



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Rhône-Alpes

L'ESSENTIEL DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL

EN RÉGION RHÔNE-ALPES | 2023

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Rhône-Alpes

01

ACTIVITÉ RÉGIONALE

Notre intervention et nos publics

Notre expertise

Notre activité

Notre intervention en prévention de la désinsertion professionnelle

Notre intervention dans la sécurisation des parcours en santé

Notre organisation et notre équipe

04_13

04

05

06

07

10

12

02

ACTIVITÉ PAR DÉPARTEMENT

Ain

Ardèche

Drôme

Isère

Loire

Rhône

Savoie

Haute-Savoie

14_29

14

16

18

20

22

24

26

28

03

PARCOURS D'ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

30_33

04

FAITS MARQUANTS

34

05

PERSPECTIVES 2023

37

06

COORDONNÉES

38

01

ACTIVITÉ RÉGIONALE

NOTRE INTERVENTION ET NOS PUBLICS

Le Service social de la Carsat Rhône-Alpes a vocation à accompagner les assurés fragilisés qui rencontrent des difficultés sociales du fait de leur maladie, d'un accident ou encore d'un arrêt de travail. Ces difficultés peuvent être nombreuses et complexes : impacts sur la vie familiale, professionnelle, sur l'environnement social ou économique.

Nos équipes sont mobilisées au plus tôt pour prévenir les risques d'aggravation de la situation sociale ou professionnelle des assurés les plus fragiles, en les accompagnant afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et aux soins. Nous intervenons prioritairement sur signalement après détection d'une

problématique sociale par les équipes administratives ou médicales de l'Assurance maladie ou de partenaires.

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. Nous agissons en collaboration avec différents acteurs : le Service médical de l'Assurance maladie, les CPAM, les Centres d'examen de santé, l'Action sociale retraite, les services de prévention et de santé au travail, les Conseils départementaux, France Travail (ex Pôle emploi), l'Agefiph, etc.

NOS MISSIONS S'ORGANISENT AUTOUR DE DEUX AXES D'INTERVENTION :



PRÉVENIR

la désinsertion professionnelle



SÉCURISER

les parcours en santé

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 d'Intérêt Collectif (ISIC) 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



92,4 %

DES ASSURÉS SONT SATISFAITS
de notre intervention

(Données issues de l'enquête de satisfaction 2023)

NOTRE ACTIVITÉ



plus de **80 000**

CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

réalisés par les conseillères services Assurance maladie du Service social

 **36 950** Appels entrants

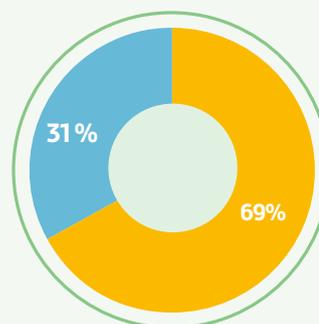
 **43 357** Appels sortants



plus de **31 500**

ASSURÉS

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



● Prévenir la désinsertion professionnelle

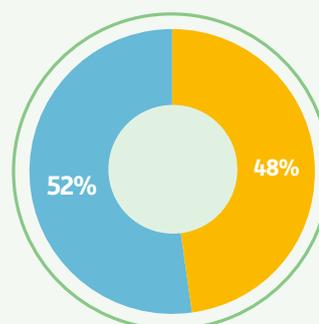
● Sécuriser les parcours en santé



92 307

ENTRETIENS

réalisés :



● RDV téléphonique

● RDV physique

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) consiste à accompagner les assurés en arrêt de travail et en risque de non-retour à l'emploi du fait de leur situation de santé.

L'accompagnement que nous proposons aux salariés et aux travailleurs indépendants, le plus précocement possible, permet de préparer le retour sur poste ou d'envisager une reconversion professionnelle si la reprise d'activité n'est pas possible, en fonction

de leurs capacités. L'objectif est d'éviter la chronicisation ou l'aggravation de situations d'isolement qui conduisent trop souvent à un licenciement pour inaptitude et à la précarité.

Cette mission répond à une préoccupation majeure de l'Assurance maladie consistant à proposer un service attentionné aux assurés en arrêt de travail confrontés au risque de désinsertion professionnelle.

ÉTAPE 1



ENTRER EN RELATION

avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2022, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements. La baisse des signalements en 2023 est liée essentiellement à une modification de l'outil de transmission du service médical :
- **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).



