

# SOMMAIRE SERVICE SOCIAL Carsat Pays de la Loire RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

| 03 | L'intervention du Service social   | 11 | Focus par département                             |
|----|--|----|---|
| 04 | La méthode du Service social   | 12 | - Loire-Atlantique                                |
| 06 | Les domaines d'intervention du Service social                                | 14 | - Maine-et-Loire                                  |
| 07 | - Prévention de la désinsertion professionnelle                              | 16 | - Mayenne   |
| 08 | - Sécuriser les parcours en santé  | 18 | - Sarthe  |
| 08 | - Agir pour le bien-vieillir   | 20 | - Vendée  |
| 09 | - Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation                      | 22 | Zoom sur l'offre de service IJ 90 jours           |
| 10 | L'engagement et la mobilisation du Service social lors de la crise sanitaire | 23 | Zoom sur un Travail Social de Groupe              |
|    | iors de la crise samune  | 24 | Zoom sur un dispositif pour le maintien en emploi |

### L'intervention du Service social

e Service social de la Carsat s'adresse aux assurés du régime général, y compris les travailleurs indépendants, fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie dont les conséquences impactent leur vie personnelle et/ou professionnelle.

En coopération avec le réseau de ses partenaires, le service élabore et met en œuvre des réponses adaptées à la situation de l'assuré, par une remobilisation et une coordination d'acteurs multiples.

En tant que service intégré de l'Assurance Maladie, il contribue à la réalisation des grands enjeux de la branche grâce à son expertise spécifique et professionnalisée.

Il participe ainsi à l'optimisation du recours au système de santé et à la gestion du risque autour de **4 axes d'intervention**, réaffirmés par la feuille de route 2020-2022 émanant de la caisse nationale :

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



## La méthode du Service social

es assurés fragilisés socialement doivent faire face à des difficultés multiples d'ordre psychologique, économique, familial et professionnel, qui risquent de provoquer leur isolement social et une situation de précarité.

Quelque soit la porte d'entrée, dans le cadre de la mission du Service social des Carsat, ces assurés reçus, bénéficient d'un interlocuteur attentionné, expert de l'accompagnement des personnes en difficulté et peu autonomes : **l'assistant.e de service social référent.e de son dossier.** Celui-ci :

- recueille et analyse la demande de la personne ;
- lui permet de s'exprimer et de prendre conscience de ses difficultés :
- la conduit à prendre confiance en ses capacités et à les mobiliser dans le cadre d'objectifs contractualisés adaptés à sa situation;
- détermine les modalités d'accompagnement individuel et/ou collectif, lors de l'élaboration du plan d'aide proposé et co-construit avec l'assuré;
- travaille en collaboration et s'appuie sur les partenaires internes et externes pour apporter les réponses relevant de son champ d'intervention.

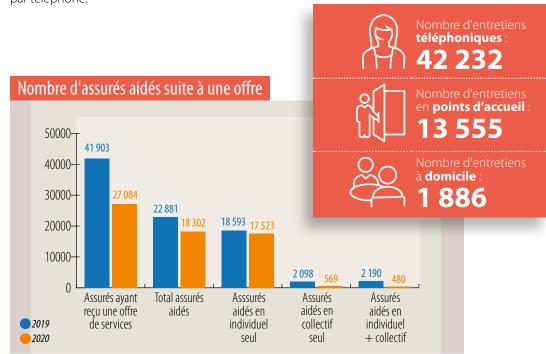
La qualité de l'accueil est primordiale pour le service qui s'adresse à des personnes fragilisées par la maladie et potentiellement une situation de précarité. Il est assuré par la **Conseillère Service Assurance Maladie** (CSAM) qui est le plus souvent la première interlocutrice d'un nouvel assuré. Elle identifie la demande, a un rôle de conseil, apporte un premier niveau de réponse, préalablement à une prise en charge dans le cadre d'un accompagnement social,

lorsque la situation le requiert, ou une orientation accompagnée vers un autre partenaire.

L'accompagnement individuel des personnes se réalise, soit lors :

- · d'entretiens sur rendez-vous,
- · d'entretiens téléphoniques,
- de visites à domicile si les personnes sont dans l'incapacité de se déplacer.

En raison de la crise de la Covid-19, le Service social a vu le nombre de bénéficiaires aidés diminuer mais, malgré le contexte, est parvenu à maintenir et poursuivre ce suivi individuel, majoritairement par téléphone.

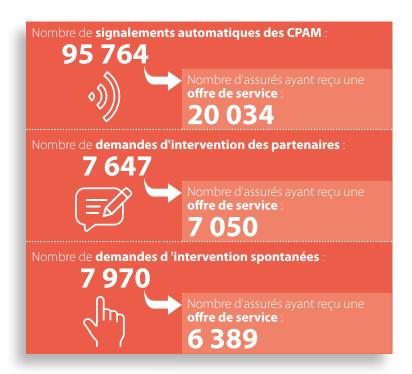


### e Service social de la Carsat accueille les assurés orientés par ses partenaires.

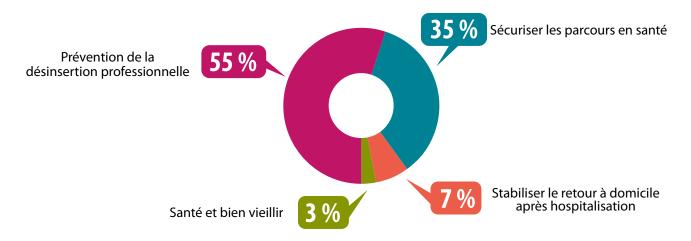
Le Service social, positionné sur un rôle d'expertise suite à un premier niveau de réponse d'acteurs institutionnels, s'inscrit dans une logique de parcours intégré.

