;

- 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).

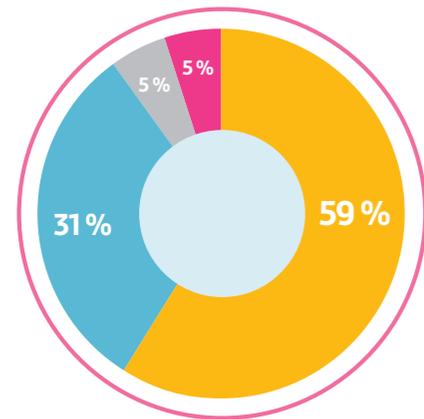


L'ÉQUIPE

- 3 managers
- 2 personnels de secrétariat
- 11 conseillères services assurance maladie service social
- 38 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

8 852 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

29 705 entretiens réalisés :

- RDV physique : 33 % (51 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 67 % (49 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- **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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER et se coordonner avec les partenaires

5 233 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

59 % femmes



41 % hommes



Tranches d'âge



39 % moins de 46 ans

61 % 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité 76 %

AT / MP 24 %



Secteur d'activités



Industrie 16 %



Construction 7 %



Tertiaire marchand 53 %



Tertiaire non marchand 24 %

Données issues des requêtes mensuelles CPAM

ÉTAPE 3

ÉVALUER les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 6,5 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 26 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 20 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 26 % sont toujours dans un parcours de soins et

ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi ;

- 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).

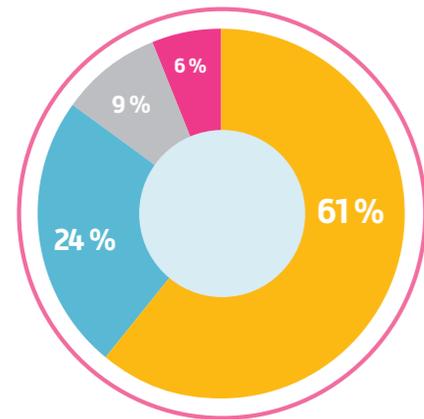


L'ÉQUIPE

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

NOTRE ACTIVITÉ

2 816 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social.



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

8 610 entretiens réalisés :

- RDV physique : 41 % (49 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 59 % (51 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- **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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER et se coordonner avec les partenaires

1 714 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

57 % femmes



43 % hommes



Tranches d'âge



33 % moins de 46 ans

67 % 46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité 80 %

AT / MP 20 %



Secteur d'activités

Industrie 21 %



Construction 11 %



Tertiaire marchand 48 %



Tertiaire non marchand 20 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

ÉTAPE 3

ÉVALUER les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 8,6 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 27 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre
- 35 % se sont vu 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

- 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).

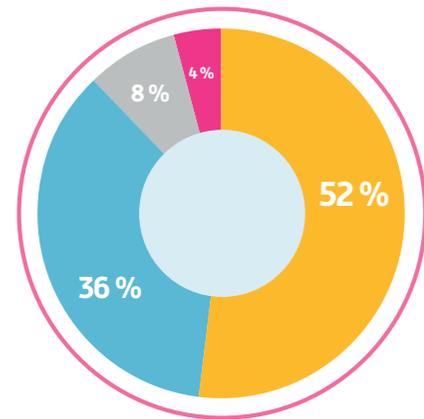


L'ÉQUIPE

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

NOTRE ACTIVITÉ

2 567 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



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

6 391 entretiens réalisés :

- RDV physique : 44 % (51 % en 2019 hors contexte sanitaire)
- RDV téléphonique : 56 % (49 % en 2019 hors contexte sanitaire)

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

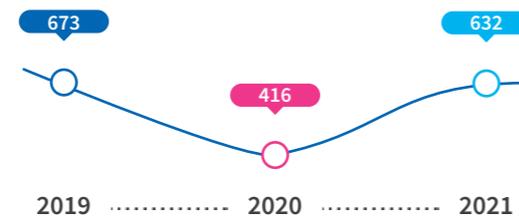
ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 3 sources sont :

- **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. Cette collaboration s'est renforcée en 2021, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :

Focus sur l'évolution des signalements entre 2019/2020/2021



- Les orientations des partenaires PDP, tels que les services de prévention et de santé au travail et le réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi maintien) ;

- Les requêtes mensuelles transmises par les Cnam : ces requêtes concernent les assurés en arrêt de travail indemnisés depuis 60 jours.

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER
et se coordonner avec les partenaires

1 325 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2021

56 %
femmes



44 %
hommes



Tranches d'âge



35 %
moins de 46 ans

65 %
46 ans et plus

Type de risques



maladie / invalidité
78 %

AT / MP
22 %



Secteur d'activités

Industrie
24 %



Construction
8 %



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 5,9 mois.

