



25 655

bénéficiaires
d'un accompagnement
du service social

3380

bénéficiaires de sorties
d'hospitalisation

6750

bénéficiaires
d'interventions en PDP

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL RÉGIONAL

Assurer la retraite
Protéger la santé

2016





Le service social

RÉGIONAL

Missions et chiffres-clés	4
Carte de la circonscription	6

Le service social

des **ARDENNES**

L'activité en 2016	7
Zoom « Parcours Prévention Santé : la garantie jeunes en Ardennes »	8

Le service social

de l'**AUBE**

L'activité en 2016	9
Zoom « Santé et jeunes en CFA »	10

Le service social

de la **MARNE**

L'activité en 2016	11
Zoom « Parcours prévention santé : jeunes en situation de handicap mental »	12



Le service social de la **HAUTE-MARNE**

L'activité en 2016	13
Zoom « Le service social à la rencontre des séniors sur les forums de Langres et de Joinville : un partenariat avec le réseau de l'assurance maladie »	14

Le service social de la **MEURTHE-ET-MOSELLE**

L'activité en 2016	15
Zoom « PFIDASS : une expérimentation d'avenir »	16

Le service social de la **MEUSE**

L'activité en 2016	17
Zoom « Nouveaux retraités en situation de fragilité »	18

Le service social des **VOSGES**

L'activité en 2016	19
Zoom « Dans le domaine de la PDP, la synergie partenariale gagne ! »	20

Glossaire	20
-----------------	----

Annuaire	21
-----------------------	----

Service social **RÉGIONAL**

DANIÈLE COMPAIN Responsable Régionale du service social



2016 a été particulièrement l'année de la transversalité et de la collaboration avec notamment la montée en charge des parcours jeunes dans le cadre de PLANIR en partenariat avec les missions locales, CFA, écoles de la deuxième chance... mais également avec le renforcement de la synergie avec le service médical pour la détection précoce des situations à risques de désinsertion professionnelle ainsi qu'avec la branche retraite dans le cadre du P3A.

Les équipes ont découvert le nouvel applicatif métier GAIA individuel qui a amené à questionner dans un groupe de travail régional les pratiques professionnelles.

Enfin, les Journées Nationales du Service Social organisées à Nancy ont permis au réseau de faire un point sur les travaux de la mission nationale sur les futures orientations du service social. 2017 va permettre d'expérimenter des actions dans chaque région et d'évaluer la pertinence pour préparer la prochaine COG

MISSIONS

ACCOMPAGNER LES ASSURÉS FRAGILISÉS ET FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS

Depuis 2007, une nouvelle démarche a été initiée dans tous les services sociaux de l'Assurance Maladie. Elle a organisé les actions du service social sur la base d'une programmation pluriannuelle mettant l'accent sur la lutte contre la précarité et les inégalités en matière d'accès aux soins dans le cadre de la gestion du risque et de la stratégie « service » de l'Assurance Maladie.

Elle s'est traduite par l'envoi systématique d'une offre de service pour une invitation à une réunion collective ou un rendez-vous individuel à tous les assurés concernés par ces programmes, sur la base de requêtes mensuelles effectuées sur les fichiers de l'Assurance Maladie, de signalements des services hospitaliers et de signalements du service médical de l'Assurance Maladie.

PRÉVENIR LA PERTE D'AUTONOMIE DES PERSONNES MALADES, HANDICAPÉES ET/OU ÂGÉES

Le service social contribue à prévenir la perte d'autonomie et à aménager les conditions de vie des personnes malades, handicapées et/ou âgées en perte d'autonomie, pour qu'elles soient adaptées au mieux à leur état et à leurs besoins.