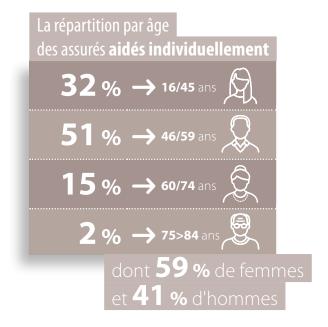
Il intervient principalement suite aux offres de service proactives qu'il adresse aux personnes identifiées par l'Institution ou par des tiers partenaires, comme étant en situation de fragilité sociale.

Le service social reçoit également des demandes à l'initiative des assurés.



## Les domaines d'intervention du Service social



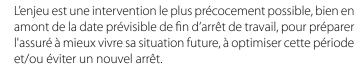




# Prévention de la désinsertion professionnelle

Dès que l'arrêt de travail se prolonge et que la reprise du travail pose question

a prévention de la désinsertion professionnelle constitue l'axe majeur et prioritaire du Service social qui accompagne les assurés confrontés à une problématique de santé, en arrêt de travail et en risque par rapport à une reprise d'activité.



Le Service social, par son approche centrée sur l'assuré, l'aide à appréhender la fin de l'arrêt et/ou contribue à garantir la réussite d'une reprise de travail, soit par un maintien dans le poste, le métier ou l'entreprise, soit par une réorientation professionnelle pour accéder à un emploi adapté.

Grâce à son écoute et au recueil du vécu de l'assuré, l'assistant.e social.e identifie son problème, quelles en sont les répercussions pour lui, médicalement, socialement, psychologiquement, et son entourage.

Cette offre concerne particulièrement les assurés en arrêt de travail :

- · salariés (CDI, CDD, intérimaires),
- travailleurs indépendants,
- demandeurs d'emploi accompagnés antérieurement à la rupture du contrat de travail, pour lesquels la problématique de santé est le frein au retour à l'emploi,
- salariés en activité avec des arrêts de travail répétitifs, et/ou qui présentent un risque avéré ou potentiel de perte d'emploi.



Dès lors qu'un assuré présente cette situation, un rendez-vous individuel avec un.e assistant.e de service social Carsat lui est systématiquement proposé. Il peut s'agir de personnes accompagnées dans un 1er temps au titre de l'axe "Sécuriser les parcours en santé".

L'accompagnement social s'appuie sur différentes phases :

- les signalements, base de la détection précoce et de la prise en charge du public ciblé, et issus principalement des requêtes transmises par les CPAM et les orientations du Service Médical de l'Assurance Maladie;
- les offres pro actives, les rendez-vous individuels réguliers, les actions collectives PDP (Atelier Prev'Emploi, Groupes Souffrance au travail, Pathologies Lourdes ou accompagnement du passage en Invalidité), ainsi que les dispositifs pouvant être mobilisés durant l'arrêt de travail par l'assistant.e social.e en concertation avec ses partenaires (MOAIJ, PREMIJ, PSOP...);

et intègre, tout au long du suivi, une coordination avec les partenaires internes/externes et services spécialisés intervenant sur le champ de l'emploi (services de santé au travail, Cap emploi, MDPH...).



## Sécuriser les parcours en santé

Lorsque la personne se trouve en difficulté dans ses démarches liées à sa santé

# e Service social accompagne les assurés présentant des difficultés psychosociales et/ou une situation complexe, sources de difficultés à l'accès aux soins.



Le Service social peut apporter son aide pour résoudre des situations administratives complexes, d'incompréhension de décisions médico-administratives, ou de suite d'attribution d'une pension d'invalidité, particulièrement lorsque :

Accès aux Soins" (MisAS) de la CPAM.

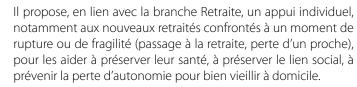
- les assurés sont fragilisés par des problèmes de santé et/ou en arrêt de travail :
- un accompagnement social est déjà engagé, ou le sera probablement, dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle.

Cette offre de service s'adresse aussi aux personnes atteintes de pathologies lourdes, éprouvant des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie (impact sur la vie familiale, professionnelle, situation économique...).

# Agir pour le bien-vieillir

Accompagner et informer les futurs retraités et les retraités pour éviter toute situation de rupture en lien avec leur état de santé

# e Service social contribue à la préservation du lien social, la prévention de la perte d'autonomie et le bien vieillir à domicile.



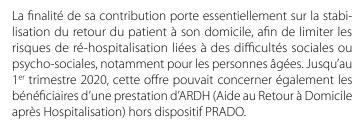
Cette offre a pour finalité d'engager les assurés, lors du passage à la retraite, vers des démarches de prévention dans les différents champs couverts par l'Action Sociale Retraite: adaptation de l'habitat, actions de prévention autour de la santé (nutrition, activité physique...), action de maintien et de développement du lien social (y compris sur la dimension numérique).



# Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

Lorsque des difficultés sociales ou psycho-sociales fragilisent le maintien à domicile et l'autonomie

'offre du Service social s'adresse
prioritairement aux bénéficiaires
du dispositif PRADO (Programme
d'Accompagnement du Retour à
Domicile piloté par l'Assurance Maladie)
suite au signalement d'un CAM
(Conseiller de l'Assurance Maladie).



Dans ce contexte, l'intervention du Service social de la Carsat se traduit dans un premier temps par une prise de contact téléphonique avec l'assuré au plus tard dans les 72 heures qui suivent son retour à domicile, permettant ainsi à l'assistant.e de service social de :

- déterminer la nécessité d'engager des moyens et démarches plus appropriés afin de stabiliser le retour à domicile ;
- proposer, selon la situation, et après un second entretien téléphonique et/ou à domicile dans un délai maximal de 1 mois, un accompagnement plus global en fonction des besoins de la personne et de l'environnement social.