Situation en fin d'accompagnement des assurés ayant bénéficié d'au moins 3 entretiens :

- 20 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre ;
- 21 % se sont vu octroyer une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou une pension de retraite ;
- 22 % sont toujours dans un parcours de soins et

ont souhaité interrompre temporairement leur démarche de retour à l'emploi ;

- 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).

03 TÉMOIGNAGES

NOTRE EXPERTISE AUPRÈS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Depuis janvier 2020, les travailleurs indépendants (TI) sont rattachés au régime général de l'Assurance Maladie. De ce fait, ces assurés peuvent solliciter l'expertise du Service social.

Les assistant(e)s de service social ont dû acquérir des connaissances sur ce public et créer de nouvelles relations partenariales.

Pour illustrer notre accompagnement auprès de ce public, nous vous présentons la situation d'un travailleur indépendant, marié, sans enfant, et en arrêt de travail depuis septembre 2019 dans le cadre d'une affection longue durée.

Cet artisan peintre depuis près de 30 ans, rencontrait des problèmes de santé entraînant :

- La nécessité de repenser son temps de travail sur une semaine, en réduisant, de fait, le nombre de chantiers ;
- L'arrêt de certaines prestations devenues impossibles à assurer ;
- Des difficultés financières liées à des retards de paiements de cotisations Urssaf, à l'absence de trésorerie pour l'entreprise et la famille ;
- Une remise en question de la pérennité de son entreprise.

L'épouse de ce travailleur indépendant est salariée. Elle apportait un soutien financier et humain important dans cette période de doutes et de remise en question.

Les différents partenaires sollicités et les entretiens réguliers avec le Service social ont permis :

- Le maintien de l'assuré dans le parcours de soins ;
- L'adéquation du projet de vie avec son état de santé actuel ;
- La stabilisation de la situation financière de l'entreprise et de la famille.

La mise en place d'une pension « *incapacité au métier* » a permis la perception d'un revenu fixe entraînant l'adaptation du volume d'activité liée aux capacités de l'assuré. Néanmoins, l'aggravation de son état de santé n'a plus rendu possible cette adaptation et une pension d'invalidité catégorie 2 a été accordée après une concertation médicale et une nouvelle évaluation sociale.

La cessation d'activité a pu être engagée avec l'expert-comptable de l'entreprise.

L'accompagnement social a permis à l'assuré d'évoluer dans l'acceptation de son changement de projet de vie, et de statut, de sécuriser son nouveau parcours de vie, de sauvegarder et d'acquérir ses droits sociaux et de retrouver un équilibre financier.



Véronique FABRE
Assistante de service social de la Loire

LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Nos constats

Depuis quelques années, la question de la souffrance au travail est centrale dans les accompagnements sociaux que nous réalisons. Sur les différents territoires d'interventions peu de structures sont à disposition pour accompagner au plus près l'impact de cette problématique sur le quotidien des assurés. Cette situation a été encore accentuée par le contexte sanitaire de ces deux dernières années.

Il nous est parfois difficile d'accompagner ou d'orienter ces assurés vers une prise en charge adaptée à leurs besoins.

Les outils de droit commun (actions de remobilisation type bilan de compétences, reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, etc.) dans le champ du maintien dans l'emploi proposés habituellement s'avèrent parfois inadaptés pour ce public.

Débuter des démarches de remobilisation demande à l'assuré d'être en capacité de s'investir sur le champ professionnel, ce qui implique au préalable une reconstruction personnelle.

Face à ces constats, nous avons partagé avec l'association Mieux Être et Travail des situations concrètes et identifié les besoins non couverts pour co-construire un parcours sur mesure.

Les objectifs de ce parcours

L'objectif est d'accompagner la « *reconstruction* » de soi dans la perspective, à terme, de réintégrer le milieu de l'emploi.

Pour cela, l'association Mieux Être et Travail, propose aux assurés de passer par plusieurs étapes pour :

- Comprendre le processus qui a amené l'assuré à être en arrêt de travail et ainsi mettre en place les outils nécessaires pour que cette situation ne se reproduise plus ou que les signaux d'alerte soient rapidement détectés ;
- Réintégrer la place du travail dans sa vie ;
- Retrouver une confiance personnelle et professionnelle.

L'accompagnement proposé regroupe ainsi les volets psychologique et social. Il est assuré par des thérapeutes spécialisés sur la question de la souffrance au travail.