25 655

assurés sociaux suivis par le service social dont :

• **20 965**

individuellement au cours de 47 730 entretiens dont 13,6 % à domicile

• **4690**

collectivement au cours de 545 séances dans différents domaines

6 750

bénéficiaires d'un accompagnement du service social en PDP dont :

• **6 638**

en individuel

• **112**

en collectif

3 380

bénéficiaires de sortie d'hospitalisation dont 696 de moins de 60 ans

Enquête de satisfaction :

Indice de satisfaction globale : **95 %** (pour un objectif CPG de 90 %)

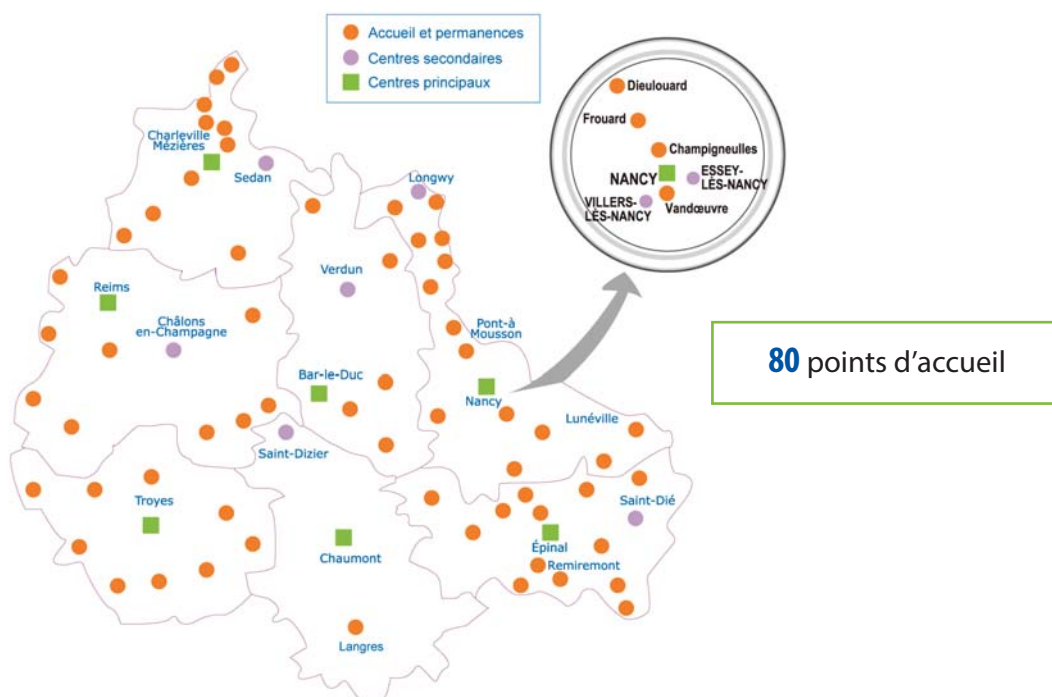
PRÉVENIR LE RISQUE DE DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Le service social informe les personnes en arrêt de travail encore titulaires d'un contrat de travail confrontées à des difficultés dans le maintien en emploi. Il les conseille, les accompagne et les aide à l'élaboration d'un projet socioprofessionnel adapté. Il travaille en coordination avec des services spécialisés afin de prévenir les risques de précarisation ou rupture professionnelle et de favoriser le maintien dans l'emploi.

Le service social contribue avec le département des risques professionnels, le service médical et les CPAM à prévenir le risque de précarisation socioprofessionnelle des personnes en arrêt de travail et/ou en invalidité. Dans ce contexte, il mène des actions de détection précoce et développe des offres de services visant à favoriser et accompagner les personnes dans leur projet de reprise du travail en lien avec des partenaires externes et internes.

FAITS MARQUANTS

- Lancement des actions socles labellisées PLANIR avec co-signature dans le cadre du parcours jeunes des conventions MILO, CFA et écoles deuxième chance. Participation à l'expérimentation PFIDASS en 54 et au groupe DCGDR PLANIR Grand Est.
- Participation au diagnostic mené dans le cadre de la mise en œuvre du PRITH Grand Est et aux actions de promotion de la PDP auprès du MIT.
- Déploiement P3A : poursuite de la Formation SIG et développement des ODS conjointes.
- Participation aux travaux nationaux dans le cadre de la préparation de la COG 2018-2022 (groupe métier de secrétariat, comptabilité analytique).
- Contribution au développement de l'écoute client (focus groupe, gestion des insatisfactions).
- Formation des agents et déploiement du nouvel applicatif métier GAIA individuel.
- Lancement de la mission sur l'organisation mutualisée de l'accueil téléphonique.
- Développement des actions de communication et organisation des JNSS.