En mars 2020, la nécessaire recherche de simplification et de réactivité dans le traitement des demandes ARDH liée au contexte de la crise sanitaire et du confinement, a entrainé la suppression par l'Action Sociale Retraite de l'évaluation du besoin au domicile des assurés, pour s'appuyer exclusivement sur la prescription de l'établissement hospitalier.

En milieu d'année, le constat de la pertinence de cet allègement de circuit, a conduit à le pérenniser. Le Service social n'intervient donc plus désormais dans le cadre de cette prestation.

# L'engagement et la mobilisation du Service social lors de la crise sanitaire



ès le début de la crise sanitaire en mars 2020, le Service social s'est mobilisé afin de limiter les impacts sur le service rendu aux assurés. L'engagement de ses équipes a permis de maintenir l'accompagnement individuel des personnes déjà suivies et d'accueillir les nouvelles sollicitations, majoritairement par le biais d'entretiens téléphoniques.

Cependant, dès lors que les conditions l'ont permis, des rendezvous physiques sur les lieux d'accueil ont été proposés, ainsi que les visites à domicile

De même, face à la réception de demandes de personnes fragilisées par les effets collatéraux de la pandémie, le Service social, s'est attaché à agir en coordination avec ses partenaires, pour une prise en compte des situations d'urgence.

Dans ce contexte, la gestion de la relation clients revêt un rôle essentiel. Aussi, le Service social s'est prioritairement organisé pour le maintien de l'accueil téléphonique pendant toute la durée du confinement.

L'aide apportée en mode collectif n'a pu être maintenue dans les conditions habituelles en raison des restrictions sanitaires. Cependant, 569 assurés ont bénéficié de ce mode d'accompagnement dont 477 au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle. Sur cette mission prioritaire, le Service social, à partir du déconfinement et en s'adaptant aux nouvelles recommandations

sanitaires, s'est attaché à maintenir les modules de remobilisation MOAIJ (Module d'Orientation pour les Assurés en Indemnités Journalières) et PREMIJ (Prestation de Mobilisation pour les Assurés en Indemnités Journalières). Ainsi sur l'année, 149 assurés ont pu suivre ces dispositifs de mobilisation vers l'emploi.

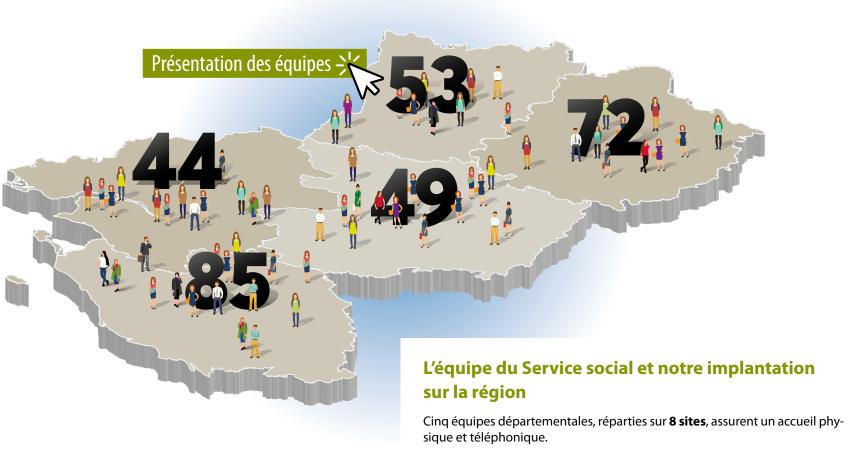
L'offre collective concerne également le Travail Social de Groupe pour les personnes en arrêt de travail long. Sur ce type d'action, des professionnelles engagées sur un groupe "Prév'emploi" en début d'année, ont pris l'initiative d'animer des séances à distance avec les assurés, pour ainsi finaliser leur accompagnement.

En réaction à cette impossibilité d'assurer des informations collectives et dans le souci d'aller vers les assurés en situation de risque vis-à-vis du maintien dans l'emploi, le Service social a également innové en créant une offre de service dématérialisée, sous forme de vidéo, ciblée sur un public en arrêt de travail.

L'attention portée à ce nouveau format de communication et de mise à disposition, lancé en septembre, a permis d'enclencher 152 interventions individuelles sur les quatre derniers mois de l'année

Le Service social a également répondu à l'appel à volontariat pour contribuer au fonctionnement des plates-forme tracing Covid, mises en place par l'Assurance Maladie. Ainsi, lors de la 1ère et 2<sup>nde</sup> vague de la pandémie, des agents volontaires, ont contribué à ce dispositif. Cette mobilisation a perduré en 2021.

# Focus par département



Le réseau d'accueil de proximité sur rendez-vous comprend 8 lieux situés dans les CPAM et **80 points de réception** sur toute la région Pays de la Loire.

## Loire-Atlantique

La Loire-Atlantique compte 3 équipes de service social avec une même organisation des effectifs :

- · 1 manager responsable de site
- 1 chargée d'expertise et d'animation
- 10 à 12 assistant.e.s de service social
- · 2 ou 3 Conseillères Service Assurance Maladie

Christelle Dirou, Magalie Béziel et Fabrice Tanguy, responsables, respectivement, du site de Nantes-Bretagne, Nantes-Beaulieu et Saint-Nazaire dressent le bilan de l'année 2020.

### Le bilan de l'activité

2020 aura été une année particulière. Les périodes de confinement, déconfinement et le télétravail ont eu des incidences sur l'activité générale du service.