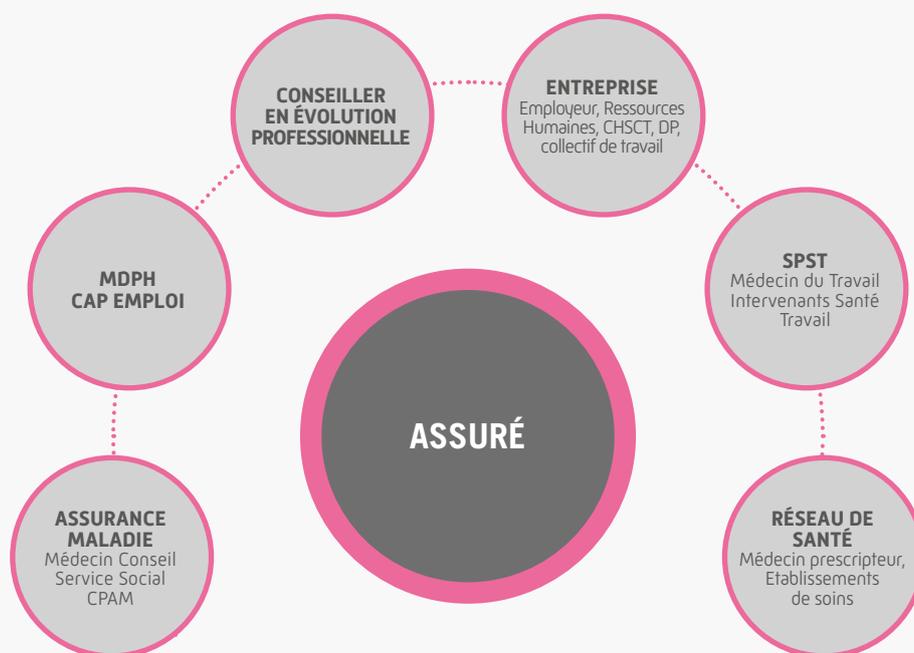
ÉTAPE 2



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.

21 949 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS AU TITRE DE LA PDP PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023 (21 830 EN 2022)

57 %
femmes



43 %
hommes



Tranches
d'âge



35 % moins de
46 ans

65 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité
78 %

AT / MP
22 %



LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023 POUR RHÔNE-ALPES

184 actions de formation qualifiante

- 6 formations courte durée de plus de 6 mois
- 174 formations de moins de 6 mois
- 4 VAE

598 actions de remobilisation

- 520 inclus pro formation
- 63 dispositifs locaux
- 83 dispositifs locaux financés ou co-financés par l'Assurance maladie

491 actions de bilans

- 420 Bilans de compétences
- 71 handibtp

252 Mises en situation professionnelle

- 241 Essais Encadrés
- 45 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

PRÉCONISATIONS RÉALISÉES



ÉTAPE 3



ÉVALUER les effets du processus PDP

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

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

- 32% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 30% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 4% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 34% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

NOTRE INTERVENTION DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

Nous accompagnons les assurés fragilisés qui rencontrent des difficultés sociales du fait de leur maladie, d'un accident ou encore d'un arrêt de travail.

La survenue d'une maladie, qu'il s'agisse d'une maladie chronique ou de toute autre pathologie lourde et invalidante, peut engendrer des difficultés économiques, familiales, professionnelles, sociales importantes et avoir un retentissement d'ordre psychosocial majeur.

La maladie est, avant tout, un bouleversement pour la personne qui en est atteinte et pour ses proches avec des intensités diverses mais souvent bien au-delà des soins.

Les conséquences de ce bouleversement peuvent impacter la sphère privée, professionnelle ou encore sociale.

L'accompagnement social vise à lever les freins et engager les actions nécessaires à l'amélioration de la situation, en prenant en compte les capacités (physiques, cognitives, sociales, environnementales, etc.) de la personne et de son environnement.

Il vise également à prévenir l'apparition de la maladie et la dégradation de l'état de santé, en portant notamment des actions de prévention et en concourant à la lutte contre le renoncement aux droits et aux soins.

9 638 assurés ont été accompagnés par le service social en 2023.