PERSPECTIVES 2017

POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET DU PLAN D'ACTION DANS LE CADRE DE LA DÉCLINAISON DE LA COG 2014-2017

- **En s'appuyant sur les synergies transversales internes au réseau Assurance Maladie dans le cadre de PLANIR** et des cellules locales et régionale en matière de Prévention de la Désinsertion Professionnelle avec en particulier :
 - la contribution au déploiement de la PFIDASS selon le planning de la caisse nationale,
 - le travail de complémentarité en particulier avec les nouveaux métiers émergeant (facilitateur d'IJ, postes d'infirmières qui vont être progressivement déployés auprès des ELSM),
 - le déploiement de l'espace partagé PDP.
- **En s'appuyant sur les synergies transversales avec la branche retraite dans le cadre du Plan Proximité Autonomie et de l'Avancée en Age (PPAAA)** en lien avec l'observatoire des fragilités avec en particulier :
 - la poursuite de l'amélioration du déploiement des signalements en lien avec les services de la retraite,
 - le développement de l'observation sociale à partir des données du SIG en transversal avec l'action sociale et le service PSP,
 - le déploiement de l'outil Sireva dans le cadre des évaluations de sorties d'hospitalisation.
- **En s'appuyant sur le renforcement et le déploiement des partenariats externes avec les établissements de santé, les conseils départementaux, les acteurs du maintien dans l'emploi.**
- Contribution à la définition des axes de travail et à leur mise en œuvre dans le cadre du PRITH Grand Est.

CONTRIBUTION AUX TRAVAUX PRÉPARATOIRES DE LA COG 2018-2022

- **En poursuivant la contribution aux travaux initiés dans le cadre de la mission nationale, particulièrement au niveau d'actions expérimentales telles que :**
 - le rapprochement de l'ERSM autour de l'expérimentation / critères de fragilité,
 - le rapprochement des risques Professionnels / entreprises à forte sinistralité,
 - la contribution à la valorisation du temps de travail des AS en faveur du public.

POURSUITE DE L'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION DU RÉSEAU

- poursuite de la démarche d'écoute clients et de suivi des insatisfactions,
- mise en œuvre du RNP,
- réflexion et mise en œuvre de la mutualisation de l'accueil téléphonique,
- partage des pratiques interservices départementaux avec l'organisation de deux journées régionales au premier semestre.

L'ACTIVITÉ EN 2016

En 2016, 2 833 personnes ont bénéficié d'une aide du service social dont 1059 en collectif.

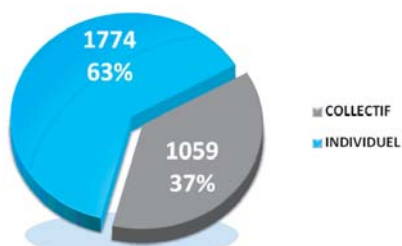
Les Interventions Sociales d'Intérêt Collectif représentent 37 % (34 % en 2015) et certaines telles que l'action « Rebondir » en direction des personnes en arrêt de travail et ayant un risque de maintien dans leur emploi est devenue une Offre de Service pérenne, 4 actions programmées sur toute l'année 2016 afin de mieux répondre aux attentes des assurés. Le service social s'est également investi dans la Prévention Santé en animant des « Ateliers » sur plusieurs forums et en s'associant à l'Offre de Service de l'Assurance Maladie en direction des Jeunes (5 actions en 2015 et 20 actions en 2016).

Il est à noter que la Carsat Nord-Est a signé, conjointement avec la CPAM, des conventions avec les 4 missions locales du département.