Le Service social a aidé 5 923 assurés sociaux (-21 % par rapport à 2019) dont 121 en collectif (1 082 en 2019). Cette forte baisse du nombre de personnes accompagnées est en lien avec celle de l'accompagnement collectif. Le Service social, avec l'appui de son réseau (partenaires financiers, centre de formation), a maintenu les seuls groupes MOAIJ et PREMIJ dans le cadre de la remobilisation des salariés en cours d'arrêt pour les aider à élaborer un nouveau projet professionnel.

Conformément aux orientations nationales, le Service social a inscrit son action prioritairement en direction des personnes présentant un risque de désinsertion socio-professionnelle.

En adéquation avec le recentrage autour du maintien dans l'emploi et dans la perspective de proposer aux personnes un accompagnement individuel plus intensif, le Service social a peu à peu, arrêté le traitement systématique en collectif des signalements concernant les assurés en arrêt de travail depuis plus de 90 jours.

Les principaux partenaires à l'origine des orientations vers notre Service social, restent le Service Médical, les différents services de la CPAM : MisAS (Mission Accompagnement Santé), l'équipe du PRADO (Programme d'aide au retour à Domicile) et la plate-forme service, les établissements de santé et les services du Conseil départemental.

### Des actions pour collaborer, conserver et renforcer les liens avec les partenaires

Depuis le début de la crise sanitaire, le Service social a maintenu les contacts intra ou extra institutionnels. Ces échanges ont permis une appréhension et compréhension des difficultés rencontrées par chacun et d'envisager des réponses, les plus adaptées pour une continuité dans la prise en charge des assurés.

Fin 2020, des groupes de réflexion ont démarré sur chaque site en vue de renforcer les liens et le partenariat avec les médecins traitants. L'objectif de cette collaboration, initiée via le développement de la communication, vise la prise en charge de l'assuré en arrêt de travail, le plus précocement possible.

### Une adaptation du mode d'intervention et de nouvelles sollicitations

Le contexte de la pandémie a nécessité une réorganisation afin de maintenir l'accueil des assurés, manifestant un besoin d'aides amplifié par les impacts de la crise sanitaire.

Les rendez-vous, maintenus dans un 1er temps par téléphone, ont repris progressivement sur les lieux de réception dans le strict respect des gestes barrières, avec une priorisation donnée aux assurés, pour lesquels une rencontre s'avérait essentielle vis-à-vis de l'importance de leurs difficultés, de l'écoute et du traitement de leur demande

# Loire-Atlantique

La hausse, liée à la pandémie, des sollicitations des services de la CPAM, a conduit le Service social à élargir son champ d'intervention pour répondre à de nombreuses et nouvelles natures de demandes.

En réaction à la suppression des informations collectives consacrées au passage en invalidité, chaque assuré a été contacté par un.e assistant.e social.e pour accompagner ce changement de statut.

Toujours face à l'impossibilité d'organiser des réunions collectives, une nouvelle offre de service en direction des personnes en arrêt de travail depuis plus de 90 jours, a vu le jour. Celle-ci, dans une vidéo envoyée par SMS, (voir le zoom page 23 sur cette action) présente les points essentiels à connaître pour ces salariés, l'accompagnement possible et offre la possibilité de demander un rendez-vous avec un.e. assistant.e de service social.

L'année est également marquée par l'investissement d'une partie des équipes dans le contact tracing et le déploiement d'appels sortants vers les retraités de plus de 75 ans isolés.

#### Les **chiffres clés**

Nombre d'assurés accompagnés :

5 923 → dont 5 802 en individuel



Répartition des assurés accompagnés selon les axes d'intervention :



Prévention de la désinsertion professionnelle  $\rightarrow$  53 % (3 165)



Sécuriser les parcours en santé  $ightarrow 35\,\%$  (2 075)



Retour à domicile après hospitalisation ightharpoonup 8% (461)



Agir pour le bien vieillir ightharpoonup 4% (222)

Les entretiens individuels, mode d'accompagnement privilégié de l'assuré :

Par axe d'intervention:

Par **mode** d'intervention :



Prévention de la Désinsertion Professionnelle



11 682 par



5 5 1 9 sur l'axe "Sécuriser





366 sur l'axe "Retour à domicile après hospitalisation"



569

448 sur l'axe "Agir pour le

### Maine-et-Loire

Le Maine-et-Loire compte 2 équipes de service social, réparties sur Angers et Cholet, avec une organisation des effectifs identique :

- 1 manager responsable de site
- · 1 chargée d'expertise et d'animation
- 9 à 10 assistantes de service social
- · 2 Conseillères Service Assurance Maladie

Le bilan de l'année 2020 par Élodie Alexandre, responsable du site d'Angers et Sébastien Mérand, responsable du site de Cholet.

### Le bilan de l'année 2020

En termes d'interventions, le nombre d'assurés suivis par le Service social du Maine-et-Loire lui permet d'assurer la régularité des entretiens et ainsi renforcer, sécuriser, pour chacun, les accompagnements sociaux. Le contexte sanitaire a logiquement renforcé la prépondérance de son activité en individuel et malgré les conditions inédites d'intervention, le nombre de bénéficiaires a augmenté. La problématique du maintien en emploi représente l'axe majoritaire de son action.

### Les impacts de la crise sanitaires sur l'organisation et la continuité de l'activité

Les équipes des sites d'Angers et Cholet, confrontées à une situation de télétravail total, lors du 1<sup>er</sup> confinement, se sont rapidement adaptées pour assurer la continuité de service. Grâce aux outils

nomades et de communication numérique, elles se sont appropriées un mode de fonctionnement à distance. Les accompagnements en cours se sont poursuivis par téléphone, et de façon très exceptionnelle à domicile. Les rendez-vous physiques dans les lieux d'accueil ont progressivement repris dès lors que les conditions sanitaires les ont autorisés.

Les assurés déjà suivis, en situation de fragilité liée à la maladie et/ou en situation d'isolement, ont fait l'objet d'une attention particulière, par la prise de contacts réguliers.