Le financement de notre action

Une fois défini, le parcours a été présenté aux conseillers de l'Action Sanitaire et Sociale de la CPAM du Rhône. Cette dernière a ainsi mobilisé son fonds d'Action Sanitaire et Sociale pour financer cet accompagnement innovant, dans le cadre de la mission « *prévention de la désinsertion professionnelle* » de l'Assurance maladie.

L'organisation du parcours

Un premier groupe de 8 personnes orientées par les assistantes de service social, a ainsi pu être mis en place en novembre 2021 pour une durée d'accompagnement de 4 mois avec :

- Une séance collective co-animée par le Service social de l'Assurance Maladie et l'association Mieux Être et Travail pour définir le fonctionnement du groupe et comprendre les attentes de chacun ;
- Deux séances individuelles avec un psychologue d'une heure par mois ;
- Une séance collective avec un ou deux psychologues de 3 heures par mois ;
- Des bilans réguliers réalisés avec les assurés, les assistantes de service social et l'association Mieux Être et Travail pour suivre l'avancée de chaque situation.



La suite en 2022

Les assurés ayant bénéficié de ce premier parcours en 2021 souhaitent poursuivre cette dynamique. C'est pourquoi, nous leur proposons la mise en place d'un travail social de groupe que nous animerons.

En parallèle, un second groupe de 8 personnes bénéficiera du parcours avec l'Association Mieux Être et Travail à partir de mars 2022.

Une nouvelle offre d'action collective ayant pour objectif la construction d'un nouveau projet professionnel sera développée en 2022.



Lucille Bernier,
 Assistante de service social
Evelyne Godefroy
 Assistante de service social
Pauline Bêche
 Assistante de service social
Sophie Le Bec
 Conseillère experte territoriale
 Service social du Rhône

NOS ACTIONS DE PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLES (PDP) SOUTENUES PAR LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

Depuis de nombreuses années, la CPAM de l'Ain contribue fortement aux actions développées par le Service social auprès des publics fragilisés par leur état de santé, en particulier par la mobilisation de son budget d'action sanitaire et sociale.

- Depuis 2013, le Service social a initié une action spécifique de remobilisation des assurés en arrêt de travail : l'action de remobilisation professionnelle (ARP). Cette action est destinée à valoriser les capacités individuelles et la confiance en soi. Cet accompagnement est réalisé par un psycho-

logue du travail sur orientation du Service social en amont de la reprise d'activité professionnelle.

- Depuis 2017, le Service social propose et anime des actions collectives de remobilisation professionnelle auprès des assurés bénéficiant d'un accompagnement individuel. C'est dans ce cadre que/qu':
 - Depuis 2019, la CPAM finance un coach santé qui intervient auprès des assurés bénéficiaires d'une action collective
 - A partir de 2022, ce soutien et cette confiance seront renouvelés et proposés aux assurés souffrant d'épuisement professionnel bénéficiaires d'une nouvelle action collective. Ces derniers pourront bénéficier, du fait de la mobilisation du budget ASS CPAM, de consultations psychologiques afin d'apporter les leviers favorables à leur reprise d'activité.

Ainsi, grâce à ce partenariat, notre offre PDP se diversifie afin de mieux s'adapter aux besoins des assurés que nous accompagnons.

Florence Gautheret
 Responsable du Service social de l'Ain



NOTRE PARTICIPATION AU CYCLE DE WEBINAIRES CONSACRÉS AU MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Dans le cadre de la Politique Régionale Concertée (PRC) Auvergne Rhône-Alpes pilotée par l'Etat (Dreets) et l'Agefiph, un cycle de 4 webinaires portant sur le thème « *Handicap et problématiques de santé au travail : les clés de réussite pour accompagner les salariés concernés* » a été proposé aux employeurs et partenaires sociaux du territoire.

L'objectif de ce cycle est de communiquer sur les outils, partenaires et dispositifs existants pour accompagner les salariés présentant un risque d'inaptitude.

Les thématiques abordées :

- Webinaire 1 : Arrêts de travail, tout ce que vous devez savoir pour réussir la reprise et l'accompagnement de vos salariés
- Webinaire 2 : Mettre le dialogue social au service de l'accompagnement des salariés présentant un risque d'inaptitude
- Webinaire 3 : Agir et éviter l'inaptitude, repérer précocement les salariés en difficulté du fait de leur état de santé
- Webinaire 4 : Accompagner la reconversion professionnelle de vos salariés en risque d'inaptitude

Les webinaires sont accessibles sur le site de la Dreets Aura (https://auvergne-rhone-alpes.dreets.gouv.fr/webinaire-sur-le-maintien-dans-l-emploi-des-travailleurs-handicapes?var_mode=calcul).