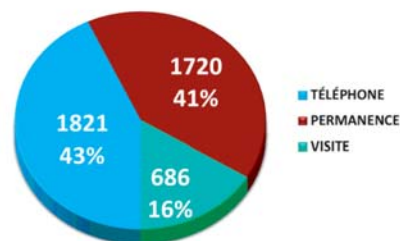
L'entretien sur rendez-vous a augmenté de 9,75 % alors que les contacts téléphoniques et visites à domicile sont en baisse. Exemple : pour tout signalement émanant du service médical dans le cadre de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle, un rendez-vous est systématiquement proposé à l'assuré (791 en 2016 et 641 en 2015).

En 2016, le Service social de l'Assurance Maladie et la CPAM des Ardennes ont développé leur collaboration afin de promouvoir une Offre de Service globale de l'Assurance Maladie par des rencontres conjointes auprès :

- des médecins traitants,
- des professionnels des établissements de santé du département et transfrontaliers pour la présentation du Programme de Retour à Domicile (PRADO),
- des associations afin de promouvoir l'accès aux droits et aux soins auprès des bénéficiaires.



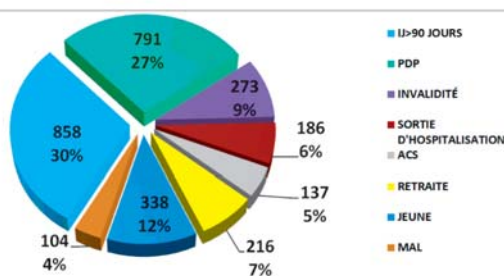
Les bénéficiaires individuels & collectifs



Les interventions par type de contact



Évolution du nombre de bénéficiaires selon le mode d'intervention



Répartition des bénéficiaires par offres de service



ZOOM

PARCOURS PRÉVENTION SANTÉ : LA GARANTIE JEUNES EN ARDENNES

La Garantie Jeunes, permet aux personnes ayant entre 18 et 25 ans d'obtenir une allocation d'un montant équivalent au RSA tout en bénéficiant d'un accompagnement pour trouver du travail. Déployé depuis le 1^{er} septembre 2015 dans les Ardennes, ce parcours spécifique proposé par les Missions locales (Milo) s'adresse aux jeunes en situation de grande précarité qui ne sont ni étudiants, ni salariés sans soutien familial. Il doit également s'appuyer sur l'accès aux soins et aux droits, ainsi que sur une démarche de prévention.

L'Assurance Maladie, dans le cadre du déploiement des PLANIR doit également porter une attention particulière à ces jeunes en risque de fragilisation. C'est ainsi qu'une convention de partenariat a pu être signée avec chacune des 4 Milo du département associant donc la CPAM et le service social de l'Assurance Maladie Carsat Nord-Est.

Ce partenariat permet la mise en œuvre d'actions collectives en co-animation (service social, service administratif CPAM, Centre d'Examens de Santé et Mission Locale) sur le champ de la santé.

Elles visent à faire prendre conscience au jeune que son capital santé est une ressource importante dans un parcours de vie et qu'il doit en prendre soin grâce à l'information pour favoriser l'accès aux droits, faciliter l'accès au système de santé et développer une démarche de prévention, notamment en proposant aux jeunes de passer un bilan de santé.

Ceux-ci sont invités sur trois séances, à échanger sur leurs représentations de la santé grâce à des techniques interactives : photo langage, brainstorming, jeux... Des exercices pratiques sont proposés : utilisation de la borne numérique à la CPAM, mise à jour du dossier administratif, accès au site Ameli.fr, échanges autour d'une thématique santé que les jeunes ont choisie au préalable.

L'ensemble de l'équipe des assistants sociaux s'est inscrit dans ce projet et ce sont 21 actions réalisées en 2016 qui ont concerné 216 jeunes.

Cette démarche départementale a favorisé une réflexion permanente sur les pratiques professionnelles de chacun, un partage d'expériences, un échange sur les modalités d'intervention (mode de communication, outils, intervenants extérieurs) ce qui a facilité les réajustements sur le fond et la forme de l'action.

Elle est reconduite sur 2017 avec le soutien technique d'un organisme référent dans le domaine de la santé afin d'accompagner les travailleurs sociaux à développer la phase «évaluation».