La crise sanitaire a engendré de nouveaux motifs de sollicitations, notamment des travailleurs indépendants très inquiets, contraints de fermer leur commerce, se trouvant en arrêt de travail et face à de grandes difficultés sur les plans professionnel, financier et personnel.

Les nouvelles demandes reçues ont donné lieu à un premier contact essentiellement par téléphone. Les assurés ont apprécié la réactivité de la réponse mais aussi de pouvoir bénéficier, ultérieurement, d'un accompagnement en rendez-vous physique.

#### L'action du service en collaboration avec les partenaires

Le Service social travaille au quotidien avec les partenaires. Malgré les restrictions sanitaires, la collaboration entre partenaires s'est poursuivie, avec notamment le maintien des instances de concertation par visio conférence.

L'organisation mise en place a garanti la continuité de l'accompagnement des assurés dans leurs difficultés liées à l'arrêt de travail, ainsi que dans leur maintien en emploi. La tenue à distance de la réunion avec les partenaires, pour la rédaction de la charte locale PRITH (Plan régional d'insertion des travailleurs handicapés), illustre la volonté de travailler ensemble et d'adapter notre offre de service au plus près des personnes en risque de désinsertion professionnelle.

retour sommaire

### Maine-et-Loire

La crise sanitaire a néanmoins remis en cause la proximité, la spontanéité des échanges avec le réseau partenarial. Elle a conduit à s'adapter afin de retrouver, au quotidien, une fluidité dans les interventions et l'efficacité des accompagnements simultanés auprès des usagers.

L'équipe a été marquée par la capacité de l'institution mais aussi celle des partenaires, à adapter aussi rapidement leurs modalités de travail pour ne pas dégrader la qualité du service rendu aux assurés.

Dans l'objectif de remédier à l'impossibilité d'organiser des actions collectives, la création d'une offre sous forme de vidéo diffusée par SMS, à des personnes en arrêt depuis plus de 90 jours, montre la volonté du service, d'aller vers les assurés, de répondre à leurs besoins et satisfaire les attentes institutionnelles (voir le zoom sur cette action page 23).

#### Les chiffres clés

Nombre d'assurés accompagnés :

3 704 → dont 3 298 en individuel



Répartition des assurés accompagnés selon les axes d'intervention :



Prévention de la désinsertion professionnelle  $\rightarrow$  60 % (2 223)



Sécuriser les parcours en santé ightarrow 30% (1 098)



Retour à domicile après hospitalisation ightarrow 6% (227)



Agir pour le bien vieillir ightharpoonup 4% (156)

**13 059** entretiens individuels, **mode d'accompagnement privilégié** de l'assuré :

Par **axe** d'intervention :

Par **mode** d'intervention :



8 123 sur l'axe de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle



9354 par téléphone



3734 sur l'axe "Sécuriser les parcours en santé"



3 028 sur les lieux de rendez-vous



744 sur l'axe "Retour à domicile après hospitalisation"



677



458 sur l'axe "Agir pour le bien vieillir"

## Mayenne

#### L'équipe :

- · 1 manager responsable de site
- · 9 assistantes de service social
- · 1 chargée d'expertise et d'animation
- · 2 Conseillères Service Assurance Maladie

Le bilan de l'année 2020 par Sylvie Gasneray, responsable de site de la Mayenne.

### Le bilan de l'année 2020

L'équipe du service, assistantes de service social et CSAM (Conseillère Service Assurance Maladie), s'est mobilisée dès le début du confinement pour maintenir l'activité. L'appropriation des moyens de communication a permis de conserver les liens et la collaboration entre tous les membres de l'équipe.

En raison de la crise sanitaire, l'arrêt des actions collectives (réunion pour les assurés en arrêt de travail depuis 90 jours, Prév'emploi), a entraîné une diminution globale du nombre d'assurés accompagnés. Pour autant, le volume des suivis individuels conserve un niveau quasiment identique à celui de 2019, en adéquation avec le recentrage de notre intervention sur l'accompagnement des personnes, confrontées à des problèmes de maintien et retour dans l'emploi.

La CPAM constitue notre principal partenaire par l'envoi de signalements, puis le Service Médical et les établissements de santé.

### Une adaptation du mode d'intervention et de nouvelles sollicitations dans le contexte sanitaire

Pendant la période de confinement et sur les mois suivants, les professionnelles ont dû adapter leur pratique pour conduire prioritairement les entretiens par téléphone. L'organisation mise en place a permis de poursuivre les accompagnements des assurés et la prise en charge des nouvelles demandes.

Le "maintien en emploi" reste l'axe prioritaire de l'activité du Service social. L'offre "Sécurisation des parcours en santé" constitue le second champ d'activité. En lien avec cette offre, le service a pris en charge des assurés confrontés à des problèmes de précarité générés ou accentués par les effets de la crise sanitaire. Aussi, un travail de concertation partenariale avec la CPAM a-t-il permis de traiter des situations complexes d'accès aux droits et d'instaurer un circuit pérenne d'organisation.

L'implication de l'équipe dans cette crise sanitaire s'est également traduite par :

- la participation de deux assistantes de service social et deux CSAM sur la plate-forme tracing Covid, dès sa mise en place, en mai ;
- l'engagement des 2 CSAM sur une offre de service pro active de l'Action Sociale Retraite à l'attention des personnes âgées isolées.

