l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Rhône-Alpes

L'ESSENTIEL DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL

EN RÉGION RHÔNE-ALPES | 2025

Carsat Retraite & Santé au travail
Rhône-Alpes

SOMMAIRE

01
ACTIVITÉ RÉGIONALE 03
Notre intervention 03
Notre expertise 03
Notre activité 04
Notre intervention en prévention de la désinsertion professionnelle 05
Notre intervention dans la sécurisation des parcours en santé 09
Notre organisation et notre équipe 11

02
L'ACTIVITÉ PAR DÉPARTEMENT 12
l'Ain 12
L'Ardèche 15
La Drôme 18
L'Isère 21
La Loire 24
Le Rhône 27
La Savoie 30
La Haute-Savoie 33

03
PARCOURS D'ASSURÉS ACCOMPAGNÉS 36

04
FAITS MARQUANTS 40

05
PERSPECTIVES 2026 42

06
NOS COORDONNÉES 43

01
ACTIVITÉ RÉGIONALE

NOTRE INTERVENTION

Le service social de la Carsat Rhône-Alpes propose un accompagnement individualisé et personnalisé aux assurés fragilisés par leur état de santé et dont la maladie a une incidence sur leur situation sociale (répercussions économiques, professionnelles, familiales…) ou dont l'état de santé compromet le retour à l'emploi.

Spécialisé en santé, notre service intervient en niveau d'expertise pour les situations complexes, prioritairement après sollicitations de partenaires.

Nos équipes travaillent en collaboration avec différents acteurs locaux : la Direction médicale de la CPAM, les CPAM, les Centres d'examens de santé, les services de prévention et de santé au travail, France Travail, le Conseil départemental, les MDPH, etc.

Nous disposons des compétences et savoir-faire nécessaires pour évaluer et prendre en compte globalement les problématiques et les répercussions de l'état de santé dans le quotidien 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.

Nos missions s'organisent autour de deux axes d'intervention :

- **Prévenir la désinsertion professionnelle**
- **Sécuriser les parcours en santé**

NOTRE EXPERTISE

La qualité de l'accueil est primordiale au sein du service social. Celui-ci est assuré par les Conseillères services de l'Assurance Maladie (CSAM), premières interlocutrices des assurés. Les CSAM analysent la demande et apportent un premier niveau de réponse, en amont de la prise en charge par l'assistant(e) de service social.

L'accompagnement que nous proposons aux assurés est à la fois :

- **Individuel** : les assistant(e)s de service social reçoivent sur rendez-vous dans des lieux d'accueil, visites à domicile, entretiens sociaux téléphoniques ou réalisés en visio-conférence ;
- **Collectif** : les assistant(e)s de service social mobilisent plusieurs méthodes d'intervention : Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et Travail social de groupe (TSG) pour animer des groupes réunissant 8 à 12 personnes maximum et rencontrant une problématique commune.

Ces modalités sont combinées afin de dynamiser l'accompagnement proposé aux 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 coconstruire une stratégie d'intervention visant à soutenir son autonomie et développer son pouvoir d'agir ;
- De coordonner les différents acteurs impliqués, en assurant un rôle de référent ;
- D'aider à maintenir ou à restaurer les liens sociaux, facteurs d'inclusion sociale et professionnelle.

CHIFFRES CLÉS

92,8 %

DES ASSURÉS SONT SATISFAITS

de notre intervention

(Données issues de l'enquête de satisfaction 2025)

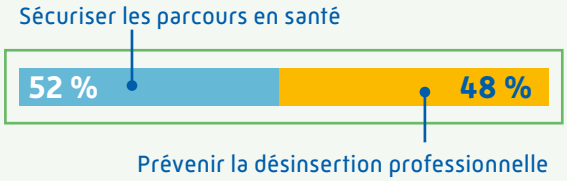
NOTRE ACTIVITÉ

77 758
CONTACTS TÉLÉPHONIQUES
réalisés par les Conseillères services Assurance Maladie du service social

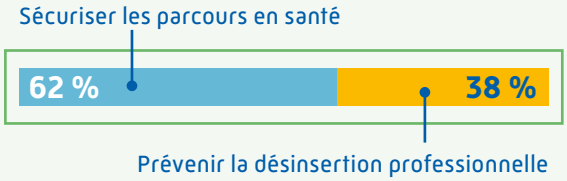
30 236 appels entrants
47 522 appels sortants

96,4 %
DES ASSURÉS SONT SATISFAITS de leur contact avec les CSAM

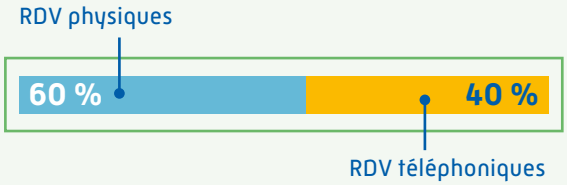
28 193
ASSURÉS
accompagnés individuellement par les assistant(e)s de service social :



1 612
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS
accompagnés :



81 152
ENTRETIENS
réalisés :



30
ACTIONS COLLECTIVES
déployées :

ainsi que plusieurs informations collectives menées par le service social. Cette offre de services est complémentaire à l'accompagnement individuel. Les thématiques proposées sont en lien avec nos 2 axes d'intervention. Ces actions permettent, entre autres, de rompre l'isolement lié à l'arrêt de travail et de remobiliser les assurés sur un projet personnel et professionnel.

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

La loi du 2 août 2021, renforçant la prévention en santé au travail, a conforté le rôle des Services de prévention et de santé au travail (SPST) dans l'accompagnement des salariés à risque d'inaptitude et instauré la création des cellules prévention de la désinsertion professionnelle (PDP). Elle a également affirmé la place du service social de l'Assurance Maladie comme acteur central de la prévention tertiaire auprès des assurés en arrêt de travail.

Dans le cadre du modèle de convergence, l'Assurance Maladie et les SPSTI sont encouragés à développer ensemble la prévention tertiaire, en lien avec les acteurs territoriaux du maintien en emploi.

La prévention tertiaire vise à limiter les complications liées à l'état de santé, notamment en cas d'arrêts longs ou répétés, en proposant un accompagnement précoce et personnalisé favorisant le maintien dans l'emploi ou le reclassement professionnel.

Le service social de l'Assurance Maladie accompagne ainsi, dans le cadre de la PDP, les assurés en arrêt disposant d'un contrat de travail en cours ainsi que les travailleurs indépendants lorsque leur état de santé compromet le retour à l'emploi. Les assistant(e)s de service social sont les référents sociaux du parcours, mobilisant les leviers nécessaires pour sécuriser les conditions de reprise.

Cet accompagnement, en collaboration avec les différents partenaires, contribue à améliorer la fluidité des parcours, à renforcer la prévention et à sécuriser durablement le retour à l'emploi.

L'entrée en relation avec les assurés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

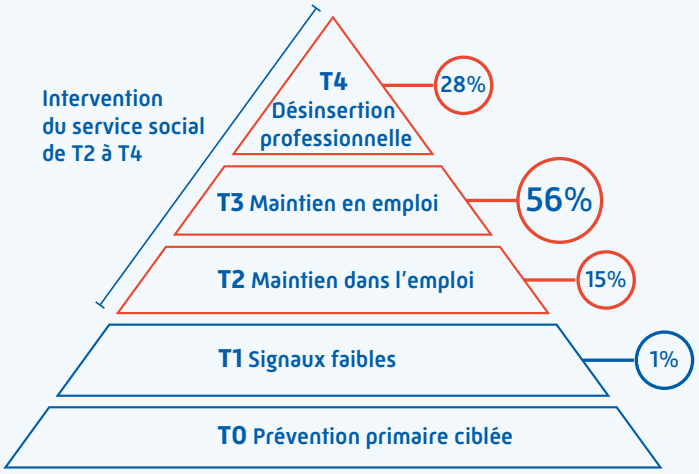
13 548
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont
4 866 par contact direct des assurés
4 385 signalés par la Direction médicale de la CPAM
1 493 signalés par les SPSTI/ SPSTA

La situation des assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement au service social, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau d'urgence, de gravité et de complexité de prise en charge va être évalué par les assistant(e)s de service social.

La nomenclature, issue de la Lettre Réseau 85/2023 « modèle de convergence » de l'Assurance Maladie, permet de distinguer 5 niveaux de complexité de prise en charge (de T0 à T5). L'accompagnement proposé par le service social s'adresse en priorité aux assurés en risque de désinsertion à partir du niveau T2.

En 2025 :



Légende

T1 Pour 1 % d'entre eux, la capacité au travail n'est pas menacée à court terme mais l'employabilité pourrait se dégrader.

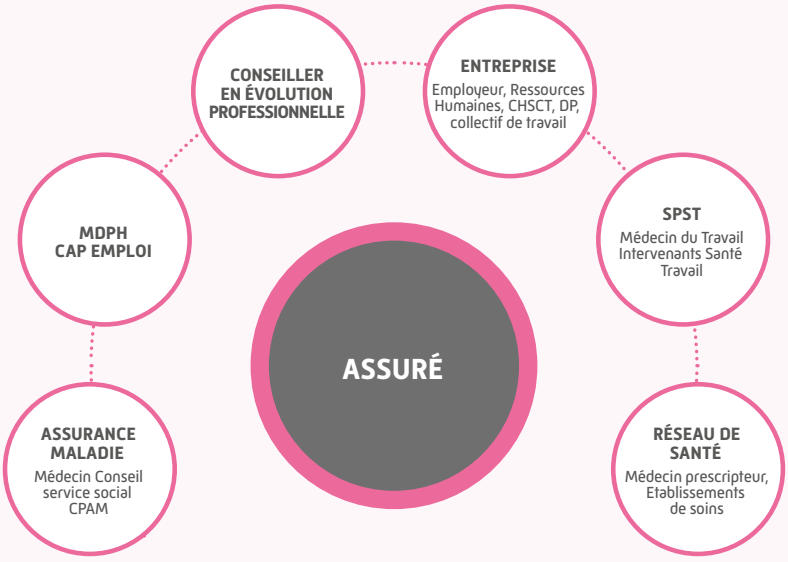
T2 Pour 15 % d'entre eux, un maintien dans l'emploi sur le poste d'origine pourrait être envisagé

T3 Pour 56 % d'entre eux, un maintien en emploi après reconversion professionnelle pourrait s'envisager sur un autre poste dans leur entreprise d'origine (19 %) ou dans une autre entreprise (37 %)

T4 Pour 28 % d'entre eux, il y a un risque avéré de désinsertion professionnelle nécessitant un accompagnement médico-social

L'accompagnement des assurés en coordination 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 ;**
- **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 ;**
- **Développer le pouvoir d'agir pour faciliter l'élaboration du projet professionnel ;**
- **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.**

13 548 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS EN PDP EN 2025 ET 41 897 ENTRETIENS SOCIAUX RÉALISÉS