L'ACTIVITÉ EN 2016

En 2016, 2808 personnes ont bénéficié de l'intervention du service social dont 2569 accompagnées individuellement et 239 rencontrées lors d'actions collectives.

On observe depuis quelques années une augmentation constante de l'activité, qui se chiffre à plus de 5 % cette année par rapport à l'année précédente.

Parmi les modes de contact utilisés, les entretiens téléphoniques constituent un moyen de communication prépondérant (59 %). Il est utilisé dans le cadre du développement d'une démarche proactive destinée à anticiper les risques de rupture et accompagner précocement les situations de fragilité pour les personnes en arrêt de 90 jours.

Les 2 610 assurés signalés par la CPAM dans ce cadre ont ainsi été destinataires d'une proposition de rendez-vous téléphonique sur une plage horaire définie. 781 y ont donné suite et ont pu avoir ainsi un premier contact avec une assistante sociale.

Cette année 2016 a aussi été marquée par les actions partenariales :

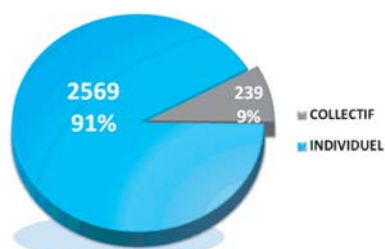
En Avril, le service social a participé à l'organisation de la journée de sensibilisation au dépistage du cancer colorectal « Colôn tour » avec la Ligue contre le cancer et la médiathèque du Grand Troyes.

En juin, il a co-animé avec une association de malades une conférence « Travail et cancer, parlons-en » à partir de deux témoignages.

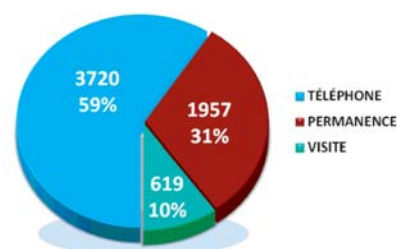
En mai, un Parcours Prévention Santé a également été construit avec la CAF et proposé aux adhérents d'un espace intergénérationnel de Troyes.

En octobre, les secrétaires ont tenu à tour de rôle un stand avec les autres services de la Carsat dans le cadre du forum « Faites-vous plaisir seniors ! ».

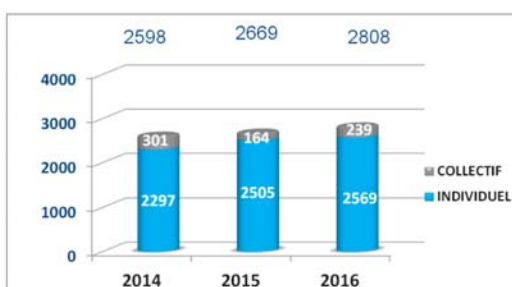
Deux perspectives importantes pour 2017 : le déménagement dans les locaux de la CPAM et la mise en œuvre d'actions collectives avec les trois Missions Locales de l'Aube dans le cadre de la Garantie Jeunes.



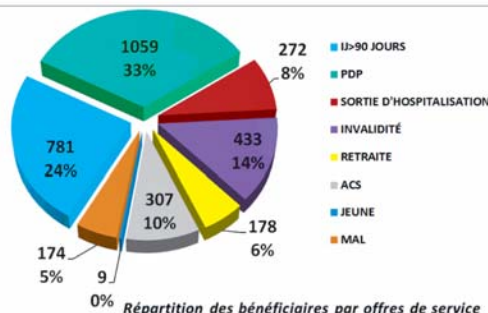
Les bénéficiaires individuels & collectifs



Les interventions par type de contact



Évolution du nombre de bénéficiaires selon le mode d'intervention



Répartition des bénéficiaires par offres de service



ZOOM

SANTÉ ET JEUNES EN CFA

Dans le cadre de l'offre de service « Soutenir les jeunes en situation de vulnérabilité », le service social de la Carsat a animé en 2015 un groupe de travail avec le service des risques professionnels, la CPAM, l'IREPS et l'Éducation Nationale afin de réfléchir sur la problématique santé dans les 5 CFA de l'Aube. Dans ce but, le service social a construit avec l'IREPS un questionnaire d'évaluation des besoins à remplir par les jeunes et les enseignants en CFA.