# Mayenne

### Les **chiffres clés**

Nombre d'assurés accompagnés :

2 026 → dont 1 883 en individuel



Répartition des assurés accompagnés selon les axes d'intervention :



Prévention de la désinsertion professionnelle  $\rightarrow$  57 % (1 154)



Sécuriser les parcours en santé  $\rightarrow$  35 % (710)



Retour à domicile après hospitalisation  $\rightarrow$  5 % (105)



Agir pour le bien vieillir  $\rightarrow$  3 % (57)

**6 966** entretiens individuels, **mode d'accompagnement privilégié** de l'assuré :

Par **axe** d'intervention :

Par **mode** d'intervention :



4 301 sur l'axe de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle



5 303 par téléphone



2 187 sur l'axe "Sécuriser les parcours en santé"



1557 sur les lieux de rendez-vous



323 sur l'axe "Retour à domicile après hospitalisation"



106 à domicile

155 sur l'axe "Agir pour le bien vieillir"

### Sarthe

#### L'équipe :

- 1 manager responsable de site
- · 15 assistant.e.s de service social
- · 1 chargée d'expertise et d'animation
- · 3 Conseillères Service Assurance Maladie (CSAM)

Le bilan de l'année 2020 par Ludovic Mercier, responsable du site de la Sarthe.

#### Le bilan de l'année 2020

#### La nécessaire adaptation de l'équipe au contexte

2020 aura été une année marquée par les adaptations nécessaires à la crise sanitaire. Bien entendu, la mise en place du télétravail de manière massive a bouleversé les habitudes de travail et plus particulièrement la méthodologie d'intervention des assistant.e.s de service social. Ces professionnels ont exercé leur activité principalement, sinon exclusivement par téléphone sur une durée suffisamment longue pour bousculer, voire faire disparaitre, les repères habituels.

Les offres de service ont été fortement impactées, notamment celles en lien avec la sortie d'hospitalisation et les actions collectives.

L'équipe s'est également investie sur des opérations particulières en lien avec la crise sanitaire :

• Engagement des CSAM sur une offre de service pro active de l'Action Sociale Retraite à l'attention des personnes âgées isolées.

 Participation de 3 assistant.e.s de service social, 1 CSAM et de la chargée d'expertise et d'animation sur la plate-forme tracing Covid, au cours du dernier trimestre 2020.

Enfin, cette année passée a vu mon arrivée en juin 2020, en tant que responsable du Service social de la Sarthe.

#### Le maintien de la continuité de service

Malgré les perturbations de l'année et ses impacts sur le fonctionnement de l'activité, il faut souligner les capacités d'adaptation de l'équipe, de nos partenaires et des assurés.

De fait, l'activité du service, au profit de la prévention de la désinsertion professionnelle et de la sécurisation des parcours de santé, est restée soutenue et majoritaire. Le contexte a été marqué par l'appropriation du digital et de la mobilisation d'une partie de l'équipe sur des missions d'intérêt national.

La nature des interventions sur ces deux axes a connu une évolution, en particulier au cours du second semestre et de façon accentuée sur le dernier trimestre. Cette incidence s'explique par une augmentation de la réception de situations de détresse et critiques, tant au niveau de l'accueil téléphonique que dans le cadre des accompagnements.

Dans ce contexte bouleversé, le Service social a pu s'appuyer sur un réseau de partenaires, afin d'apporter la réassurance nécessaire aux assurés et des réponses aussi complètes que possible.

#### Une réflexion à mener en réseau

La solidité du réseau partenarial local a démontré son efficacité au cours de cette année particulière.

Fort de l'expérience vécue en 2020 et conduite à se prolonger en 2021, il pourrait se révéler opportun de s'appuyer sur les acquis communs afin de gagner en agilité dans les relations et la communication.

### Sarthe

### Les **chiffres clés**

Nombre d'assurés accompagnés :

 $3345 \rightarrow dont 3184 en individuel$ 



Répartition des assurés accompagnés selon les **axes d'intervention** :



Prévention de la désinsertion professionnelle ightharpoonup 49 % (1 627)



Sécuriser les parcours en santé ightarrow 43% (1 448)



Retour à domicile après hospitalisation  $\rightarrow$  5 % (172)



Agir pour le bien vieillir → 莬 % (98)

Les entretiens individuels, **mode d'accompagnement privilégié** de l'assuré :

Par **axe** d'intervention :

Par **mode** d'intervention :



6033 sur l'axe de la Prévention de la Désinsertior Professionnelle



9 262 par téléphone



4 394 sur l'axe "Sécuriser les parcours en santé"



1673 sur les lieux de rendez-vous



512 sur l'axe "Retour à domicile après hospitalisation"



à domicile

227 sur l'axe "Agir pour le bien vieillir"

### Vendée

#### L'équipe:

- · 1 manager responsable de site
- · 16 assistant.e.s de service social
- · 2 chargées d'expertise et d'animation
- · 3 Conseillères Service Assurance Maladie

Le bilan de l'année 2020 par Thérèse Priou, responsable du site de Vendée.

### Le bilan de l'année 2020

### Une équipe entièrement mobilisée pour répondre au mieux aux diverses sollicitations des assurés et des partenaires

Le service a maintenu l'activité malgré le contexte sanitaire et les nouvelles conditions d'exercice auxquelles l'équipe a dû rapidement s'adapter. De fait, les entretiens téléphoniques connaissent une forte augmentation, en parallèle de la nette diminution des entretiens physiques sur les lieux d'accueil et à domicile.

La prévention de la désinsertion professionnelle représente une part majoritaire des entretiens menés. Les difficultés engendrées par la crise sanitaire, expliquent la diminution conséquente du nombre de signalements reçus du Service Médical. Pour autant, les suivis sur cet axe font l'objet d'un accompagnement soutenu avec au moins 4 entretiens (dont 3 en présentiel pour 23 % des assurés).

### L'accompagnement de nouveaux assurés : 46 travailleurs indépendants

L'ensemble de l'équipe a suivi une formation afin de mieux appréhender les problématiques, l'environnement des travailleurs indépendants, accompagné pour 40 % dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle.