60 % femmes

40 % hommes

Tranches d'âge

38 % moins de 46 ans

62 % 46 ans et plus

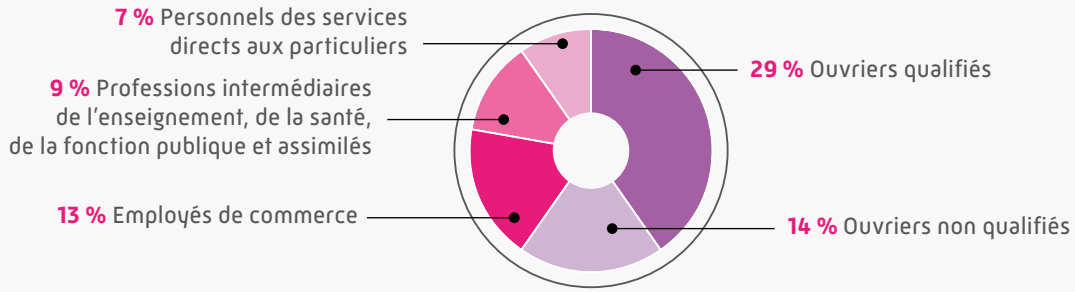
Type de risques

maladie **72 %**

invalidité **7 %**

AT / MP **21 %**

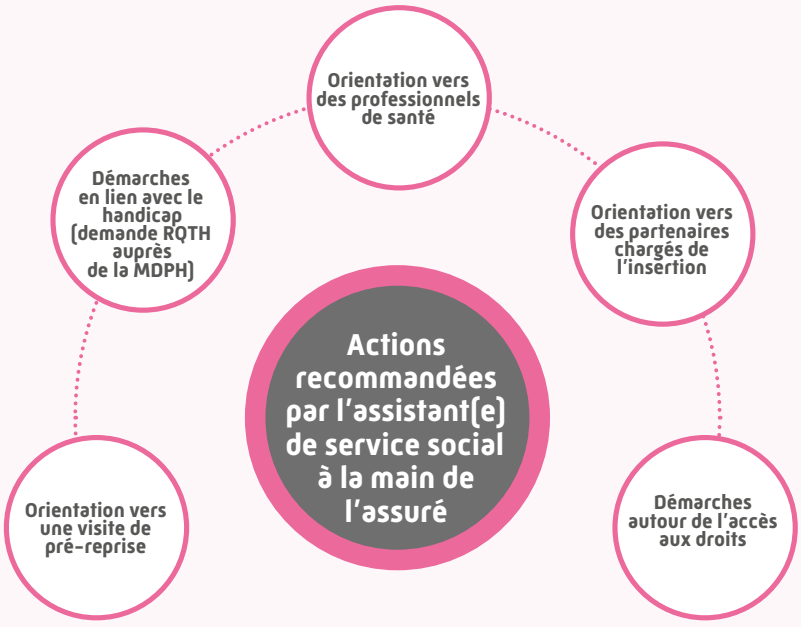
LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **570 bilans de compétences**
- **459 Essais Encadrés**
- **262 actions de formation qualifiante** dont des formations courte durée de moins de 6 mois, des formations de plus de 6 mois et des VAE
- **222 autres actions de remobilisation locales**
- **77 actions de bilans HandiBTP**
- **51 Périodes de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)**
- **3 Convention de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE)**
- **2 actions de remobilisation Inclu'Pro formation**

PRÉCONISATIONS RÉALISÉES



L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de **11,5** mois (11.1 mois en 2024).
La situation des assurés en fin d'accompagnement est la suivante :

- **25 %** conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- **22 %** 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 ;
- **16 %** bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité, d'une pension de retraite ou d'une autre solution sociale ;
- **33 %** sont toujours en situation d'arrêt de travail, du fait de leur état de santé.

Un bilan PDP est réalisé auprès des assurés **6 mois** après la fin de leur accompagnement.

Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne.
7 163 bilans ont été réalisés en 2025 (3 774 en 2024) :

Parmi les 25 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement	**80 % ont conservé cette activité professionnelle**	9 % sont en arrêt de travail	5 % bénéficient d'une autre solution sociale *	5 % sont accompagnés par France Travail	1 % sont en formation
Parmi les 22 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail	**17 % ont repris une activité professionnelle**	6 % bénéficient d'une autre solution sociale *	65 % sont toujours accompagnés par France Travail	8 % sont en formation	4 % sont en arrêt de travail
Parmi les 4 % qui ont bénéficié d'une formation	**15 % ont repris une activité professionnelle**	60 % sont toujours en formation	15 % sont accompagnés par France Travail	4 % bénéficient d'une autre solution sociale *	6 % sont en arrêt de travail
Parmi les 16 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale *	**9 % ont repris une activité professionnelle**	1 % sont en formation	6 % sont accompagnés par France Travail	80 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale *	4 % sont en arrêt de travail
Parmi les 33 % qui étaient toujours en situation d'arrêt de travail	**15 % ont repris une activité professionnelle**	63 % sont toujours en arrêt de travail	12 % sont accompagnés par France Travail	8 % bénéficient d'une autre solution sociale	2 % sont en formation

*pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale

96,1 %
des assurés accompagnés pendant un arrêt de travail avec un projet de reprise d'activité ont été satisfaits

NOTRE INTERVENTION DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

Nous accompagnons les assurés fragilisés confrontés à des difficultés sociales liées à la maladie, à un accident ou à un arrêt de travail. Ces situations peuvent entrainer des répercussions économiques, familiales, professionnelles et psychosociales importantes, touchant à la fois l'assuré et son entourage.

L'accompagnement social vise à lever les freins qui entravent la stabilisation ou l'amélioration de la situation. Il s'appuie sur une évaluation globale des capacités et ressources de la personne ainsi que de son environnement. Cet accompagnement favorise également l'autonomie durable de l'assuré dans ses démarches de santé, en s'inscrivant dans une logique de prévention et de lutte contre le renoncement aux droits et aux soins.

Dans cette démarche, la collaboration avec les partenaires est essentielle. Elle permet de coordonner les interventions, d'articuler les dispositifs disponibles et d'assurer une prise en charge cohérente, adaptée et sécurisante pour les personnes accompagnées. Ensemble, nous contribuons à renforcer les parcours, prévenir les ruptures et soutenir le maintien ou le retour à une situation d'équilibre.

14 645
ASSURÉS
accompagnés par le service social (14 469 en 2024)

39 290 entretiens sociaux réalisés

9,2 mois : durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens

PROFIL TYPE

58 % femmes

42 % hommes

Tranches d'âge

29 % moins de 46 ans

71 % 46 ans et plus

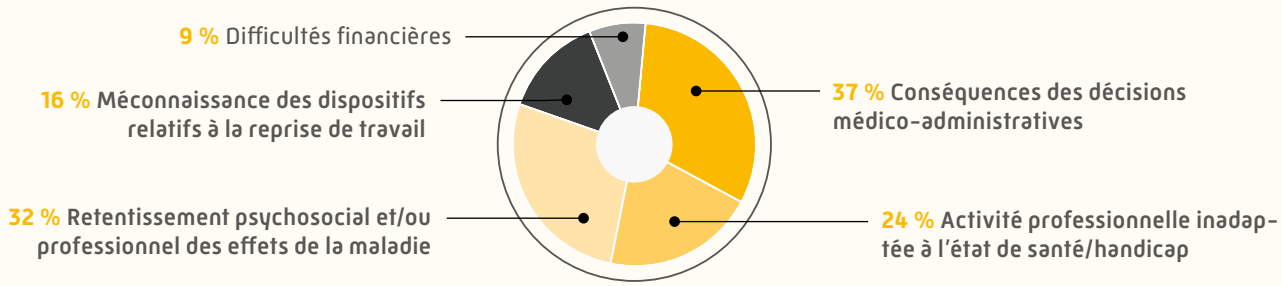
Type de risques

maladie **65 %**

invalidité **19 %**

AT / MP **16 %**

LES PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES



Prévention et promotion de la santé : les temps clés dans l'accompagnement des assurés

1/ La rencontre avec le service social

- Proposition de RDV par la CSAM – 1er RDV avec l'ASS
- Demande exprimée par l'assuré
- Relation de confiance, secret professionnel
- Observation des signaux renvoyés par l'assuré

2/ Evaluation des déterminants en santé

- Recueil de données sur la situation, problèmes / forces / potentialité / environnement social et familial
- Compréhension du système dans lequel l'assuré s'inscrit
- Phase de questionnement sur le vécu de la maladie et les déterminants en santé : facteurs socio-économique, système de soins, renoncement, comportements individuels, facteurs génétiques et environnementaux

3/ Analyse et diagnostic de la situation

- Evaluation des besoins / freins / atouts / capacités de l'assuré
- Regard croisé du professionnel et de l'assuré pour coconstruire une évaluation de la problématique, difficultés rencontrées, moyens à utiliser pour traiter/ améliorer la situation dans la temporalité de l'assuré
- Élaboration d'hypothèses de travail / définition des besoins en santé / objectifs de changement

4/ Plan d'aide et messages, préconisations en prévention

- Définition des objectifs et actions à mettre en œuvre
- Contractualisation avec l'assuré et engagements réciproques
- Mobilisation de l'assuré dans son parcours de soins
- Compréhension des messages et actions de prévention en santé
- Bilans réguliers sur l'avancement de la situation
- Orientation vers les partenaires selon les offres de prévention / promotion en santé

5/ Evaluation de l'accompagnement

- Mise en avant du chemin parcouru / les réussites / les objectifs atteints
- Auto-évaluation des changements opérés autour des compétences psychosociales (estime de soi, prise de décision, pouvoir d'agir …) et de la prise en compte de son capital santé
- Impact de l'accompagnement social sur l'assuré et son environnement
- Relais vers les partenaires
- Consolidation du parcours de soins par la proposition d'offres spécifiques en santé

NOTRE ORGANISATION ET NOTRE ÉQUIPE

L'équipe du service social :

- **156** assistant(e)s de service social
- **49** conseillères services Assurance Maladie
- **4** chargé(e)s de missions
- **15** managers
- **6** assistantes
- **7** conseillers experts territoriaux

Nous avons accueilli **12 étudiantes** en formation d'assistant(e) de service social : 3 étudiantes stagiaires 1re année, 4 étudiantes stagiaires 2è année, 3 étudiantes stagiaires en 3è année et 2 étudiantes en alternance 2è et 3è année

L'IMPLANTATION DES AGENCES

02
L'ACTIVITÉ PAR DÉPARTEMENT

L'AIN

L'ÉQUIPE

- **1** manager
- **1** assistante
- **5** conseillères services Assurance Maladie
- **15** assistantes de service social
- **1** conseiller expert territorial

Pierre-Albéric ORTHOLARY
ssocial.ain@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

2 913 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **57 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **43 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **175**

7 999 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **64 %**
- RDV téléphoniques : **36 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

1 680
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont
281 par contact direct des assurés
804 signalés par la Direction médicale de la CPAM
113 signalés par les SPSTI/SPSTA