PROFIL TYPE

57 %
femmes



43 %
hommes



Tranches
d'âge



25 % moins de
46 ans

75 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

76 %

AT / MP

24 %



PRÉCONISATIONS RÉALISÉES



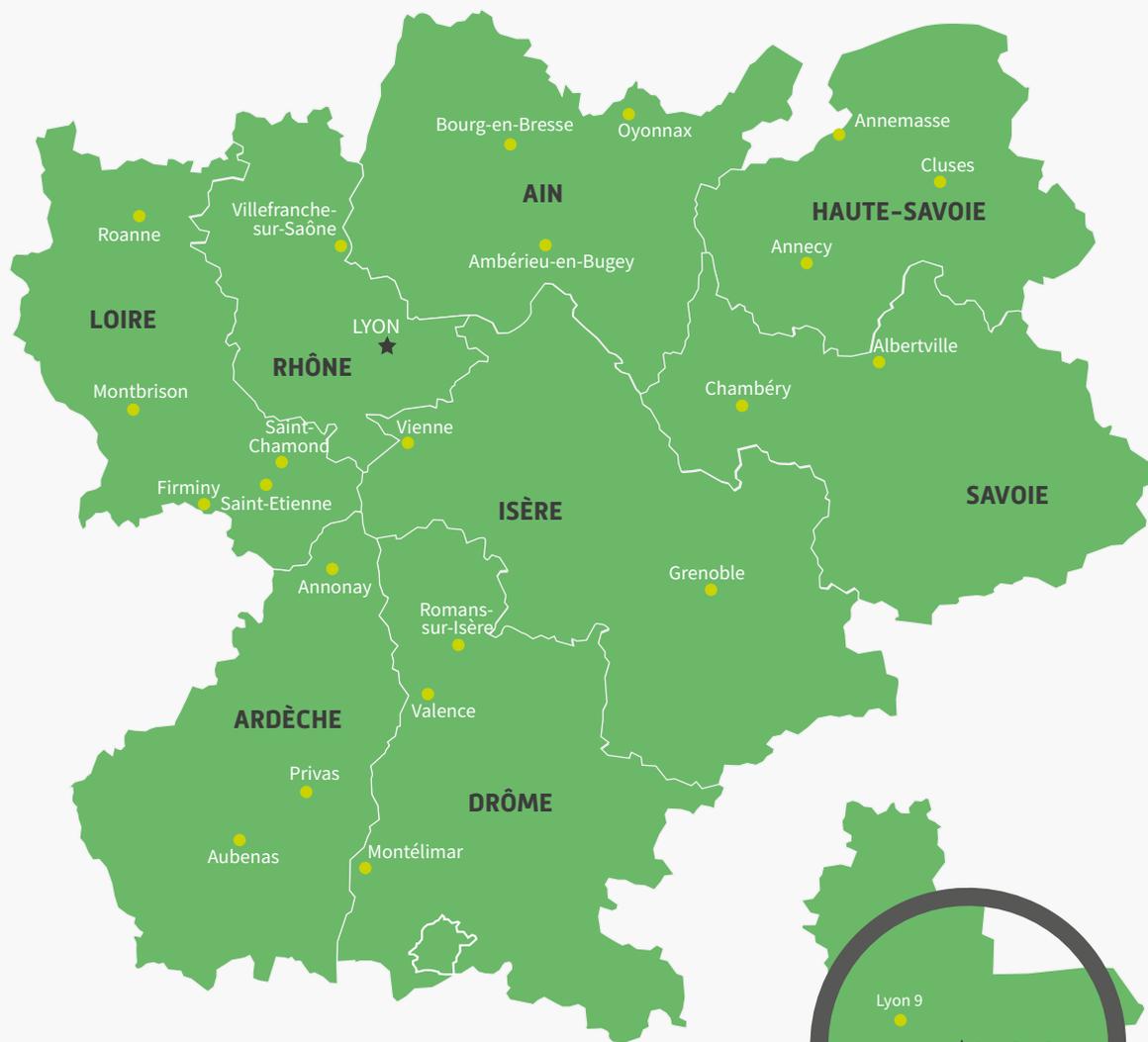


NOTRE ORGANISATION ET NOTRE ÉQUIPE

- 152 assistant(e)s du service social
- 47 conseillères services Assurance maladie du Service social
- 7 personnels de secrétariat
- 3 chargé(e)s de missions
- 15 managers
- 4 conseillers experts territoriaux

Le Service social de la Carsat Rhône-Alpes a accueilli 5 étudiants stagiaires de 3^e année en formation d'assistant de service social.

L'IMPLANTATION DES ÉCHELONS



- ★ Siège social
- 25 Agences Service social



02

L'ACTIVITÉ PAR DEPARTEMENT



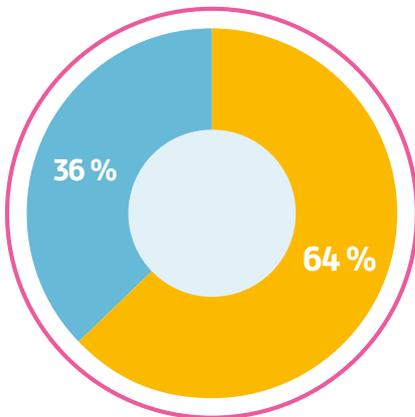
L'AIN

L'ÉQUIPE

- 1 manager
- 1 personnel de secrétariat
- 6 conseillères services Assurance maladie du Service social
- 14 assistantes de service social
- 1 conseiller expert territorial

NOTRE ACTIVITÉ

3 299 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

9 154 entretiens réalisés :

- RDV physique : 54 % (47 % en 2022)
- RDV téléphonique : 46 % (53 % en 2022)

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2022, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements. La baisse des signalements en 2023 est liée essentiellement à une modification de l'outil de transmission du Service médical :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

2 089 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

58 %
femmes



42 %
hommes



Tranches
d'âge



36 % moins de
46 ans

64 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

81 %

AT / MP

19 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

64 actions de bilans

- 60 Bilans de compétences
- 4 handibtq

74 actions de remobilisation

- 20 inclus pro formation
- 54 dispositifs locaux financés ou co-financés par l'Assurance maladie (ARP)

26 Mises en situation professionnelle

- 24 Essais Encadrés
- 2 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

ÉTAPE 3

ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 8.9 mois.

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

- 36% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 37% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 6% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 21% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

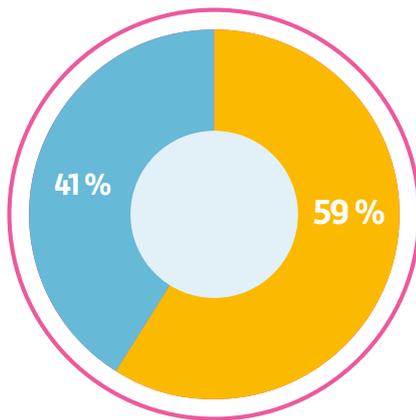


L'ÉQUIPE

- 1 manager
- 4 conseillères services Assurance maladie du Service social
- 9 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

1 854 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

5 059 entretiens réalisés :

- RDV physique : 54 % (50 % en 2022)
- RDV téléphonique : 46 % (50 % en 2022)

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2022, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements. La baisse des signalements en 2023 est liée essentiellement à une modification de l'outil de transmission du Service médical



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

1 081 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

60 %
femmes



40 %
hommes



Tranches
d'âge



38 % moins de
46 ans

62 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

81 %

AT / MP

19 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

38 actions de formation qualifiante

- 1 formation de plus de 6 mois
- 37 formations de moins de 6 mois

37 actions de remobilisation inclus pro formation

51 actions de bilans

- 46 Bilans de compétences
- 5 handibtp

24 Mises en situation professionnelle

- 14 Essais Encadrés
- 10 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

ÉTAPE 3

ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de **11,6 mois**.