**Les orientations et signalements reçus des partenaires** tant médicaux que sociaux ou administratifs, en adéquation avec nos missions, confortent l'arrêt des offres de service systématiques pour les assurés en arrêt de travail, conformément aux préconisations de la CNAM

### Une adaptation des actions du service et de la collaboration avec les partenaires, face à la crise sanitaire

L'organisation en distanciel de réunions a permis de poursuivre le travail de partenariat au sein de la cellule locale de Prévention de la Désinsertion Professionnelle qui réunit des représentants de l'ELSM, la CPAM, un médecin du travail, la MDPH et Cap Emploi. Elle a procédé ainsi à l'étude de 148 situations.

Tous les acteurs se sont également attachés à maintenir et adapter l'organisation des MOAIJ (Module d'Orientation pour les Assurés en Indemnité Journalière) en fonction des restrictions sanitaires, notamment par la diminution du nombre de stagiaires (8 au lieu de 14). De nouvelles modalités ont aussi été mises en place pour assurer les temps collectifs avec le Service social.

Ainsi, 32 assurés ont bénéficié de ce dispositif, avec à nouveau le constat d'une forte satisfaction à l'issue des projets de reconversion mobilisateurs.

### Vendée

Sur le champ du maintien en emploi, 44 PSOP (Prestation Spécifique d'Orientation Professionnelle) ont été prescrites.

Dans le cadre de son intervention sur la "Sécurisation des parcours en santé" et en raison du contexte pandémique, le Service social a reçu de nombreuses sollicitations sur des situations de précarité, pour aider les assurés dans l'accès aux droits, avec un accompagnement si possible aux démarches numériques et/ou à distance.

L'équipe s'est, par ailleurs, engagée par la contribution de 2 agents du service sur la plate-forme Covid au sein de la CPAM et l'association des CSAM à une offre de service pro active de l'Action Sociale Retraite, à l'attention de personnes âgées isolées dans le contexte de confinement.

### Les **chiffres clés**

Nombre d'assurés accompagnés

3 304 → dont 3 175 en individuel



Répartition des assurés accompagnés selon les axes d'intervention :



Prévention de la désinsertion professionnelle  $\rightarrow$  60 % (1 966)



Sécuriser les parcours en santé  $ightarrow 30\,\%$  (1 000)



Retour à domicile après hospitalisation ightarrow 7 % (244)



Agir pour le bien vieillir ightarrow 3 % (94)

**9 950** entretiens individuels, **mode d'accompagnement privilégié** de l'assuré :

Par **axe** d'intervention :

Par **mode** d'intervention :



6 1 1 4 sur l'axe de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle



6599 par téléphone



2 959 sur l'axe "Sécuriser les parcours en santé"



3 059 sur les lieux de rendez-vous



**674** sur l'axe "Retour à domicile après hospitalisation"



à domicile

203 sur l'axe "Agir pour le bien vieillir"

# Zoom sur l'offre de service IJ 90 jours

# Le Service social innove.

'offre de service "IJ 90 jours", portée par une démarche pro-active, représente une part importante de l'activité du Service social. Elle s'adresse aux assurés, en arrêt de travail de plus de 90 jours, en risque de désinsertion professionnelle, qui reçoivent une invitation à une réunion d'information dans un lieu selon leur commune de résidence.

En réaction à l'impossibilité d'organiser ces rencontres lors du confinement, le Service social a recherché une solution pour "dématérialiser" cette mise à disposition. Des assistant.e.s de service social et managers se sont rassemblés autour d'une table virtuelle pour réinventer une information accessible numériquement, avec pour objectifs de :

- donner aux assurés un premier niveau d'information sur leurs droits et sur les possibilités offertes dans leur situation ;
- susciter l'intérêt d'un rendez-vous avec un.e assistant.e de service social.

Ainsi, est né le concept de l'offre de service vidéo "IJ 90 jours", envoyée par sms aux assurés ciblés. Un simple clic sur un lien, intégré en fin du support, leur permet de solliciter un rendez-vous avec le Service social.

Le nombre d'interventions individuelles générées (152 sur les quatre derniers mois de l'année) par ce nouveau format de communication, montre l'attention du public ciblé, son intérêt et son efficacité.



# Zoom sur un Travail Social de Groupe

# **Ze Prev'Emploi se digitalise à Cholet**

comment rebondir sur un Prev'Emploi lorsque le présentiel n'est plus possible ? C'est la question que se sont posées deux assistantes de service social sur le site de Cholet.

L'action Prév'emploi, Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC), permet aux assurés en arrêt de travail, et se situant dans une perspective de reprise d'une activité professionnelle, d'échanger sur des problématiques relatives au maintien dans l'emploi. Les principaux thèmes abordés, sur plusieurs séances, sont la visite de pré-reprise et de reprise du travail, le rôle du médecin du travail, du médecin conseil, de Cap Emploi, et de la MDPH ou Maison de l'Autonomie, les dispositifs de remobilisation professionnelle.

Le Prev'Emploi sur le site de Cholet était un groupe ouvert, se déroulant en continu tout au long de l'année avec l'arrivée successive de participants. Le 1<sup>er</sup> confinement a contraint le service à stopper les rencontres. Les assurés, suivis individuellement de mars à août, éprouvaient cependant un sentiment d'ina-

chevé face à la démarche engagée. Afin de remédier à cette situation, deux assistantes sociales ont cherché un moyen de réunir le groupe à distance.