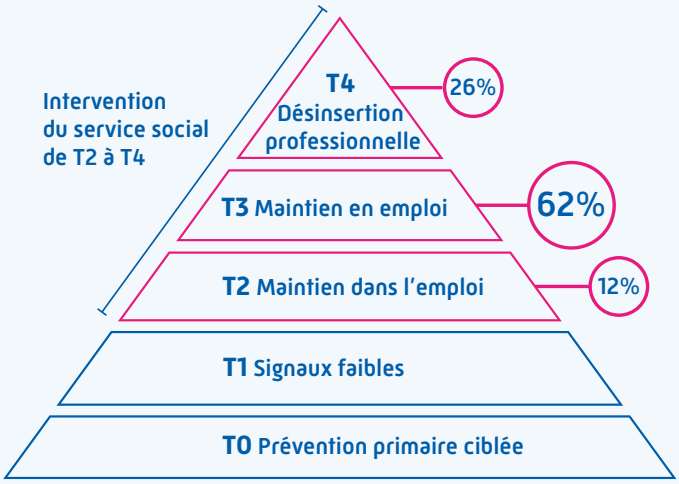
1 680 SALARIÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 4 959 ENTRETIENS SOCIAUX RÉALISÉS :

59 % femmes
41 % hommes

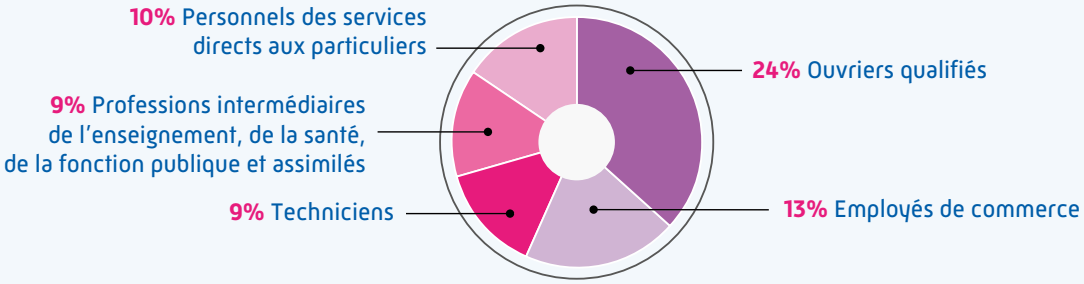
Tranches d'âge
36 % moins de 46 ans
64 % 46 ans et plus

Type de risques
maladie **80 %**
invalidité **3 %**
AT / MP **17 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **81 bilans de compétences**
- **64 actions de remobilisation locales**
- **35 Essais Encadrés**
- **6 actions de formation qualifiante**
- **3 périodes de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 10,3 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 24 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 22 % 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 ;
- 13 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 37 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés **6 mois** après la fin de leur accompagnement.

Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **972 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 24 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 78 % ont conservé leur activité professionnelle, 8 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 6 % sont accompagnés par France Travail, 6 % sont en arrêt de travail, 2 % sont en formation
- Parmi les 22 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 18 % ont repris une activité professionnelle, 15 % sont en formation, 3 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 58 % sont toujours accompagnés par France Travail, 6 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 4 % qui ont bénéficié d'une formation : 15 % ont repris une activité professionnelle, 55 % sont toujours en formation, 21 % sont accompagnés par France Travail, 3 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 6 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 13 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale*: 12 % ont repris une activité professionnelle, 4 % sont accompagnés par France Travail, 80 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 4 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 37 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 12 % ont repris une activité professionnelle, 2 % sont en formation, 11 % sont accompagnés par France Travail, 8 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 67 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

1 233 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 3 039 ENTRETIENS RÉALISÉS :

60 % femmes

40 % hommes

Tranches d'âge

28 % moins de 46 ans

72 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **74 %**

invalidité **11 %**

AT / MP **15 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 8,7 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF DANS L'AIN

Focus sur l'action collective « *Un élan de confiance, un pas vers le mouvement* » créée par Annabelle, Elodie, Isabelle, assistantes de service social dans l'Ain.

Cette action collective créée en 2024 vise à soutenir les assurés en arrêt de longue durée confrontés à l'isolement, à la perte de confiance et aux difficultés du quotidien. Elle propose art-thérapie et activité physique adaptée avec la plateforme Sport Santé de l'Ain pour favoriser le mieux-être, la remobilisation et la reprise de lien social. Trois sessions ont réuni en moyenne neuf participants, exprimant motivation, espoir et entraide retrouvée.

5 actions collectives ont été menées par les assistantes de service social sur différentes thématiques en PDP : le retour à l'emploi (Bourg en Bresse), la reprise de confiance en soi après un épuisement professionnel (Jassans) et sur des thématiques de l'axe SPS et le vécu de l'arrêt de travail (Ambérieu-en-Bugey, Saint-Maurice-de-Beynost, Belley).

L'ARDÈCHE

L'ÉQUIPE

- **1** manager
- **4** conseillères services Assurance Maladie
- **9** assistantes de service social

Lionel DULAURIER
ssocial.ardeche@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

1 786 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **60 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **40 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **92**

4 669 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **64 %**
- RDV téléphoniques : **36 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

1 074
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont
420 par contact direct des assurés
403 signalés par la Direction médicale de la CPAM
63 signalés par les SPSTI/SPSTA

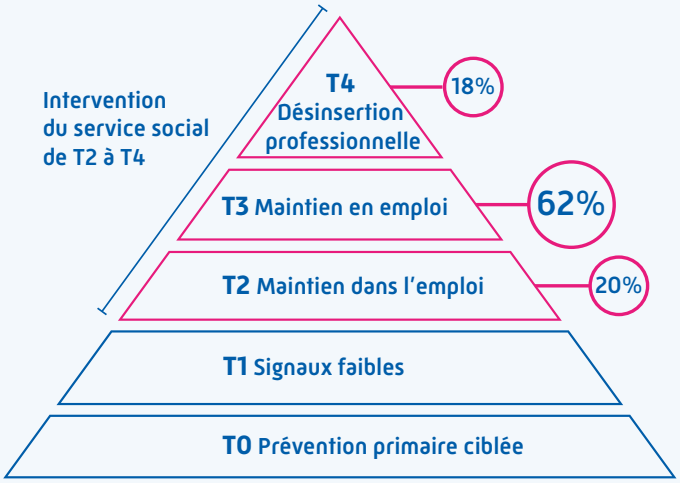
1 074 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 3 103 ENTRETIENS SOCIAUX RÉALISÉS :

59 % femmes
41 % hommes

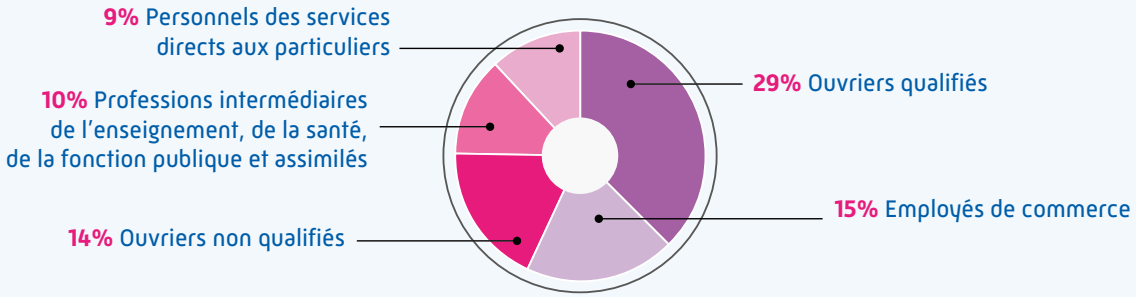
Tranches d'âge
33 % moins de 46 ans
67 % 46 ans et plus

Type de risques
maladie **73 %**
invalidité **9 %**
AT / MP **18 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **33 bilans de compétences**
- **11 périodes de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)**
- **20 Essais Encadrés**
- **29 actions de formation qualifiante**
- **10 actions de bilans HandiBTP**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 11,3 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 26 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 18 % 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 ;
- 17 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 36 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **518 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 26 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 80 % ont conservé leur activité professionnelle, 9 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 3 % sont accompagnés par France Travail, 8 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 18 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 17 % ont repris une activité professionnelle, 11 % sont en formation, 5 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 61 % sont toujours accompagnés par France Travail, 6 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 3 % qui ont bénéficié d'une formation : 13 % ont repris une activité professionnelle, 38 % sont toujours en formation, 12 % sont accompagnés par France Travail et 37 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 17 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale *: 4 % ont repris une activité professionnelle 95 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 1 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 36 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 11 % ont repris une activité professionnelle, 1 % sont en formation, 8 % sont accompagnés par France Travail 8 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 72 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

712 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 1 466 ENTRETIENS RÉALISÉS :

57 % femmes

43 % hommes

Tranches d'âge

27 % moins de 46 ans

73 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **65 %**

invalidité **21 %**

AT / MP **14 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 7,1 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF EN ARDÈCHE

Focus sur l'action collective « *Se remobiliser pendant l'arrêt de travail* » créée par Lucile et Anne-Laure, assistantes de service social sur le territoire d'Annonay.

Cette action collective en 5 séances vise à offrir un espace de parole, informer les assurés, préparer leur retour au travail et renforcer leur confiance en valorisant leurs compétences. Destinée aux personnes en arrêt de travail fragilisées professionnellement, elle inclut deux séances avec un psychologue du travail. En 2025, sept assurés y ont participé, tous se disant moins isolés, mieux éclairés sur les démarches à réaliser et plus confiants dans leur avenir.

Une action collective a été menée par deux assistantes de service social (ASS) sur la thématique PDP « Se remobiliser pendant l'arrêt de travail ».

Les ASS interviennent également auprès d'assurés accompagnés par la Ligue contre le cancer. Elles réalisent une information collective sur la thématique « Préparer sa reprise d'activité après un arrêt de travail ».