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

- 32% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 36% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 6% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 26% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

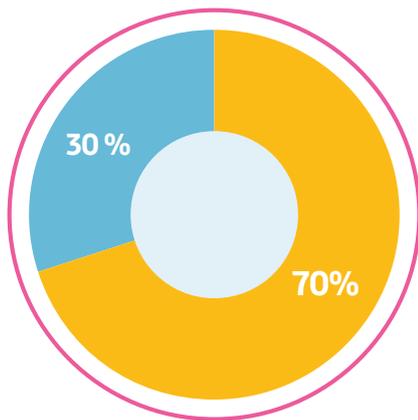


L'ÉQUIPE

- 1 manager
- 1 conseiller expert territorial
- 1 personnel de secrétariat
- 4 conseillères services Assurance maladie du Service social
- 14 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

2 888 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

8 056 entretiens réalisés :

- RDV physique : 51 % (51 % en 2022)
- RDV téléphonique : 49 % (49 % en 2022)

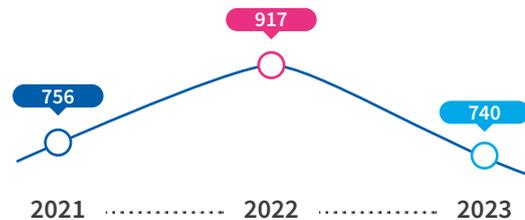
NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2022, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements. La baisse des signalements en 2023 est liée essentiellement à une modification de l'outil de transmission du Service médical :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

2 005 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

58 %
femmes



42 %
hommes



Tranches
d'âge



40 % moins de
46 ans

60 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

80 %

AT / MP

20 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

34 actions de formation qualifiante

- 2 formations de plus de 6 mois
- 32 formations de moins de 6 mois

116 actions de remobilisation inclus pro formation

67 actions de bilans

- 53 Bilans de compétences
- 14 handibtp

31 Mises en situation professionnelle

- 25 Essais Encadrés
- 6 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

ÉTAPE 3

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de **9,7** 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 entreprise ;
- 37% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 5% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 28% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

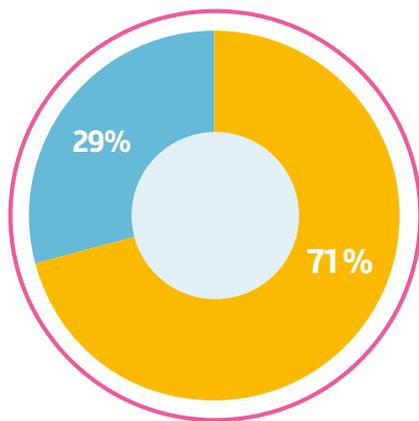


L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 9 conseillères services Assurance maladie du Service social
- 29 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

6 318 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

15 253 entretiens réalisés :

- RDV physique : 57 % (51 % en 2022)
- RDV téléphonique : 43 % (49 % en 2022)

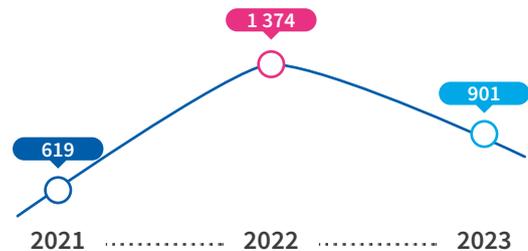
NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2022, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements. La baisse des signalements en 2023 est liée essentiellement à une modification de l'outil de transmission du Service médical :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

4 429 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

59 %
femmes



41 %
hommes



Tranches
d'âge



33 % moins de
46 ans

67 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

78 %

AT / MP

22 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

28 actions de formation qualifiante

- 27 formations de plus de 6 mois
- 1 VAE

66 actions de remobilisation inclus pro formation

1 Convention de Rééducation Professionnelle en Entreprise (CRPE)

78 actions de bilans

- 60 Bilans de compétences
- 18 handibtp

43 Mises en situation professionnelle

- 37 Essais Encadrés
- 6 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

ÉTAPE 3

ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 8,7 mois.

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

- 33% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 28% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 2% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 37% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

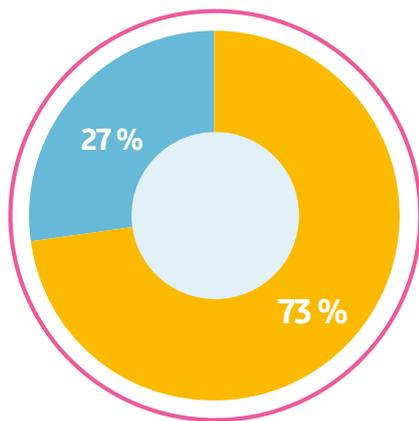


L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 7 conseillères Assurance maladie du Service social
- 22 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

5 012 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

14 603 entretiens réalisés :

- RDV physique : 58 % (49 % en 2022)
- RDV téléphonique : 42 % (51 % en 2022)

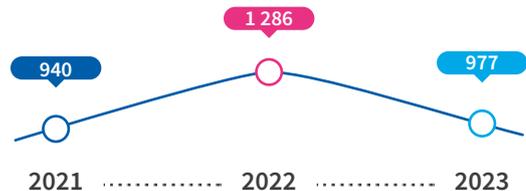
NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2022, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements. La baisse des signalements en 2023 est liée essentiellement à une modification de l'outil de transmission du Service médical :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

3 627 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

55 %
femmes



45%
hommes



Tranches
d'âge



36 % moins de
46 ans

64 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

77 %

AT / MP

23 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

36 actions de formation qualifiante

- 33 formations de plus 6 mois
- 3 VAE

154 actions de remobilisation

- 96 inclus pro formation
- 45 dispositifs locaux (MIFE)
- 13 centres de pré-orientation : dispositifs financés par l'Assurance maladie

76 actions de bilans

- 61 Bilans de compétences
- 15 handibtp

48 Mises en situation professionnelle

- 39 Essais Encadrés
- 9 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

ÉTAPE 3

ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 10,5 mois.