Ce questionnaire a permis de faire émerger un besoin d'intervention autour de la démarche de santé de façon globale. Le service social a ainsi animé avec l'IREPS 3 séances autour de l'accès aux soins et du bilan de santé en partenariat avec le médecin du centre d'examen de santé. Différents outils d'animation ont été utilisés tels que le photolangage et « Sékucity » afin d'installer progressivement tout au long des trois séances une prise de conscience sur l'intérêt de prendre en charge sa santé.

10 apprentis âgés de 16 à 20 ans, en deuxième année de CFA Industrie, toutes filières confondues ont participé à ce Parcours Prévention Santé. Le bilan de cette action est positif. Les jeunes apprentis ont porté un intérêt tout au long de l'action. L'alternance avec les séances d'animation de l'IREPS plus axées sur les conduites addictives a créé une dynamique dans l'action. La difficulté de ce PPS a porté sur l'effectif peu important en raison de l'arrêt de certains jeunes en cours de formation.

L'ACTIVITÉ EN 2016

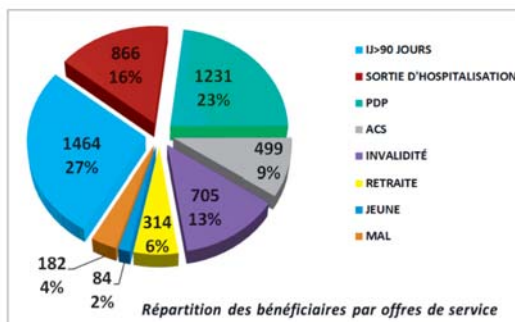
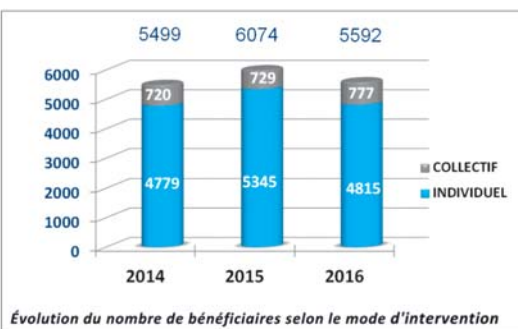
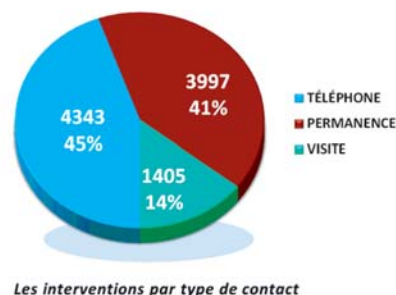
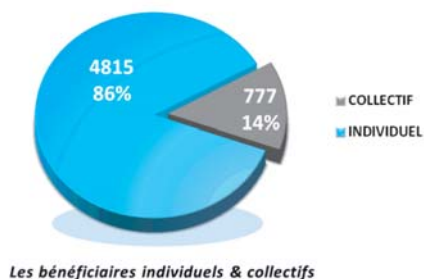
En 2016, 5 592 personnes ont bénéficié d'une aide du service social dont 14 % en collectif.

Si les entretiens téléphoniques connaissent une légère baisse de 2 % (47 % en 2015) de même que les visites à domicile (16 % en 2015) les réceptions sur rendez-vous dans les 11 lieux d'accueil progressent largement avec 4 % (37 % en 2015).

Près de 50 % de l'activité concerne la prévention des risques de précarisation liés aux arrêts de travail supérieurs à 90 jours dont 23 % sur la prévention de la désinsertion professionnelle. Cette dernière représente une très nette progression de 9 % (14 % en 2015) liée également à une montée en charge des signalements du service médical.

La sortie d'hospitalisation reste relativement stable avec 16 % (19 % en 2015) du fait de la prise en charge d'une partie des demandes d'ARDH par les structures évaluatrices externes à la Carsat depuis début 2016. L'activité en lien avec les problématiques de l'invalidité reste stable avec 13 %.