LA DRÔME

L'ÉQUIPE

- **1** manager
- **1** assistante
- **5** conseillères services Assurance Maladie
- **15** assistantes de service social
- **1** conseiller expert territorial

Cindy GUILLOU
ssocial.valence@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

2 912 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **57 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **43 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **158**

8 763 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **52 %**
- RDV téléphoniques : **48 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

1 671
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont
612 par contact direct des assurés
559 signalés par la Direction médicale de la CPAM
236 signalés par les SPSTI/SPSTA

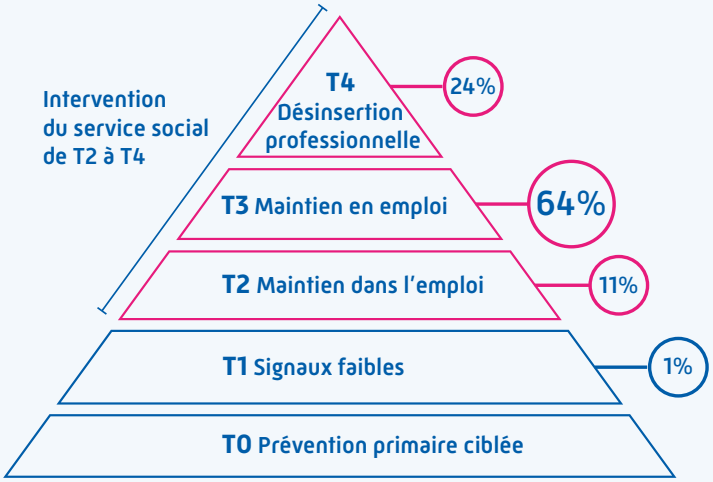
1 671 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 5 361 ENTRETIENS RÉALISÉS :

60 % femmes
40 % hommes

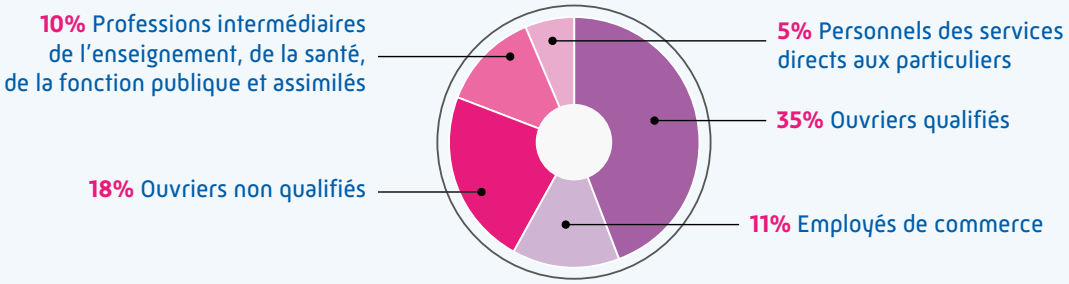
Tranches d'âge
42 % moins de 46 ans
58 % 46 ans et plus

Type de risques
maladie **77 %**
invalidité **4 %**
AT / MP **19 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **73 bilans de compétences**
- **62 Essais Encadrés**
- **57 actions de formation qualifiante**
- **1 actions de remobilisation Inclu'Pro formation**
- **10 actions de bilans HandiBTP**
- **9 Périodes de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 10,8 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 23 % 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 ;
- 5 % vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 16 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 32 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **802 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 23 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 83 % ont conservé leur activité professionnelle, 4 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 3 % sont accompagnés par France Travail, 8 % sont en arrêt de travail, 2 % sont en formation ;
- Parmi les 24 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 17 % ont repris une activité professionnelle, 3 % sont en formation, 3 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 76 % sont toujours accompagnés par France Travail, 1 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 5 % qui ont bénéficié d'une formation : 10 % ont repris une activité professionnelle, 74 % sont toujours en formation, 13 % sont accompagnés par France Travail et 3 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 16 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale* : 4 % ont repris une activité professionnelle, 1 % sont accompagnés par France Travail, 93 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 1 % sont en arrêt de travail, 1 % sont en formation ;
- Parmi les 32 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 14 % ont repris une activité professionnelle, 1 % sont en formation, 12 % sont accompagnés par France Travail, 7 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 66 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

1 241 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 3 397 ENTRETIENS RÉALISÉS :

58 % femmes

42 % hommes

Tranches d'âge

26 % moins de 46 ans

74 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **66 %**

invalidité **21 %**

AT / MP **13 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 8,3 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF DANS LA DRÔME

Focus sur l'action collective « *Vivre et avancer avec une maladie* » créée par Stéphanie et Sandra, assistantes de service social sur le territoire de Valence.

Cette action, créée il y a trois ans pour des personnes atteintes de pathologies lourdes, offre un espace d'échange pour rompre l'isolement, renforcer la confiance en soi et aider à accepter la maladie. Elle engage l'assuré dans une réflexion en lui donnant des moyens et des informations pour l'accompagner dans son parcours de vie avec sa pathologie. L'intervention d'une sophrologue et art thérapeute permet de découvrir de nouvelles capacités et des activités adaptées. Tous les assurés ont une vision plus positive de leur avenir, se sentent apaisés et souhaitent que l'action soit reconduite.

6 actions collectives ont été menées par les assistantes de service social (ASS) en 2025 sur différentes thématiques en PDP dont la souffrance au travail (Romans, Valence) et sur des thématiques de l'axe SPS pour les assurés atteints de pathologies lourdes (Valence).

L'ISÈRE

L'ÉQUIPE

- **2** managers
- **1** assistante
- **9** conseillères services Assurance Maladie
- **29** assistantes de service social
- **2** conseillers experts territoriaux

Laurence NAL
ssocial.grenoble@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

5 241 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **41 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **59 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **295**

13 577 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **68 %**
- RDV téléphoniques : **42 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

2 153
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont

1 038 par contact direct des assurés

303 signalés par la Direction médicale de la CPAM

339 signalés par les SPSTI/SPSTA

2 153 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 6 212 ENTRETIENS RÉALISÉS :

60 % femmes

40 % hommes

Tranches d'âge

36 % moins de 46 ans

64 % 46 ans et plus

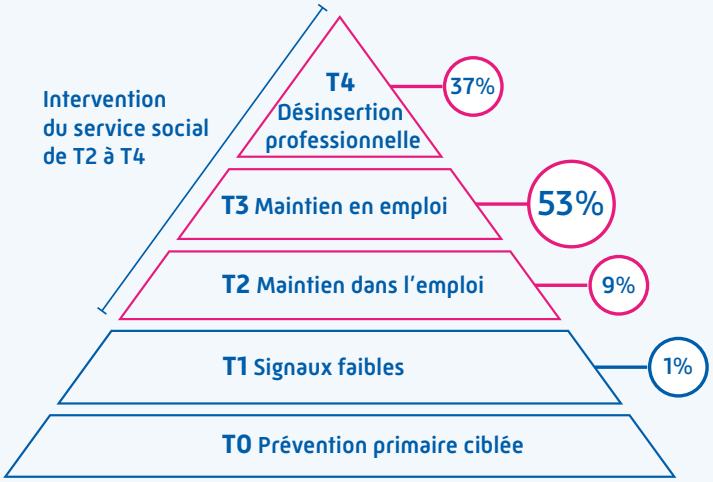
Type de risques

maladie **71 %**

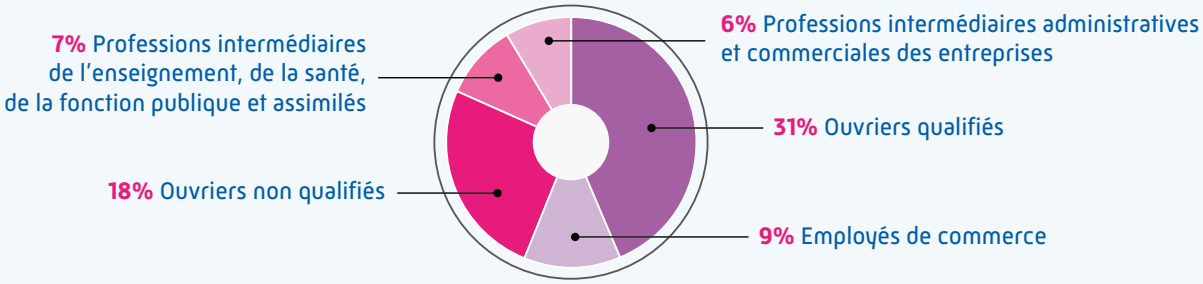
invalidité **8 %**

AT / MP **21 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **156 bilans de compétences**
- **97 Essais Encadrés**
- **58 actions de formation qualifiante**
- **18 actions de bilans HandiBTP**
- **3 Période de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)**
- **2 Conventions de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE)**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 12,9 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 21 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 20 % 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 ;
- 20 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 36 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **1 322 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 21 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 73 % ont conservé leur activité professionnelle, 9 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 3 % sont accompagnés par France travail, 14 % sont en arrêt de travail, 1 % sont en formation ;
- Parmi les 20 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 10 % ont repris une activité professionnelle, 4 % sont en formation, 9 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 72 % sont toujours accompagnés par France Travail, 5 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 3 % qui ont bénéficié d'une formation : 18 % ont repris une activité professionnelle, 64 % sont toujours en formation, 9 % sont accompagnés par France Travail et 3 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 6 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 20 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale* : 8 % ont repris une activité professionnelle, 5 % sont accompagnés par France Travail, 83 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 4 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 36 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 15 % ont repris une activité professionnelle, 2 % sont en formation, 13 % sont accompagnés par France Travail, 7 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 63 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

3 088 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 7 370 ENTRETIENS RÉALISÉS :

59 % femmes

41 % hommes

Tranches d'âge

30 % moins de 46 ans

70 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **65 %**

invalidité **20 %**

AT / MP **15 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 8,8 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF DANS L'ISÈRE

Focus sur l'action collective « *Face à mon arrêt de travail : Entre entraide et démarches* » créée par Gaelle et Claire, assistantes de service social en Isère.

Cette action vise à lever les freins à l'accompagnement social en renforçant la capacité d'agir des assurés, leur connaissance des partenaires de proximité et le lien social. Elle inclut notamment des rencontres avec la Maison des habitants, le Pôle inclusion financière et France Services afin d'informer, d'orienter et de prévenir l'isolement et la précarisation.