L'IREPS (Instance Régionale d'Éducation et de Promotion Santé) les a aidées pour la construction des deux premières séances. Les assistantes sociales constatent que ce mode d'animation a modifié l'objectif de ce groupe Prev'Emploi mais a conservé l'essentiel: "maintenir le lien social et préserver un lieu d'échanges et de partages". Après avoir interrogé chaque personne (14) sur leur possibilité technique et leur souhait de poursuivre cette action par visio, le groupe est passé à 7 participants. Le suivi s'est effectué individuellement pour les autres

Cette organisation a nécessité l'appropriation de nouveaux outils de communication, d'animation interactifs et ludiques. Les assistantes sociales ont également construit le déroulé à partir de l'expression des besoins des participants, leur questionnement sur la fin de l'arrêt de travail, en définissant avec eux des

objectifs leur permettant d'avancer.

Elles dressent un bilan positif de cette expérience : "les échanges sont intéressants et riches", au-delà des appréhensions par rapport à la visio. Globalement, l'accompagnement se révèle positif.

Elles notent cependant que l'absence de proximité rend difficile l'écoute, le réconfort et la réassurance lorsqu'un participant fait part de son mal-être. La rencontre en présentiel au démarrage de ce groupe a constitué un atout primordial pour continuer à fonctionner à distance.



# Zoom sur un dispositif pour le maintien en emploi

# La PreMIJ, ça vous parle ?

a PreMIJ a été pensée fin 2019 et fait ses 1<sup>ers</sup> pas en Loire-Atlantique au cours de l'année 2020. De nouveau en expérimentation, ce dispositif va se déployer un peu plus largement en 2021.

La PreMIJ ou Prestation de Mobilisation en Indemnité Journalière pourrait être considérée comme la "petite sœur" du MOAIJ (Module d'Orientation Approfondie pour les assurés en Indemnités Journalières). En effet, cette action collective s'adresse au même public : les assurés en arrêt maladie présentant un fort risque d'inaptitude à leur poste de travail et à tout poste dans leur entreprise.

Il comporte aussi des conditions d'entrée identiques : l'état de santé doit être en voie de stabilisation à court terme et les personnes sont donc mobilisables vers le retour à l'emploi. L'objectif est d'initier une démarche d'élaboration d'un nouveau projet professionnel.

L'action (118 heures) développée sur 5 semaines à temps partiel, dont 1 semaine complète en entreprise, est coordonnée par le Service social.

Sa durée est plus courte que le MOAIJ\* (196 heures) mais son coût inférieur, avec un souhait des financeurs (Assurance Maladie et Agefiph) de proposer une nouvelle offre à un plus grand nombre de personnes.

La PreMIJ permet de poursuivre le travail de deuil de l'ancien métier, d'identifier les compétences acquises au cours de la vie professionnelle et personnelle et de lever les freins à une remobilisation vers un nouveau métier.

Au plus près de la fin de l'arrêt, après leur licenciement, les personnes sont orientées rapidement sur un dispositif complémentaire de formation de droit commun, pour la définition d'un nouveau projet. C'est une des conditions de réussite de ce nouveau

projet. L'idée est de sécuriser les parcours, d'apporter de la fluidité.

Le calendrier 2021 prévoit 4 PreMIJ en Loire-Atlantique.



<sup>\*</sup>Le MOAIJ propose aux personnes d'élaborer un nouveau projet pendant 7 semaines dont 2 en entreprise

# Comment contacter et rencontrer le Service social ?

|                  |                         |  |                                |  | <u> </u>   |
|------------------|-------------------------|--|--------------------------------|--|--|
|                  |                         | NOUS APPELER   | NOUS CONTACTER PAR EMAIL       | NOUS ÉCRIRE                                      | NOUS RENCONTRER<br>SUR RENDEZ-VOUS                 |
|                  | Site de Nantes Beaulieu | 36 46 dites "Service social" (Service gratuit + prix appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 | ssrilebeaulieu@carsat-pl.fr    | 9 rue Gaëtan Rondeau<br>44958 Nantes cedex 9     | rue du Docteur Sébilleau<br>Nantes                 |
| LOIRE-ATLANTIQUE | Site de Nantes Bretagne |  | ssrplacebretagne@carsat-pl.fr  | 2 place Bretagne - 44932 Nantes cedex 9          |  |
|                  | Site de Saint-Nazaire   |  | ssr44saintnazaire@carsat-pl.fr | 9 rue Gaëtan Rondeau<br>44958 Nantes cedex 9     | CPAM<br>28 avenue Suzanne Lenglen<br>Saint-Nazaire |
| MAINE-ET-LOIRE   | Site d'Angers           |  | ssr49angers@carsat-pl.fr       | CPAM<br>32 rue Louis Gain - 49937 Angers cedex 9 |  |
|                  | Site de Cholet          |  | ssr49cholet@carsat-pl.fr       | 2 rue Saint-Eloi - 49328 Cholet cedex            |  |
| MAYENNE          | Site de Laval           |  | ssrmayenne@carsat-pl.fr        | 37 boulevard Montmorency - 53084 Laval cedex 9   |  |
| SARTHE           | Site du Mans            |  | ssrsarthe@carsat-pl.fr         | 178 avenue Bollée - 72033 Le Mans cedex 9        |  |
| VENDÉE           | Site de la Roche-s/Yon  |  | ssrvendee@carsat-pl.fr         | Rue Alain - 85931 La Roche/Yon cedex 9           |  |

Et aussi, sur nos 80 points de rendez-vous sur la région

### LES SITES INTERNET

### **ASSURÉS**

carsat-pl.fr lassuranceretraite.fr ameli.fr

#### PARTENAIRES ET EMPLOYEURS

carsat-pl.fr net-entreprises.fr inrs.fr ameli.fr

#### **POUR TOUT RENSEIGNEMENT**

contactez le Département Marketing social, Communication et Documentation : nantesbalcommunication@carsat-pl.fr













### Carsat Pays de la Loire

2 place de Bretagne 44932 Nantes cedex 9 carsat-pl.fr