Les arrêts de travail de plus de 90 jours et le passage en invalidité ont donné lieu à des réunions d'information collectives sur tous les territoires tandis que le passage à la retraite a permis la réalisation de 3 parcours prévention santé. Par ailleurs 3 actions ont été initiées en faveur des jeunes et 2 actions dans le cadre de la PDP.





ZOOM

PARCOURS PREVENTION SANTE : JEUNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL

En juin 2016, la « Permanence du Jard », association spécialisée dans l'accompagnement social et professionnel des personnes en situation de handicap mental (reconnues et orientées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées 51), fait part au service social de ses constats sur le public jeune : un manque crucial de compréhension du système de santé avec des incidences sur l'accès aux droits, aux soins et à l'emploi.

Ce public est fragilisé par un handicap qu'il qualifie lui-même d'« invisible ». Sa spécificité a amené le service social à co-construire le Parcours Prévention Santé (PPS) avec les professionnels de la structure en se référant à leur expertise concernant leur mode de communication avec ces jeunes. C'est ainsi que des outils ont été adaptés : un diaporama imag « une idée, une image » et l'utilisation de phrases simples et courtes en s'appuyant sur la méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre).

Le groupe, composé de 8 personnes, a activement participé aux 4 séances proposées.

Les jeunes ont fait un bilan positif de l'action qu'ils ont eux même intitulé « Formation ». Il en est ressorti des termes comme « enrichissant », « constructif », « intéressant » pour soi et son entourage, « confortant »... Les outils d'animation choisis leur ont permis de ne pas être mis en difficulté du fait de leurs carences en écriture et lecture.

Les jeunes se sont sentis privilégiés d'accéder à ces informations et d'être en contact avec des professionnels car, de plus en plus, l'autonomie requise pour accéder à l'information (internet, plateforme téléphonique, courrier...) est, selon eux, un frein majeur pour accéder à leurs droits. Les échanges ont été riches ce qui a nécessité une séance supplémentaire de la CPAM pour faire le point sur les situations individuelles.

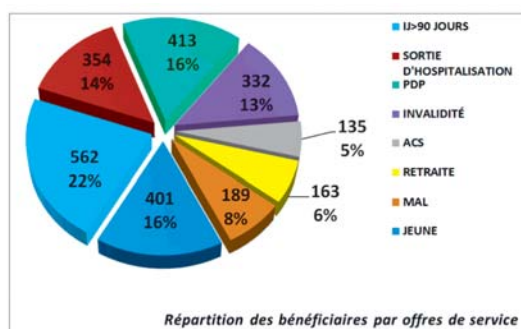
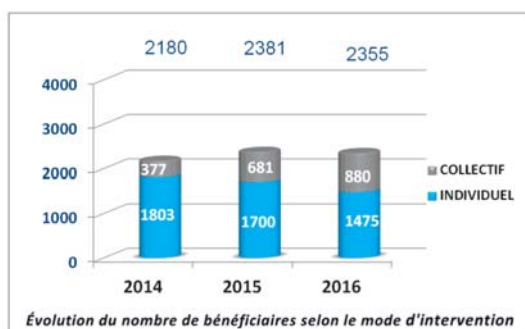
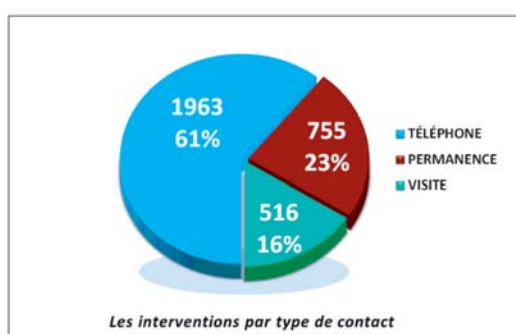
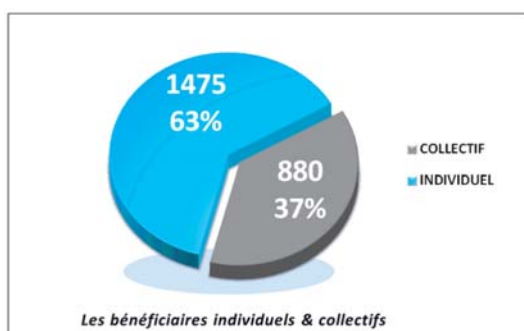
L'ACTIVITÉ EN 2016