5 actions collectives ont été menées par les assistantes de service social en 2025 sur différentes thématiques en PDP : la souffrance au travail (Grenoble), le maintien dans l'emploi (Centre Isère) et sur des thématiques de l'axe SPS pour les assurés atteints de pathologies lourdes qui ne reprendront pas leur emploi (Grenoble) ou comment développer le pouvoir d'agir des assurés afin d'éviter la dégradation de leur situation durant l'arrêt (Grenoble)

LA LOIRE

L'ÉQUIPE

- **2** managers
- **1** assistante
- **6** conseillères services Assurance Maladie
- **24** assistant(e)s de service social
- **1** conseiller expert territorial

Florence GAUTHERET
ssocial.loire@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

4 394 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **52 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **48 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **233**

12 429 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **63 %**
- RDV téléphoniques : **37 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

2 310
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont

819 par contact direct des assurés

569 signalés par la Direction médicale de la CPAM

441 signalés par les SPSTI/SPSTA

2310 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 7 139 ENTRETIENS RÉALISÉS :

58 % femmes

42 % hommes

Tranches d'âge

38 % moins de 46 ans

62 % 46 ans et plus

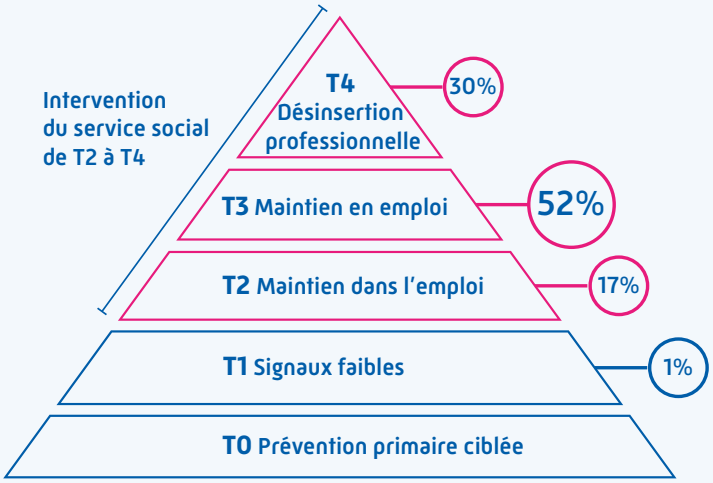
Type de risques

maladie **65 %**

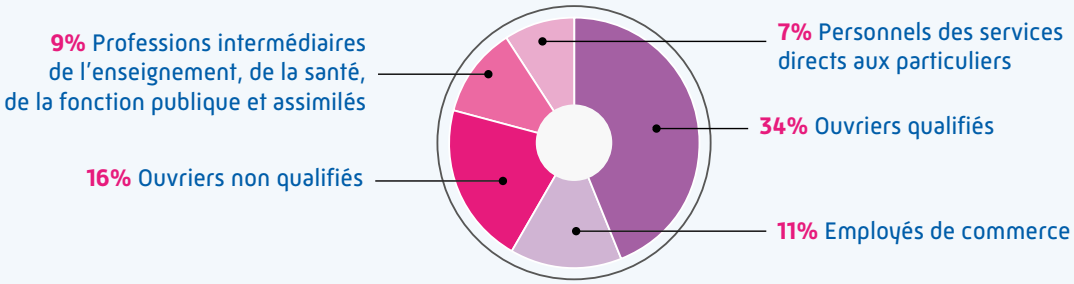
invalidité **7 %**

AT / MP **28 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **115 autres actions de remobilisation locales (CREPSE)**
- **77 Essais Encadrés**
- **77 bilans de compétences**
- **36 actions de formation qualifiante**
- **25 actions de bilans HandiBTP**
- **5 Périodes de mise en situation professionnelle (PMSMP)**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 10,7 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 29 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 21 % 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 ;
- 8 % vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 14 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 28 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **1 207 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 29 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 87 % ont conservé leur activité professionnelle, 4 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 3 % sont accompagnés par France Travail et 6 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 21 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 15 % ont repris une activité professionnelle, 7 % sont en formation, 5 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 70 % sont toujours accompagnés par France Travail, 3 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 8 % qui ont bénéficié d'une formation : 12 % ont repris une activité professionnelle, 60 % sont toujours en formation, 14 % sont accompagnés par France Travail et 8 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 6 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 14 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale* : 11 % ont repris une activité professionnelle, 7 % sont accompagnés par France Travail, 76 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 4 % sont en arrêt de travail, 2 % sont en formation ;
- Parmi les 28 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 16 % ont repris une activité professionnelle, 4 % sont en formation, 12 % sont accompagnés par France Travail, 9 % bénéficient d'une autre solution sociale* et 59 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

2 084 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 5 291 ENTRETIENS RÉALISÉS

58 % femmes

42 % hommes

Tranches d'âge

29 % moins de 46 ans

71 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **65 %**

invalidité **18 %**

AT / MP **17 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 8,7 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF DANS LA LOIRE

Focus sur l'action collective « *Les ateliers retour à l'emploi de la Ligue contre le Cancer* » animée par Mylène et Véronique, assistantes de service social dans la Loire.

Un programme de la Ligue contre le cancer, mené avec divers partenaires, accompagne le retour au travail des patients en convalescence. Les ateliers apportent informations, conseils et écoute. En 2025, une 5e séance a été proposée par les ASS pour aider chacun à mobiliser ses ressources et se projeter concrètement vers un retour à l'emploi. L'expérimentation montre une meilleure appropriation des informations et une forte implication grâce à la dynamique collective.

11 actions ont été menées par les assistantes de service social en 2025 sur différentes thématiques en PDP : la souffrance au travail (Saint-Etienne, Forez), collaboration avec la Ligue contre le cancer autour du retour à l'emploi (Roanne, Saint-Etienne et Saint-Pierre-de-Bœuf).

Thématiques de l'axe SPS : un parcours prévention santé (Montbrison) et un partenariat avec le SSR des 7 collines (patients atteints de pathologie lourde ou chronique).

LE RHÔNE

L'ÉQUIPE

- **2** managers
- **1** assistante
- **11** conseillères services Assurance Maladie
- **38** assistant(e)s de service social
- **2** conseillers experts territoriaux

Charline CAPORUSSO
lyonssocialbasedelyoncadres@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

5 470 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **35 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **65 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **370**

19 671 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **54 %**
- RDV téléphoniques : **46 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

1 939
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont

827 par contact direct des assurés

517 signalés par la Direction médicale de la CPAM

117 signalés par les SPSTI/SPSTA

1 939 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 7 230 ENTRETIENS RÉALISÉS :

61 % femmes

39 % hommes

Tranches d'âge

38 % moins de 46 ans

62 % 46 ans et plus

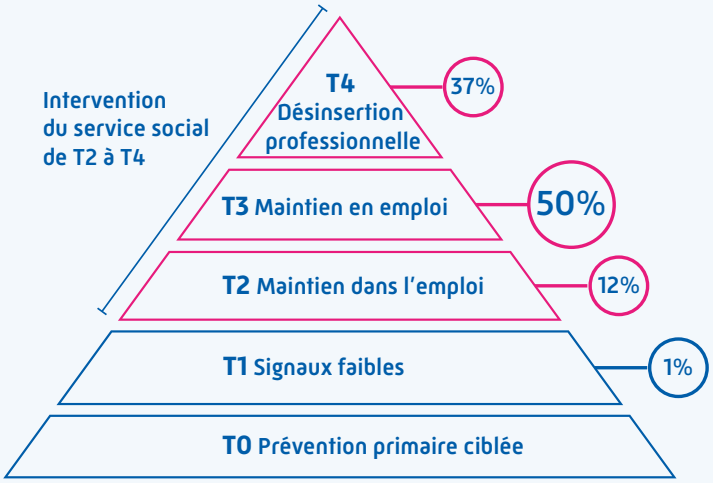
Type de risques

maladie **65 %**

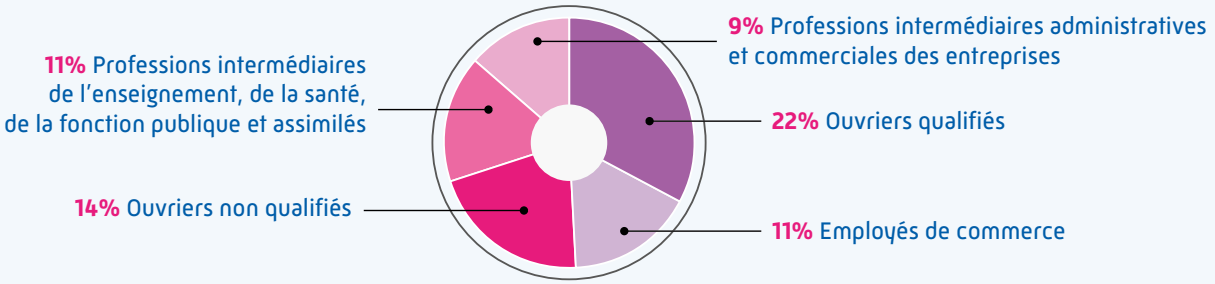
invalidité **10 %**

AT / MP **25 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **52 bilans de compétences**
- **42 Essais Encadrés**
- **36 actions de formation qualifiante**
- **29 autres actions de remobilisation locales**
- **13 Périodes de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP)**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 12,5 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 23 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 22 % 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 ;
- 19 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 32 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **860 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 23 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 82 % ont conservé leur activité professionnelle, 2 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 6 % sont accompagnés par France Travail, 8 % sont en arrêt de travail, 2 % sont en formation ;
- Parmi les 22 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 14 % ont repris une activité professionnelle, 7 % sont en formation, 7 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 68 % sont toujours accompagnés par France Travail, 4 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 4 % qui ont bénéficié d'une formation : 73 % sont toujours en formation, 20 % sont accompagnés par France Travail, 7 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 19 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale* : 11 % ont repris une activité professionnelle, 10 % sont accompagnés par France Travail, 72 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 6 % sont en arrêt de travail, 1 % sont en formation ;
- Parmi les 32 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 10 % ont repris une activité professionnelle, 1 % sont en formation, 11 % sont accompagnés par France Travail 8 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 70 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

3 531 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 12 441 ENTRETIENS RÉALISÉS :

58 % femmes

42 % hommes

Tranches d'âge

27 % moins de 46 ans

73 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **63 %**

invalidité **20 %**

AT / MP **17 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 9,6 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF DANS LE RHÔNE

Focus sur l'action collective « *Remobiliser ses forces pour un nouveau projet* » animée sur 2 territoires par Julie, Bertina, Florence et Frédérique, assistantes de service social dans le Rhône.

Cette action s'adresse aux assurés en arrêt de travail risquant l'inaptitude ou en instance d'invalidité et qui ne pourront pas reprendre un emploi. En petits groupes, ils partagent leurs difficultés, explorent la place du travail, identifient leurs ressources, leurs besoins et envisagent de nouveaux projets. Les 5 séances offrent un cadre bienveillant pour rompre l'isolement, dépasser la perte d'activité et redonner sens aux activités non professionnelles.

5 actions collectives ont été menées par les assistantes de service social en 2025 sur différentes thématiques en PDP : 2 actions Mieux-être et travail (Lyon Verdun), 1 action Instants partagés (Vénissieux), et 2 actions sur les thématiques de l'axe SPS : Remobiliser ses forces pour un nouveau projet (Villefranche et Vénissieux).