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

- 36% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 24% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 7% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 33% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

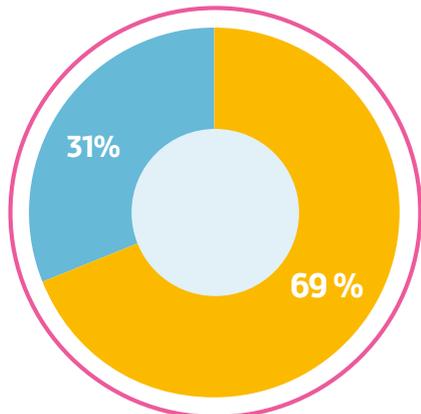


L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 2 personnels de secrétariat
- 8 conseillères services Assurance maladie du Service social
- 38 assistantes de service social
- 2 conseillers experts territoriaux

• NOTRE ACTIVITÉ

7 359 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

24 376 entretiens réalisés :

- RDV physique : 45 % (43 % en 2022)
- RDV téléphonique : 55 % (57 % en 2022)

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

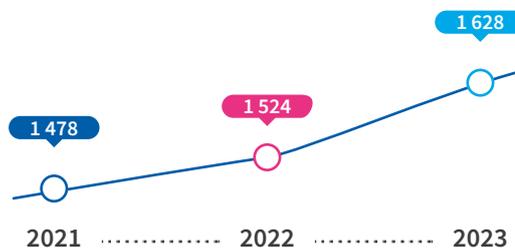
ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION

avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2023, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

4 903 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

57 %
femmes



43 %
hommes



Tranches
d'âge



35 % moins de
46 ans

65 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

75 %

AT / MP

25 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

17 actions de formation qualifiante
de moins de 6 mois

112 actions de remobilisation

- 102 inclus pro formation
- 2 dispositifs locaux (Ateliers du présent)
- 8 dispositifs locaux financés ou co-financés par l'Assurance maladie (MET)

67 bilans de compétences

47 Mises en situation professionnelle

- 34 Essais Encadrés
- 9 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)
- 4 stages immersion en entreprise

ÉTAPE 3

ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de **9,3** mois.

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

- 29% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 30% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 3% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 38% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

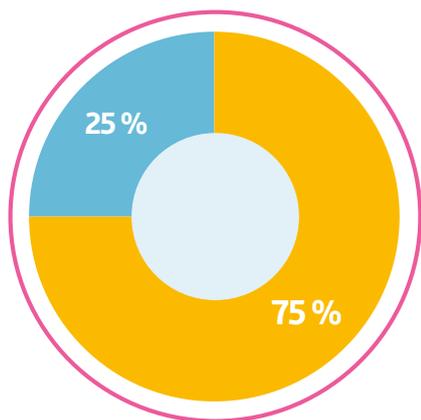


L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 1 personnel de secrétariat
- 4 conseillères Assurance maladie du Service social
- 11 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

2 464 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social.



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

7 923 entretiens réalisés :

- RDV physique : 48 % (44 % en 2022)
- RDV téléphonique : 52 % (56 % en 2022)

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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. Courbe de l'évolution du nombre de signalements ces 3 dernières années :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

1 829 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

54 %
femmes



46 %
hommes



Tranches
d'âge



34 % moins de
46 ans

66 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

79 %

AT / MP

21 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

29 actions de formation qualifiante

- 33 formations de plus 6 mois
- 26 formations de moins de 6 mois

68 actions de remobilisation

- 54 inclus pro formation
- 6 dispositifs locaux (Agefiph, Activons nous etc.)
- 8 dispositifs locaux financés ou co-financés par l'Assurance maladie (Mieux gérer sa situation professionnelle CIBC)

53 actions de bilans

- 45 Bilans de compétences
- 8 handibtp

39 Mises en situation professionnelle

- 37 Essais Encadrés
- 2 Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

ÉTAPE 3

ÉVALUER

les effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel est de 13,3 mois.

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

- 31% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 30% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail ;
- 1% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 38% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

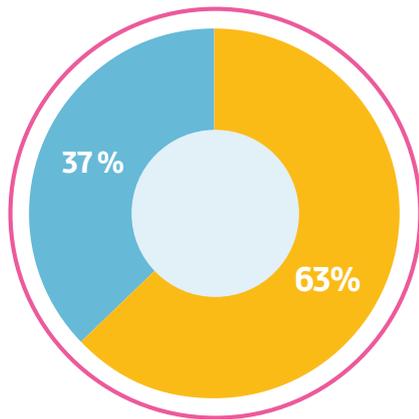


L'ÉQUIPE

- 2 managers
- 5 conseillères Assurance maladie du Service social
- 16 assistantes de service social

NOTRE ACTIVITÉ

3 174 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :



- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Sécuriser les parcours en santé

7 883 entretiens réalisés :

- RDV physique : 57 % (51 % en 2022)
- RDV téléphonique : 43 % (49 % en 2022)