Nous avons coanimé, avec 2 assistantes de service social de l'Auvergne, les séquences consacrées à l'intervention du Service social. Cette coanimation s'est fondée sur une co-construction très enrichissante en terme de partage de pratiques et d'outils.

De plus, nous avons constaté un vif intérêt des employeurs et des partenaires sociaux pour cette thématique et leur rôle à jouer en la matière auprès des salariés.



Sophie Le Bec
 Conseillère experte territoriale
 Service social du Rhône

04

FAITS MARQUANTS

L'ACCÈS AU SERVICE SOCIAL VIA LE 36 46

Depuis mars 2021, les Conseillères Services Assurance maladie du service social (Csam) accueillent tous les jours au téléphone les assurés primo-demandeurs qui appellent désormais le 36 46 en énonçant leur demande en langage naturel pour être orientés directement vers le Service social. Lors de ce premier entretien, les Csam réalisent une première évaluation de la demande, ce qui leur permet soit de leur proposer un RDV avec une assistant(e) de service social soit de les réorienter vers un partenaire.

NOTRE IMPLICATION DANS LA CAMPAGNE « ALLER VERS » PORTÉE PAR L'ASSURANCE MALADIE

Au cours du 2nd trimestre 2021, les Conseillères Services Assurance maladie du service social ont réalisé 4 487 appels auprès des assurés âgé(e)s de 75 ans et plus pour les informer des possibilités de vaccination, et les accompagner dans la prise de RDV via les plateformes dédiées.

DES ENTRETIENS SOCIAUX EN VISIO-CONFÉRENCE

« Même si le présentiel reste le mieux pour les assurés, la visioconférence leur aura permis de sortir de l'isolement et de pouvoir partager leur situation ». Comme en témoigne une assistante de service social, cette nouvelle modalité proposée a permis de répondre aux besoins d'assurés éloignés parfois géographiquement des lieux d'accueil ou qui ne pouvaient se déplacer du fait de leurs problèmes de santé.

05

EN 2022

LES SCIENCES COMPORTEMENTALES AU SERVICE DE LA PDP

Un enjeu : lutter contre le non-recours aux services et aux parcours proposés dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle.

Nous nous sommes engagés dans le projet Starter porté par le cabinet conseil Amnyos dans le cadre de l'appel à projet Agefiph innovations 2020 « Prévention de la désinsertion professionnelle et maintien en emploi des personnes en situation de handicap ».

Le projet Starter vise à lutter contre le non-recours et à favoriser l'engagement dans un parcours d'accompagnement des personnes qui risquent de perdre leur emploi en raison de leurs problèmes de santé. En effet, les personnes en risque d'inaptitude dans leur emploi ont la possibilité de mobiliser de nombreux services pour travailler sur leur parcours de maintien dans l'emploi et/ou anticiper leur reconversion professionnelle. Mais tous les assurés ne s'emparent pas de ces services ressources. La détection, l'information et les orientations précoces constituent donc un enjeu majeur. Et ce d'autant plus que beaucoup d'événements et d'interactions se jouent dans les premiers contacts entre les personnes concernées, les structures et les professionnels qui peuvent les accompagner dans un parcours pas toujours facile à appréhender.



Le projet Starter rassemble des partenaires complémentaires :

- L'Agefiph, qui finance en grande partie la démarche ;
- Le cabinet Amnyos, co-financeur, qui a monté le projet et en assure la coordination globale ;
- Les experts de NF Etude et de Design & Territoire qui apportent leur expertise en sciences comportementales et la méthodologie design ;
- Et la Carsat Rhône-Alpes qui accueille l'expérimentation et la soutient avec intérêt et enthousiasme.

Constitution d'une communauté apprenante

Au printemps 2021, notre service devient, jusqu'à fin 2022, le terrain d'expérimentation de la démarche. L'équipe Starter a rassemblé des agents (assistant(e)s de service social, conseillères services assurance maladie, encadrants techniques et managers) et des experts en sciences comportementales et en design de service pour former une communauté apprenante impliquée à chaque étape de la démarche ; chacun apportant un regard et une expertise complémentaire.

La mission de cette communauté apprenante consiste à mieux comprendre les raisons pour lesquelles certains assurés en risque de désinsertion professionnelle ne sollicitent pas ou ne donnent pas suite aux propositions d'échange et d'accompagnement qui leur sont faites par notre service.

L'objectif recherché vise à améliorer les premières interactions avec les personnes car ce sont ces premiers contacts qui sont déterminants dans la décision de l'utilisateur de s'engager ou non dans un parcours et un accompagnement.