LA SAVOIE

L'ÉQUIPE

- **2** managers
- **4** conseillères services Assurance Maladie
- **11** assistant(e)s de service social

Véronique GAYET
ssocial.chambery@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

2 351 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **48 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **52 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **152**

6 743 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **55 %**
- RDV téléphoniques : **45 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

1 139
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont
407 par contact direct des assurés
434 signalés par la Direction médicale de la CPAM
83 signalés par les SPSTI/SPSTA

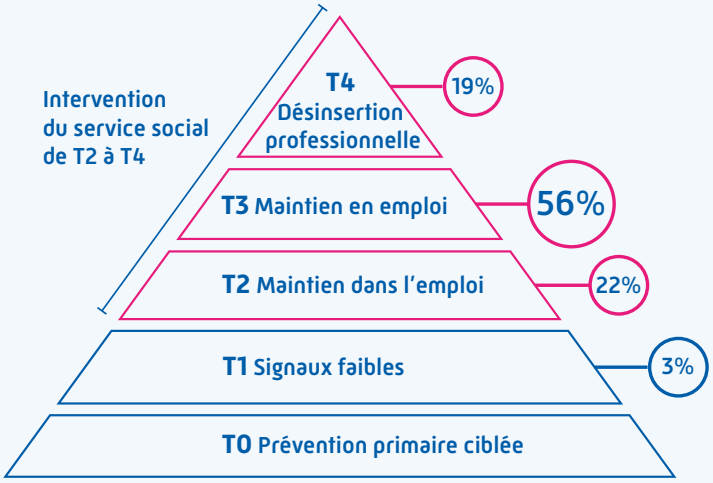
1 139 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 3 691 ENTRETIENS :

62 % femmes
38 % hommes

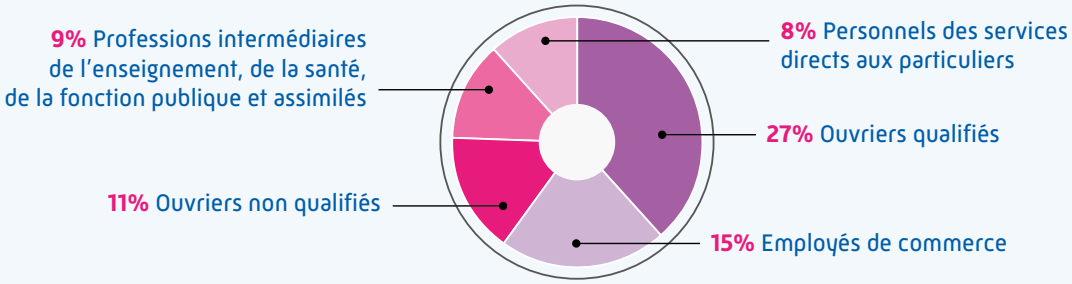
Tranches d'âge
36 % moins de 46 ans
64 % 46 ans et plus

Type de risques
maladie **76 %**
invalidité **4 %**
AT / MP **20 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **57 bilans de compétences**
- **45 Essais Encadrés**
- **23 actions de formation qualifiante**
- **11 autres actions de remobilisation locales**
- **7 actions de bilans HandiBTP**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 14,4 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 32 % 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 ;
- 3 % vont mettre en œuvre un projet de formation à l'issue de l'arrêt de travail ;
- 23 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 14 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **523 bilans ont été réalisés en 2025 :**

- Parmi les 32 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 82 % ont conservé leur activité professionnelle, 4 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 6 % sont accompagnés par France Travail et 8 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 28 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 27 % ont repris une activité professionnelle, 8 % sont en formation, 3 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 58 % sont toujours accompagnés par France Travail, 4 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 3 % qui ont bénéficié d'une formation : 67 % sont toujours en formation et 33 % sont accompagnés par France Travail ;
- Parmi les 23 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale* : 14 % ont repris une activité professionnelle 9 % sont accompagnés par France Travail, 75 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 2 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 14 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 47 % ont repris une activité professionnelle 6 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 47 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

1 212 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 3 052 ENTRETIENS RÉALISÉS :

55 % femmes

45 % hommes

Tranches d'âge

31 % moins de 46 ans

69 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **71 %**

invalidité **12 %**

AT / MP **17 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 11,8 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF EN SAVOIE

Focus sur l'action collective « *Les clés de l'arrêt de travail* » créée par Cécile et Catherine, assistantes de service social en Savoie, et Caroline, Conseillère services Assurance Maladie

Cette action vise à aider les assurés en arrêt de travail à identifier les acteurs et dispositifs de la PDP pour pouvoir les mobiliser. Elle favorise le lien social, rompt l'isolement, réactive les fonctions cognitives et amorce une dynamique de mise en mouvement du groupe. Au fil des séances, le jeu « Les clés de l'arrêt de travail » (créé avec l'appui de partenaires du maintien dans l'emploi) et une table ronde avec la MDPH, Cap emploi et SPST73 apportent informations et repères. Les participants gagnent en confiance, se sentent sécurisés dans leur parcours et abordent plus sereinement leur retour à l'emploi.

2 actions collectives ont été menées par les assistantes de service social en 2025 sur différentes thématiques en PDP : Mieux-être et travail (Chambéry) et Les clés de l'arrêt de travail (Albertville)

LA HAUTE-SAVOIE

L'ÉQUIPE

- **2** managers
- **1** assistante
- **5** conseillères services Assurance Maladie
- **15** assistantes de service social

Mathieu CHANEL
ssocial.annecy@carsat-ra.fr

NOTRE ACTIVITÉ

3 126 assurés accompagnés individuellement par les assistantes de service social :

- Prévenir la désinsertion professionnelle : **51 %**
- Sécuriser le parcours en santé : **49 %**
- Nombre de travailleurs indépendants accompagnés : **137**

7 435 entretiens réalisés :

- RDV physiques : **63 %**
- RDV téléphoniques : **37 %**

NOTRE INTERVENTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE (PDP)

Sources de sollicitations et typologie des salariés en arrêt de travail

Nos sources principales de sollicitations proviennent de la Direction médicale de la CPAM, des SPST, des médecins traitants, du réseau d'aide au maintien dans l'emploi (MDPH/MDA et Cap Emploi) et des assurés eux-mêmes.

1 582
ASSURÉS
accompagnés en PDP

dont

462 par contact direct des assurés

796 signalés par la Direction médicale de la CPAM

101 signalés par les SPSTI/SPSTA

1 582 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 4 202 ENTRETIENS RÉALISÉS :

63 % femmes

37 % hommes

Tranches d'âge

42 % moins de 46 ans

58 % 46 ans et plus

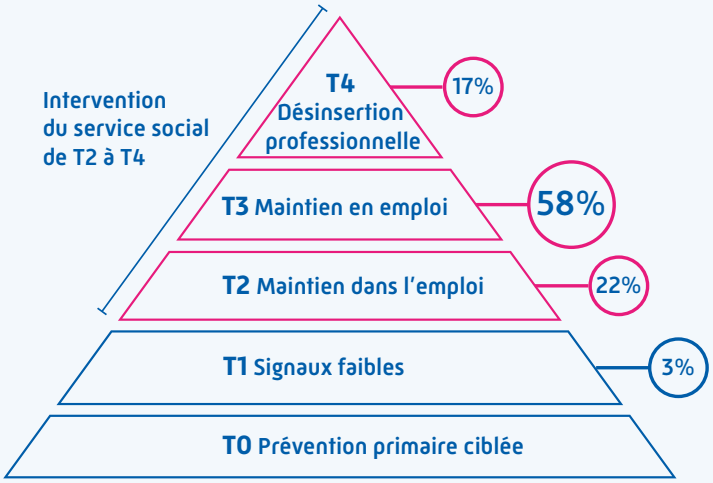
Type de risques

maladie **73 %**

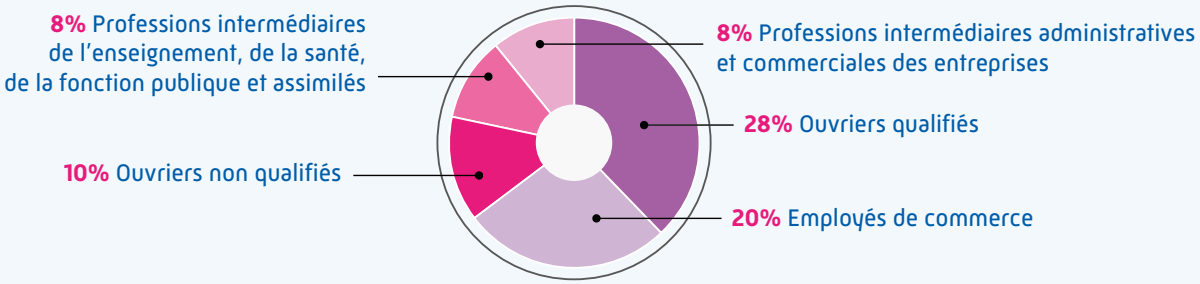
invalidité **9 %**

AT / MP **18 %**

La situation de ces assurés, à leur entrée dans le parcours d'accompagnement, relève d'un niveau de prévention tertiaire. Le niveau de complexité de leur situation, va être plus ou moins élevé.



LES 5 CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES LES PLUS ACCOMPAGNÉES EN PDP



L'accompagnement des assurés en coordination avec les partenaires

LES ACTIONS DE REMOBILISATION ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE SOCIAL

- **81 Essais Encadrés**
- **41 bilans de compétences**
- **17 actions de formation qualifiante**
- **7 actions de bilans HandiBTP**
- **7 Périodes de mise en situation professionnelle (PMSMP)**
- **3 autres actions de remobilisation locales**
- **1 action de remobilisation inclus pro formation**
- **1 Convention de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE)**

L'évaluation des effets du processus PDP

La durée moyenne d'un accompagnement individuel comportant à minima 3 entretiens est de 9,6 mois.
Situation des assurés en fin d'accompagnement :

- 25 % conservent une activité professionnelle dans leur entreprise d'origine ou dans une autre entreprise ;
- 19 % 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 ;
- 13 % bénéficient d'une pension d'invalidité seconde catégorie sans reprise d'activité ou d'une pension de retraite ;
- 40 % sont toujours en situation d'arrêt de travail.

Un bilan PDP est réalisé depuis 2024 auprès des assurés 6 mois après la fin de leur accompagnement. Ce bilan est l'occasion de porter un regard à distance sur l'évolution de la situation de la personne. **958 bilans ont été réalisés en 2025.**

- Parmi les 25 % qui avaient conservé une activité professionnelle à la fin de leur accompagnement : 78 % ont conservé leur activité professionnelle, 4 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 8 % sont accompagnés par France Travail, 8 % sont en arrêt de travail, 2 % sont en formation ;
- Parmi les 19 % pour lesquels un relais devait être pris par France Travail : 21 % ont repris une activité professionnelle, 8 % sont en formation, 8 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 58 % sont toujours accompagnés par France Travail, 5 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 3 % qui ont bénéficié d'une formation : 38 % ont repris une activité professionnelle, 45 % sont toujours en formation, 13 % sont accompagnés par France Travail, 4 % sont en arrêt de travail ;
- Parmi les 13 % qui bénéficiaient d'une autre situation sociale* : 8 % ont repris une activité professionnelle, 10 % sont accompagnés par France Travail, 70 % bénéficient toujours d'une autre solution sociale*, 10 % sont en arrêt de travail, 2 % sont en formation ;
- Parmi les 40 % qui étaient toujours en arrêt de travail : 20 % ont repris une activité professionnelle, 3 % sont en formation, 16 % sont accompagnés par France Travail, 6 % bénéficient d'une autre solution sociale*, 55 % sont toujours en arrêt de travail.

**Pension d'invalidité, retraite, autre solution sociale*

ACCOMPAGNEMENT DANS LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

1 544 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR LE SERVICE SOCIAL ET 3 234 ENTRETIENS RÉALISÉS :

58 % femmes

42 % hommes

Tranches d'âge

42 % moins de 46 ans

58 % 46 ans et plus

Type de risques

maladie **63 %**

invalidité **25 %**

AT / MP **12 %**

Durée moyenne d'un accompagnement individuel **comportant à minima 3 entretiens : 8,5 mois**

LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF EN HAUTE-SAVOIE

Focus sur l'action collective « *S'écouter pour avancer* » créée par Dominique et Domitille, assistantes de service social à Annemasse.