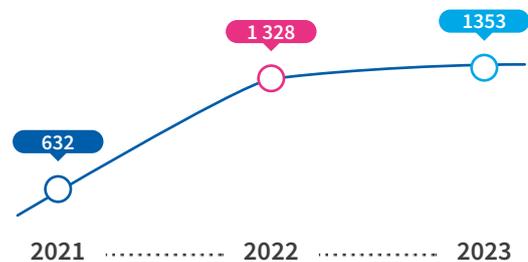
NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

ÉTAPE 1

ENTRER EN RELATION
avec les assurés en arrêt de travail

Nos 2 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 2023, comme en témoigne l'augmentation du nombre de signalements :



- **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) ;

ÉTAPE 2

ACCOMPAGNER

et se coordonner avec les partenaires

1 986 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL AU TITRE DE LA PDP EN 2023

56 %
femmes



44 %
hommes



Tranches
d'âge



36 % moins de
46 ans

64 % 46 ans
et plus

Type de risques



maladie / invalidité

81 %

AT / MP

19 %



Données issues des requêtes mensuelles CPAM

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL EN 2023

**2 actions de formation qualifiante
de moins de 6 mois**

31 actions de remobilisation

- 29 inclus pro formation
- 2 dispositifs locaux

35 actions de bilans

- 28 Bilans de compétences
- 7 handibtp

32 Mises en situation professionnelle

- 31 Essais Encadrés
- 1 Période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

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 :

- 29% conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 30% ont été accompagnés pendant l'arrêt de travail pour favoriser le maintien de leur employabilité et/ou une reconversion professionnelle, avant un licenciement pour inaptitude au poste de travail. Un relais est également organisé vers France Travail;
- 4% vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 37% bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;

03

PARCOURS D'ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

SITUATION 1

① ACCOMPAGNER LES ASSURÉS ATTEINTS DE PATHOLOGIES LOURDES

Madame, 67 ans, divorcée, vivant seule

- Profession libérale : professeure de Chi Qong depuis 20 ans
- Pathologie neurologique en cours de diagnostic
- Arrêt maladie indemnisé du 17/05/22 au 15/08/22 conformément à la réglementation des professions libérales
- Arrêt non indemnisé depuis le 16/08/22
- Signalement de la situation par le médecin conseil
- Mme débute un accompagnement avec l'assistante sociale le 28/11/2022

DIFFICULTÉS REPÉRÉES

Sans ressources depuis le 16/08/2022 et dégradation de la situation financière (pas de droit à une pension d'invalidité du fait de l'âge de l'assurée, plus de prise en charge de l'assurance crédit accession)

L'état de santé ne permet plus de reprise d'activité

Isolement et grande vulnérabilité psychologique même si Mme est soutenue par son fils à distance

Epuisement physique et psychologique qui empêche la réalisation des démarches et des soins (dentaire/optique) en plus de la précarité financière

Héritage il y a 40 ans d'une maison vétuste, invendable qui est un poids financier pour l'assurée (taxe foncière, assurance habitation)

2 L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR LE SERVICE SOCIAL

PARTENAIRES MOBILISÉS

- Adhésion aux propositions du plan d'aide en réalisant de plus en plus de démarches par elle-même
- Le fils de Mme la soutient financièrement pour les remboursements de son crédit accession à la propriété, les taxes foncières à régler et pour subvenir à ses besoins quotidiens pour éviter l'endettement. Mais ce recours à la solidarité familiale est temporaire

IDENTIFICATION DES RESSOURCES DE LA PERSONNE

- Agence retraite Carsat, différents services de la CPAM et de la CAF
- URSSAF (ACED, CPSTI, cessation d'activité, renégociation cotisations), CIPAV, Mutuelle (action sociale)

MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION

- Articulation et sollicitation des divers organismes pour lui permettre d'accéder à ses droits et aux soins, ainsi qu'à de potentielles aides financières
- Soutien psycho-social pour l'aider à surmonter l'isolement et se remettre en mouvement

DÉFINITION DU PLAN D'AIDE

- Aider Mme à sortir de l'arrêt non indemnisé et stabiliser la situation financière
- Soutenir Mme pour régulariser la situation de son entreprise
- Accompagner Mme pour favoriser l'accès aux soins

3 BILAN ET PERSPECTIVES

10 entretiens de visu et
7 entretiens téléphoniques
sur une durée de **11 mois**.

Grâce à l'accompagnement, l'assurée a pu :

- Ouvrir un droit à la CSS lui a permis de réaliser les soins dont elle avait besoin
- Obtenir une aide financière pour les soins non pris en charge
- Exprimer son sentiment de solitude lié à l'arrêt de travail
- Bénéficier d'un travail partenarial coordonné par l'assistante sociale pour faire valoir ses droits retraite, ASPA, clôturer son statut d'entrepreneur et dans l'attente avoir le RSA. Ces démarches lui ont permis de limiter le sentiment de dépendance financière vis-à-vis de son fils
- Réaliser le deuil de son métier/passion qu'elle ne pouvait plus exercer
- Bénéficier d'un soutien psychosocial constant pour la réassurer et l'aider à jalonner son parcours

- L'assurée a retrouvé une situation stable avec des ressources régulières. Elle a eu accès à l'ensemble de ses droits sociaux
- Mme envisage la cession de sa résidence secondaire en viager, ce qui facilitera peut-être sa vente
- L'accompagnement, qualifié par Mme comme « rassurant », lui a permis de sortir d'une situation de blocage administratif et de trouver un soutien durable pour notamment retrouver son autonomie