Pour cela, deux approches originales sont mobilisées :

- Les sciences comportementales, pour apporter de nouveaux éclairages sur les mécanismes de perception, d'appropriation de l'information et de prise de décision en explorant les dimensions émotionnelle, humaine et sociale qui influencent nos comportements ;

- Le design de service, pour travailler sur l'expérience usagers, améliorer l'ergonomie et la désirabilité et tester de nouvelles solutions.

Réalisation d'un état des lieux

Les investigations ont été lancées à l'automne 2021 en trois volets :

- Immersions terrain dans l'Ain, la Savoie et l'Isère, pour observer la réalité du travail du Service social, et recueillir l'avis des agents sur les enjeux de premiers contacts et d'adhésion des assurés dans leurs différents métiers. Des partenaires orientant des personnes vers le Service social ont également été interrogés.
- Réalisation d'entretiens avec les assurés :
 - Recourants : assurés accompagnés par notre service
 - Non recourants : assurés n'ayant pas souhaité être accompagnés ou n'ayant pas donné suite à notre offre de service
- Analyse statistique des données récoltées dans notre système d'information, dans le but de repérer les phases et les variables qui influent sur le risque de non-recours ou de « décrochage » de certains assurés.

Les matériaux recueillis seront analysés au cours du premier trimestre 2021.

Mise en œuvre d'expérimentations

A partir du printemps 2022, le projet Starter expérimentera des solutions nouvelles co-construites dont les effets seront d'abord testés à petite échelle, avant d'être déployées plus largement. Par exemple : nouveau courrier, outils d'aide à la relation humaine, modification d'un canal d'information ou d'échange, évolution d'une procédure, d'une posture...).

LE LANCEMENT D'UNE DYNAMIQUE POUR DÉVELOPPER NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES AUPRÈS DES ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

L'intervention sociale collective est au cœur de nos missions. Elle impulse des projets collectifs en faveur d'assurés fragilisés par leur état de santé souhaitant s'inscrire à la fois dans une dynamique de partage autour de préoccupations communes et une démarche de remobilisation professionnelle.

L'action collective répond aux besoins et aux souhaits d'un groupe d'assurés en fonction d'objectifs précis et évaluables. Ce parcours vise à remobiliser les participants sur leurs capacités à se repositionner dans un environnement professionnel et personnel en intégrant les changements liés à leur problématique de santé.

Ainsi, à travers ces parcours, le Service social met tout en œuvre pour que les assurés :

- S'inscrivent dans un accompagnement social collectif complémentaire à l'accompagnement individuel dont ils bénéficient par ailleurs ;
- S'appuient sur une dynamique de groupe, véritable vecteur de leur pouvoir d'agir ;
- Découvrent de nouvelles formes d'accompagnement visant leur valorisation personnelle ;
- Mobilisent leurs ressources et les réseaux de partenaires appropriés sur le territoire ;
- S'engagent dans une réflexion de retour à l'emploi

Ces 2 dernières années nous ont contraints à suspendre cette modalité d'intervention en raison du contexte sanitaire. L'année 2022 sera l'occasion de développer et de renforcer ce mode d'intervention grâce à :

- L'inscription des actions dans nos deux axes d'interventions prioritaires : la prévention de la désinsertion professionnelle et l'accompagnement des assurés souffrant d'une pathologie lourde ;

- La mise en œuvre d'actions collectives dans chaque département ;
- Un positionnement institutionnel affirmé avec la mise en place d'un groupe de travail régional composé des métiers du service social destiné à outiller, soutenir et accompagner cette dynamique de service ;
- Une collaboration partenariale de terrain permettant d'élaborer des actions innovantes en lien avec les problématiques des assurés accompagnés.

Plusieurs projets en Région Rhône-Alpes sont déjà existants ou en cours d'élaboration.



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
 - Ardèche** : ssocial.ardeche@carsat-ra.fr
 - Drôme** : ssocial.valence@carsat-ra.fr
 - Isère** : ssocial.grenoble@carsat-ra.fr
 - Loire** : ssocial.saint-etienne-vitalis@carsat-ra.fr
 - Rhône** : ssocial.lyon-verdun@carsat-ra.fr
 - Savoie** : ssocial.chambery@carsat-ra.fr
 - Haute-Savoie** : ssocial.annecy@carsat-ra.fr

Plus d'infos sur www.carsat-ra.fr

Carsat Rhône-Alpes
69436 Lyon Cedex 03

www.carsat-ra.fr

Ref : SSREG035_03/22 – Création Impression Carsat Rhône-Alpes – Crédit photo – © Freepik (couverture), © Pexels & © Adobe Stock



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Rhône-Alpes