Cette action vise à favoriser le retour à l'emploi d'assurés en arrêt de travail confrontés à une situation de souffrance au travail. En six séances, dont deux ateliers (intervenante théâtre et gestion du stress avec la MIFE), les participants arrivent à lâcher prise, gagnent en confiance, identifient atouts et freins, et retrouvent une dynamique positive dans un cadre bienveillant. Ils ont pu entamer une réflexion sur la place du travail dans leur vie, leur capacité à poser des limites et une prise de conscience du chemin parcouru.

2 actions collectives ont été menées par les assistantes de service social en 2025 sur la thématique PDP : souffrance au travail avec l'action « S'écouter pour avancer » (Annemasse) et sur la thématique de l'axe SPS avec l'action « Vers un nouvel horizon » (Cluses).

03
PARCOURS D'ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

SITUATION 1 – AXE PREVENTION DE LA DESINSERTION PROFESSIONNELLE

UN ACCOMPAGNEMENT AU RETOUR A L'EMPLOI

1 ANALYSE DE LA SITUATION

Madame X, 42 ans, mariée et mère de 4 enfants, locataire

- *Aide-soignante en CDI en Ehpad*
- *En arrêt maladie depuis le 14/12/2023 pour grossesse pathologique puis graves complications post-accouchement*
- *Orientée par la médecine du travail*
- *Rendez-vous avec le service social le 01/07/2024*
- *Elle souhaite retrouver une vie sociale et reprendre un emploi à temps partiel si possible*

ANALYSE DE LA SITUATION

Mme est déstabilisée, désorientée et fragilisée dans de nombreux domaines : financier, professionnel, familial.

Elle a tendance à se dévaloriser et doute de ses capacités à surmonter ses difficultés.

Elle évalue mal les priorités et sollicite des aides tous azimuts.

Elle est suivie sur le plan psychologique, ce qui sera un appui pour l'accompagnement.

Elle a la volonté de mettre toutes les chances de son côté pour sortir de cet état de mal-être et souhaite retrouver un travail et une autonomie.

Il est essentiel de prendre le temps de l' écouter, de la rassurer, de la guider et de l'encourager dans ses démarches.

2 EVALUATION SOCIALE GLOBALE

ATOUTS : RESSOURCES DE L'ASSURÉE

- Exprime facilement ses ressentis et ses souhaits
- Soutien psychologique en place
- En capacité de mobiliser toutes les aides disponibles et de suivre les conseils
- Combative, motivée, persévérante

FREINS : DIFFICULTÉS REPÉRÉES

- Etat psychique fragile, couple fragilisé par la problématique de santé de madame, 4 enfants à charge
- Risques d'inaptitude au poste de travail sans reclassement possible
- Difficultés à l'écrit pour le français, niveau scolaire moyen
- Baisse du niveau de vie, perte de revenus liée à l'arrêt
- Logement sans ascenseur, inadapté à son état de santé

3 PLAN D'AIDE ET MOYENS MOBILISÉS

OBJECTIFS DU PLAN D'AIDE

- Accompagner la temporalité de l'arrêt de travail
- Réfléchir à un projet de reconversion
- Réduire les conséquences financières liées à la perte de salaire pendant l'arrêt
- Orienter vers une prise en charge en centre de rééducation professionnelle
- Soutenir la démarche de changement de logement
- Soutenir la démarche psychosociale liée à la séparation envisagée

MOYENS MOBILISÉS
(dispositifs, partenaires, accompagnement psychosocial...)

- Accompagnement psychosocial : écoute, réassurance
- Demande RQTH et orientation professionnelle
- Réalisation de deux visites de pré-reprise
- Réalisation d'une guidance professionnelle personnalisée avec la Maison de l'information, de la formation et de l'emploi
- Co-accompagnement social avec la Caf et l'Udaf pour la situation de séparation et d'accès à un nouveau logement
- Demande d'aide financière à la CPAM pour apurer la dette de loyer
- Évaluation courte en centre de rééducation professionnelle pour entrer dans le dispositif Acti'FLE (apprentissage du français à l'écrit et à l'oral) pour accéder au niveau B1 nécessaire à une entrée en formation ou accéder à un emploi

4 BILAN ET PERSPECTIVES

11 entretiens de visu
17 entretiens téléphoniques

18 mois d'accompagnement

- L'accompagnement de madame a été particulièrement dense et a nécessité une priorisation et la mise en place de co-accompagnements.
- Un soutien psychologique et un espace d'écoute ont permis progressivement une meilleure autonomie et une restauration de la confiance en soi.
- Fin de l'arrêt de travail le 28/07/2025, licenciement pour inaptitude le 18/08/205 et poursuite de l'accompagnement encore quelques mois pour conserver la dynamique dans le parcours de retour à l'emploi et le projet de vie.
- Déménagement de madame et ses enfants dans un logement adapté en août 2025.
- Orientation professionnelle confirmée vers une formation médico-sociale à dominante administrative, avec une étape préalable sur le dispositif Acti'FLE : entrée en septembre 2025 pour 9 mois, un premier bilan très positif.
- Préparation d'un projet de reconversion en lien avec le CREPSE (Centre de réadaptation professionnelle et de formation accompagnée)

Assurée accompagnée par Mylène
Assistante de service social dans la Loire

Témoignage de l'assuré

« Je me suis sentie reconnue, comprise et confiante. Ce soutien social et médical m'a permis de reprendre confiance en moi, de trouver la force d'avancer et de dépasser les obstacles les uns après les autres. Je suis reconnaissante et fière du chemin que j'ai parcouru. Je suis soulagée de pouvoir envisager une nouvelle activité professionnelle pour être indépendante financièrement et élever mes enfants plus sereinement »

SITUATION 2 – AXE SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF JUSQU'AU PASSAGE EN INVALIDITÉ

Paul, 56 ans, marié, agent de maîtrise dans une grande surface

Après plus de 15 années d'activité, des problèmes de santé l'ont conduit à un arrêt de travail prolongé. Pendant trois ans, il a espéré pouvoir reprendre son poste, mais en octobre 2024, il est finalement reconnu en invalidité par le médecin conseil de l'Assurance Maladie. Cette décision constitue un véritable choc : son travail représentait un repère central dans sa vie, un lieu où il était reconnu et apprécié. Son absence a donc fait émerger un profond sentiment de perte, d'isolement et de culpabilité.

Après plusieurs mois d'accompagnement individuel par une assistante de service social du Rhône, Paul intègre l'action collective « Remobiliser ses forces pour un nouveau projet ». Il y rencontre d'autres personnes confrontées à des situations similaires, ce qui allège son sentiment de solitude. Peu à peu, il redéfinit la place du travail dans sa vie et prend conscience des compétences qu'il a conservées et peut réinvestir autrement, notamment son sens de l'organisation et ses qualités de communication.

Au fil du parcours, Paul clarifie ce qui est essentiel pour lui : maintenir un lien social, se sentir utile, donner du sens à son quotidien. Ces prises de conscience ouvrent la voie à de nouvelles perspectives : s'engager dans le bénévolat, pratiquer des activités créatives ou sportives, ou encore passer davantage de temps avec ses petits-enfants. Il retrouve progressivement de l'assurance et se libère de la culpabilité qui l'accompagnait jusque-là.

Grâce à cette démarche, Paul parvient à rompre l'isolement, à se projeter différemment et à renouer avec une énergie qu'il pensait avoir perdue.

Assuré accompagné par Florence – Assistante de service social dans le Rhône

SITUATION 3 – FOCUS SUR DEUX MESURES DE REMOBILISATION

Le maintien dans l'emploi grâce à l'Essai Encadré et la Convention de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE)

Interview de Stéphanie, assistante de service social en Haute-Savoie

Quelle était la situation de Monsieur V lors de votre rencontre ?

Monsieur m'a été orienté par le médecin conseil de l'Assurance Maladie en juin 2024. Il avait 35 ans, était marié et père de 2 enfants. Sa compagne travaillait en intérim. Il était chauffeur de bus à Annemasse en CDI depuis plusieurs années et en arrêt maladie depuis plus d'un an, à la suite d'un grave accident de la route en 2008 pour lequel plusieurs opérations ont été nécessaires.
Le médecin du travail envisageait une probable inaptitude au poste de conduite et monsieur a tout de suite évoqué le fait qu'il souhaitait rester dans son entreprise : il avait déjà en tête de tester un nouveau poste.

Quels ont été les objectifs de votre accompagnement ?

Nous avons fait un état des lieux des possibilités de maintien dans l'entreprise. J'ai évoqué avec lui la possibilité de réaliser un Essai Encadré dans son entreprise (dispositif de l'Assurance Maladie réalisable pendant l'arrêt de travail sous réserve d'un accord du médecin du travail/ médecin traitant/médecin conseil) mais monsieur était en pleine phase de rééducation et il était important de temporiser ce projet. Monsieur est resté très pro-actif pendant cette période : il était en contact avec son employeur ainsi qu'avec la responsable prévention maintien dans l'emploi de l'AST74 (Service de santé au travail). Il a finalement pu réaliser cet Essai Encadré de 2 semaines début 2025 sur un poste administratif, assis avec vente de tickets, accueil et back office.Le poste lui a convenu. Il s'est senti à sa place, et très à l'aise avec le public.

A quel moment dans l'accompagnement avez-vous pensé qu'une CRPE pouvait être proposée ?

A l'issue de l'Essai Encadré, en janvier 2025, l'employeur a souhaité proposer à monsieur un poste d'agent commercial et agent de service en communication. Une CRPE pouvait s'envisager pour le former en interne avec un tuteur. Ce dispositif de l'Assurance Maladie permet en effet à un salarié en risque d'inaptitude d'apprendre un nouveau métier dans son entreprise (ou dans une autre entreprise).
Monsieur a pu rapidement démarrer la CRPE durant 5 mois, de février à juillet 2025.

Quels ont été les différents partenaires sollicités pour la mise en œuvre de cette mesure ?

Un travail partenarial a été mené avec le service de santé au travail AST74, le médecin traitant, l'employeur, et le médecin conseil de la CPAM pour la validation du projet et la CPAM pour le maintien des indemnités journalières à hauteur de 50 % durant la CRPE, les 50 % restants étant à la charge de l'employeur.

Selon vous quelle est l'intérêt de cette mesure ?

Quand l'entreprise joue le jeu et que l'assuré est investi et motivé, les 2 parties sont en pleine confiance.
L'employeur connaissait les capacités de monsieur, c'est un salarié qui était apprécié et reconnu : la CRPE a été réalisée sereinement.

Dans quelle situation se trouve l'assuré aujourd'hui et quelles sont ses perspectives ?