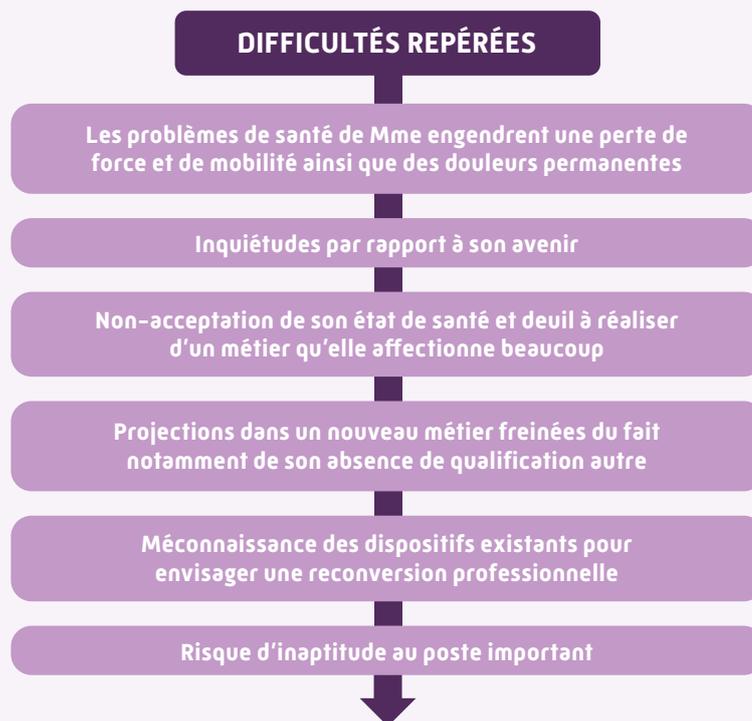
Assurée accompagnée par Elodie Chafi, assistante de service social dans l'Ain

SITUATION 2

① ACCOMPAGNER LES ASSURÉS DANS LE CADRE DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Madame, 45 ans, divorcée, 3 enfants âgés de 17, 15 et 8 ans

- Mme a été orientée vers le Service social par le médecin conseil le 01/06/2022
- Mme est aide-soignante dans une clinique privée depuis le 15/07/2009. Salariée à temps plein, travaille de nuit. Arrêt rechute maladie professionnelle (MP) depuis le 05/03/2021 (MP initiale du 14/04/2018)
- Ses ressources se composent des indemnités journalières MP, d'une rente suite MP, des prestations familiales et de l'Allocation de Soutien Familial (le père des enfants est insolvable)
- Titulaire d'une RQTH depuis le 6/07/2021



2 L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR LE SERVICE SOCIAL

PARTENAIRES MOBILISÉS

- Adhésion à l'accompagnement proposé
- Autonomie dans la réalisation des démarches
- Soutien de ses enfants dans la réalisation des tâches ménagères et des courses
- Suivi médical par le centre anti-douleurs

IDENTIFICATION DES RESSOURCES DE LA PERSONNE

- Instance de coordination de l'assurance maladie
- Médecin du travail
- Retravailler (Inclu Pro)
- Conseiller en Evolution Professionnelle

MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION

- Travailler autour de l'acceptation du handicap en lien avec les médecins et les soignants pour permettre à l'assurée d'aller de l'avant
- L'accompagnement vers la visite de pré-reprise a permis d'identifier des pistes d'aménagement et d'adaptation de poste de travail pour favoriser le reclassement en interne

DÉFINITION DU PLAN D'AIDE

- Aider l'assurée à connaître ses droits et être autonome dans les démarches
- Soutenir l'assurée sur le plan psychosocial pour lever les freins
- Informer et accompagner dans la priorisation des démarches de maintien dans l'emploi en fonction de l'évolution de son état de santé
- Conserver une dynamique d'employabilité

3 BILAN ET PERSPECTIVES

8 entretiens de visu et des entretiens téléphoniques sur **18 mois**.

Grâce à l'accompagnement, l'assurée a pu :

- Obtenir des informations sur ses droits et obligations pendant l'arrêt de travail
- Réaliser une visite de pré-reprise qui lui a permis de prendre conscience et d'aborder la question du risque d'inaptitude à son métier
- Exprimer son sentiment de solitude lié à l'arrêt de travail
- Investir l'action 1 d'Inclu Pro Formation pour reprendre confiance en elle et l'aider à faire le deuil de son ancien métier
- Déterminer un nouveau projet professionnel en s'appuyant sur les apprentissages de l'action 3 d'Inclu Pro Formation pour s'orienter vers le métier de secrétaire médicale

- Le soutien psychosocial a permis à Mme d'anticiper la fin de l'arrêt de travail, à ouvrir le champ des possibles, à mieux comprendre et accéder aux dispositifs de maintien dans l'emploi existant
- Mme a réalisé des stages d'observation en entreprise pour valider son choix professionnel
- Mme a obtenu le financement de sa formation de secrétaire médicale via le dispositif Transition Pro et a intégré sa formation à l'issue de son arrêt de travail le 28 octobre 2023
- Un reclassement au sein de la clinique à l'issue de la formation est envisagé

Assurée accompagnée par Katia Barendji, assistante de service social en Savoie

04

FAITS MARQUANTS

DES ATELIERS PARTICIPATIFS RGPD EN SAVOIE

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne.

Comment s'approprier les 5 grands principes (finalité, durée de conservation, droit des personnes, proportionnalité et pertinence, sécurité / confidentialité / intégrité des données) appliqués au Service social de l'Assurance maladie ?