Monsieur a eu une modification de son contrat de travail sur un nouveau poste. Il est toujours en CDI à temps plein. L'entreprise a fait en sorte d'aménager son bureau au rez-de-chaussée. Côté santé, de nouvelles interventions sont encore programmées mais le risque d'inaptitude est maintenant écarté puisque son poste est parfaitement aménagé. Il s'est donné les moyens d'accéder à ce poste et a été très pro-actif durant toute sa période d'arrêt. La CRPE a facilité la mise en œuvre de ce projet et a permis cette belle reconversion.

EN SAVOIR + SUR la CRPE

EN SAVOIR + SUR l'Essai Encadré

04
FAITS MARQUANTS

SERVICE SOCIAL DE L'ISÈRE : UN NOUVEAU PARTENARIAT AVEC LA MAISON DE SANTÉ PLURIDISCIPLINAIRE DE MONTALIEU-VERCIEU

Une rencontre partenariale s'est tenue le 15 octobre 2025 à la Maison de santé pluridisciplinaire (MSP) de Montalieu-Vercieu avec pour objectifs principaux : de favoriser l'interconnaissance entre les professionnels de santé de la MSP et le service social de l'Assurance Maladie - plus précisément les professionnels intervenants sur le territoire Nord-Isère, de présenter les missions du service social, et d'échanger autour des difficultés rencontrées respectivement par les professionnels médicaux et sociaux dans l'accompagnement des patients/usagers.

Ces échanges ont permis de rappeler le rôle du service social dans l'accès aux droits, l'accompagnement social des personnes dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle et dans la sécurisation des parcours en santé. Le corps médical a pu faire part des difficultés rencontrées notamment face à des situations sociales complexes qui peuvent impacter la prise en charge médicale. Cette rencontre a permis de mieux comprendre les contraintes, attentes et réalités professionnelles de chacun. La volonté commune de renforcer les liens entre les professionnels de santé et le service social a été exprimée dans l'objectif d'un accompagnement plus cohérent adapté aux besoins des patients/usagers.

Depuis cette rencontre, 7 situations ont été signalées au service social.

Le service social a également été invité à participer aux réunions de concertation pluriprofessionnelle pour les cas complexes de la MSP de Montalieu-Vercieu, qui ont lieu une fois par mois. Ces temps d'échanges permettent de confronter les points de vues, apporter une expertise et renforcer la coordination autour de situations concrètes.

SERVICE SOCIAL DE LA LOIRE : UN RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION AUPRÈS DES PARTENAIRES

Deux webinaires destinés aux travailleurs sociaux du Conseil départemental de la Loire ont eu lieu en 2025 pour présenter les périmètres respectifs et missions de l'Assurance retraite et du service social, ainsi que les moyens de sollicitations spécifiques aux deux services afin de prendre en charge les publics fragiles.

Cette présentation simultanée a permis de clarifier les domaines de compétences de chaque service et d'apporter des solutions concrètes aux besoins d'orientations de notre partenaire.

Un partenariat renforcé avec ACTIS Entreprise (service social d'entreprises) a été mis en place : au-delà des interventions coordonnées auprès de situations de salariés relevant de la PDP, des visites en entreprises à la demande d'ACTIS ont pu être réalisées (KNDS Roanne, CPAM de la Loire).

SERVICE SOCIAL DU RHÔNE : UNE EXPÉRIMENTATION NATIONALE DU SERVICE SOS IJ

De janvier 2025 à janvier 2026, les services sociaux de l'Assurance Maladie de l'Eure-et-Loir et du Rhône ont participé à l'expérimentation du nouveau dispositif de signalements offert aux médecins traitants pour être accompagnés par le Service médical et les services de l'Assurance Maladie face à des situations complexes pour eux, qu'elles soient médicales, administratives ou sociales : SOS IJ. Ce dispositif a permis au service social d'accompagner 80 assurés sur une année de montée en charge.

Depuis le 5 janvier 2026, SOS IJ est déployé dans 34 départements dont la Carsat Rhône-Alpes.

INTERVIEW DE CHARLINE CAPORUSSO, MANAGER DU SERVICE SOCIAL DU RHÔNE.

Votre service a expérimenté le dispositif SOS IJ pendant un an. Quels ont été les temps forts de cette expérimentation ?

La phase de lancement a été un moment clé. Elle a nécessité une coordination étroite entre les différents services et les partenaires associés. Ce travail préparatoire a permis de clarifier les objectifs, le circuit de fonctionnement et le contexte global de mise en œuvre du dispositif. Tout au long de l'expérimentation, des échanges réguliers ont permis de travailler en concertation et cohérence en faveur des situations signalées.
Je retiens également la dynamique interdépartementale qui s'est créée avec nos collègues du service social d'Eure-et-Loir. Nous avons eu le plaisir de faire connaissance et ensemble nous avons su saisir cette opportunité pour partager nos pratiques et organiser des temps communs notamment pour les Conseillères Services Assurance Maladie (CSAM) dès les premières semaines : appropriation du mode opératoire, échanges sur les contacts sortants réalisés et sur le circuit de réponse. Cette coopération a renforcé la cohérence des interventions et permis de mutualiser les retours sur les premiers signalements.
Enfin, la montée en charge progressive du dispositif et les bilans intermédiaires ont été des étapes essentielles pour ajuster nos pratiques et valoriser l'intervention du service social.

Quels sont les profils des assurés orientés ?

Les assurés signalés via SOS IJ présentent majoritairement des situations complexes, mêlant problématiques de santé, fragilités sociales et difficultés professionnelles. Le profil type observé est celui d'un assuré en arrêt maladie prolongé, engagé dans un parcours de soins long ou instable, souvent exposé à un risque de désinsertion professionnelle ou de non-recours aux droits.
Ces situations illustrent la nécessité d'une coordination étroite entre le médical et le social pour sécuriser le parcours et éviter les ruptures.

Ce dispositif vous a-t-il permis de renforcer votre partenariat avec les professionnels de santé ?

Oui, l'expérimentation de SOS IJ a clairement démontré l'importance d'un partenariat renforcé avec eux. A travers les situations détectées puis accompagnées, le dispositif a permis de renforcer des temps de coopération et d'échanges, où le lien entre évaluation médicale et accompagnement social s'est révélé indispensable pour sécuriser le parcours des assurés. Ce dispositif a donné l'opportunité d'une compréhension mutuelle des rôles et a inscrit le service social comme un acteur reconnu du parcours de soins.

SERVICE SOCIAL DE LA HAUTE-SAVOIE : UN ÉVÈNEMENT PARTENAIRES POUR LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Le jeudi 2 octobre, le service social de Haute-Savoie a accueilli un évènement partenaires consacré au maintien dans l'emploi. Étaient présents les deux SPST du département (AST74 & SIST AMB), ainsi que Handi BTP, Cap Emploi, CIBC, AGIR'H et la Mife. Chaque partenaire a présenté brièvement ses missions et surtout une situation concrète d'accompagnement, nourrissant les échanges. Un temps de questions/réponses a ensuite permis d'approfondir les discussions. La rencontre s'est poursuivie dans une ambiance conviviale autour d'un buffet, propice aux échanges informels. L'évaluation à chaud est très positive : partenaires et équipes ont unanimement salué la richesse des échanges. Forts de ce succès, nous envisageons de rééditer ce format pour renforcer la dynamique partenariale.

05
PERSPECTIVES 2026

Magalie Sanchez, directrice de la Direction de la Santé au travail et de l'accompagnement social

Isabelle Charollois, responsable du service social régional

2026 : Une année de partenariats et d'innovation pour le service social

« *Travailler ensemble pour mieux accompagner* » : c'est l'ambition affichée par le service social pour 2026.
Une année charnière où se concrétisent les projets initiés en 2025 et où s'ouvrent de nouvelles perspectives.

Quelles sont les ambitions du service social en 2026 ?

Magalie Sanchez : Nous poursuivons les chantiers majeurs : prévention de la désinsertion professionnelle, promotion de la santé, et surtout, le déploiement de notre stratégie partenariale avec des acteurs clés comme France Travail, l'Agefiph, les CPAM ou l'Urssaf. Cette dynamique s'inscrit dans une logique interbranche avec les équipes des risques professionnels et de la retraite. L'expérimentation SOS IJ, qui renforce le lien avec les médecins, sera étendue à toute la région Auvergne-Rhône-Alpes. Elle a déjà démontré l'importance d'un partenariat renforcé avec les praticiens.

Et pour les équipes ?

Isabelle Charollois : 2026 sera l'année du collectif : échanges de pratiques et une meilleure articulation entre métiers. Nous voulons renforcer la coopération et l'innovation dans nos approches, avec des temps forts comme les réunions par pôle des CSAM et les rencontres entre assistantes de service social volantes, les réunions des assistantes des départements…

Quelles avancées pour les bénéficiaires ?

Magalie Sanchez : Plus de proximité avec 134 points d'accueil, des rendez-vous en visio, et une réponse téléphonique élargie pour s'inscrire dans la stratégie nationale de relation clients. Notre objectif : un service social accessible, réactif et connecté aux besoins des assurés.

Et côté conditions de travail ?

Magalie Sanchez : Nous poursuivons nos efforts en 2026 : prévention de l'usure professionnelle, amélioration des outils du système d'information pour simplifier la saisie, et réflexion sur les moyens pour préparer la fin de COG. L'objectif : offrir à nos équipes un cadre motivant et sécurisé. 2026 s'annonce comme une année d'action et de proximité, où l'innovation et la coopération guideront chaque initiative.

06
NOS COORDONNÉES

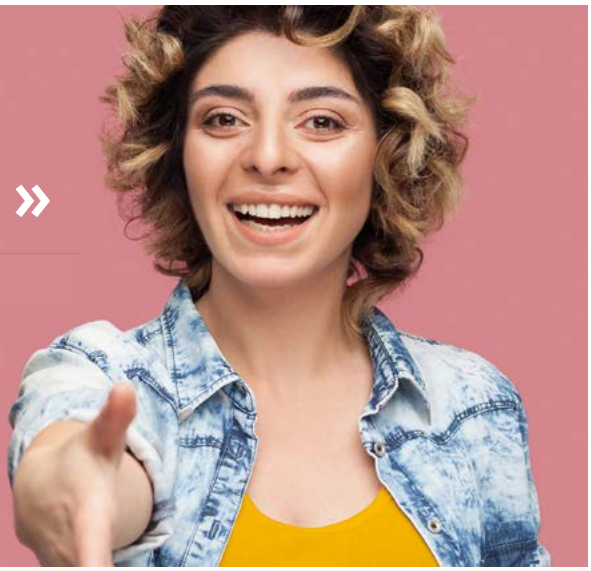
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

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.loire@carsat-ra.fr
  Rhône : lyonssocialbasedelyoncadres@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_0326 – Création Impression Carsat Rhône-Alpes – Crédit photo – © Adobe Stock

Sécurité sociale
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Service social
Rhône-Alpes