A la suite d'un webinaire régional consacré à la présentation du RGPD et en déclinaison du guide des sollicitations présenté aux conseillères services assurance maladie (CSAM), une réunion de service a été dédiée à cette thématique, en novembre, avec notamment des ateliers participatifs animés par les 4 CSAM, une assistante de service social (ASS), l'encadrement, avec la contribution d'une étudiante ASS en apprentissage comme gardienne du temps.

Après une présentation technique par le cadre adjoint, un état des lieux des documents et mails envoyés aux assurés et aux partenaires a été fait afin de déterminer comment sécuriser les échanges.

La matinée s'est terminée par des ateliers pratiques en libre-service animés par les CSAM : comment utiliser Self (outil de partage sécurisé), faire une procuration à un tiers, transformer un document en PDF, classer un mail ou un document.

Une matinée instructive, riche et dynamique qui s'est poursuivie, lors d'un second temps dédié, sur les bonnes pratiques et la finalisation des modalités d'échange avec les partenaires après leur retour suite à des tests.



Véronique GAYET
Responsable du Service social
de Savoie

LA CRÉATION D'UNE VIDÉO POUR LA PROMOTION DES ACTIONS COLLECTIVES AU NIVEAU RÉGIONAL

Une réflexion sur la valorisation des actions collectives s'est posée au sein du service social en 2023. Comment communiquer et promouvoir ce travail complémentaire à l'accompagnement social individuel ? L'idée de créer une vidéo à destination des partenaires, assurés et équipes du Service social est née.

Le projet a impliqué le département Information et Communication de la Carsat Rhône-Alpes, la chargée de mission référente régionale du travail social collectif, 3 assistantes de Service social (ASS) ayant animé des actions collectives sur 3 départements différents (Drôme, Isère, Haute-Savoie) en 2023 ainsi que 3 assurés ayant participé à ces actions collectives.

Le contenu, sous forme de témoignages des assistantes sociales et des assurés, a été élaboré avec l'ensemble des parties-prenante, et le tournage a eu lieu sur les sites de Romans, Grenoble et Annecy durant l'été 2023.

Le projet a pu être réalisé sur une période assez courte grâce à des actions qui s'étaient terminées sur le 2ème trimestre 2023. Les assurés ont ainsi pu témoigner et avoir le recul nécessaire pour évaluer les effets de l'action collective.

Le bilan est très positif pour :

- Les 3 ASS qui ont pu valoriser, par leur témoignage, le travail réalisé par l'ensemble des ASS de la région Rhône Alpes
- Les 3 assurés qui ont pris leur rôle de témoin très à cœur, exercice peu évident à faire devant une caméra
- Une des assurées est aujourd'hui « assurée témoin » et participe à d'autres actions collectives pour témoigner de son parcours et du changement opéré grâce à sa participation à une action collective

Pour découvrir cette vidéo, rendez-vous sur la chaîne Youtube de la Carsat Rhône-Alpes !



Sabrina BERREHAIL
Chargée de mission - Pôle Appui et accompagnement du Service social



05

PERSPECTIVES 2024

- Décliner de façon opérationnelle les engagements du Service social de la COG 2023/2027 via un projet de Service
- Renforcer le rôle des Conseiller Services Assurance maladie et les collaborations avec les assistant(e)s de Service social
- Poursuivre le développement du partenariat dans le cadre de la PDP en s'appuyant en particulier sur le modèle de convergence de l'Assurance maladie et les cellules PDP des SPSTI.
- Renforcer la communication auprès de nos partenaires sur notre axe « Sécuriser les parcours en santé »
- Engager le Service social avec les partenaires de l'Assurance maladie dans la promotion des actions de prévention santé
- Développer des actions collectives dans les 2 axes d'intervention sur l'ensemble de la région Rhône-Alpes
- Poursuivre le plan d'action RGPD dans chacun des départements

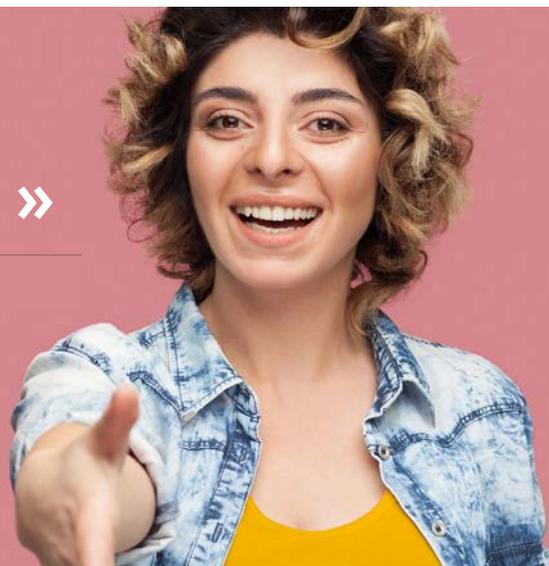


3646 DITES « SERVICE SOCIAL »

LE NUMÉRO UNIQUE DU SERVICE
SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Depuis l'étranger composez le +33 184 90 36 46
[appel gratuit + prix tarif local]

3646 Service gratuit
+ prix appel



CONTACTS



VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER
ou orienter un assuré ?

- Par téléphone
- 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_02/24 – Création Impression Carsat Rhône-Alpes – Crédit photo – © Freepik [couverture], © Pexels & © Adobe Stock



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Rhône-Alpes