En 2016, 2 355 personnes ont bénéficié de l'intervention du service social dont 1 475 accompagnées individuellement et 880 rencontrées dans un cadre collectif soit 37%. Si l'activité reste stable par rapport à l'exercice précédent, on constate une forte progression des interventions collectives de 8% (29 % en 2015) et de 17 % depuis 2014.

Effectivement, les modes d'intervention ont dû être adaptés aux différents publics cibles et aux sollicitations des partenaires.

L'activité tend à s'équilibrer entre les différentes offres de service avec cependant une proportion plus marquée pour les assurés en arrêt de travail de plus de 90 jours et la PDP et une part toujours croissante en direction des publics jeunes en situation de vulnérabilité, dans le cadre des actions socles labellisées PLANIR qui ont donné lieu à la signature de plusieurs conventions avec la CPAM, les 3 Missions locales, l'Ecole de la 2^e chance, l'EPIDE et les 3 CFA de Haute-Marne.

Enfin, s'agissant des modes de relation entre le service social et les assurés, la part des entretiens téléphoniques (61%) progresse encore de 5 points et prédomine largement sur les rendez-vous (23%) et les visites à domicile (16%), reflétant ainsi une évolution tant dans les besoins des assurés que dans les pratiques des professionnels.





ZOOM

LE SERVICE SOCIAL À LA RENCONTRE DES SÉNIORS SUR LES FORUMS DE LANGRES ET DE JOINVILLE : UN PARTENARIAT AVEC LE RÉSEAU DE L'ASSURANCE MALADIE

Dans le cadre du Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age, le service social de la Haute-Marne a participé en 2016 à deux forums seniors, organisés à l'initiative des villes de Langres et de Joinville. En co-animant sur chaque forum, un stand avec la CPAM, l'action sociale Carsat et les GSI des agences retraites de Troyes et Bar-le-Duc, les assistants sociaux sont allés à la rencontre des seniors, qu'ils soient retraités ou futurs retraités, pour les informer sur les différents services et dispositifs existants, pour les accompagner dans leurs démarches d'accès aux droits et aux soins.

Sur ces territoires ruraux éloignés, ces actions ont permis aux assurés de mieux connaître l'organisation de l'Assurance Maladie, l'articulation entre les différents services et de découvrir toutes les offres de service à leur disposition : accès aux droits, accès aux soins, services à domicile, accompagnement par le service social, ateliers bien-vieillir, aides à l'amélioration de l'habitat,...

Pour les assistants sociaux, c'est l'occasion de renforcer le partenariat externe, la transversalité institutionnelle, de promouvoir les actions et les missions du service social.

Une quarantaine d'assurés se sont arrêtés au stand et ont pu bénéficier d'un échange avec un professionnel de l'Assurance Maladie.

Dans un contexte de désertification, d'isolement et d'éloignement géographique lié à la ruralité du département, de nouveaux forums seront proposés en 2017.

L'ACTIVITÉ EN 2016

En 2016, 6136 personnes ont bénéficié de l'intervention du service social dont 5 481 accompagnées individuellement et 655 rencontrées lors d'actions collectives.

Parmi les modes de contacts utilisés, l'entretien téléphonique (soit 6 166 entretiens recensés en 2016) constitue un moyen de communication prépondérant. Il est utilisé dans le cadre du développement d'une démarche proactive destinée à prévenir les risques de précarisation socioprofessionnels. Il s'ensuit, en fonction de la primo-évaluation réalisée, une proposition d'accueil personnalisé (soit 2 879 rendez-vous en permanence) dans l'un des 22 lieux de réception du département ou bien de rencontre au domicile de l'assuré (soit 1 461 visites à domicile).

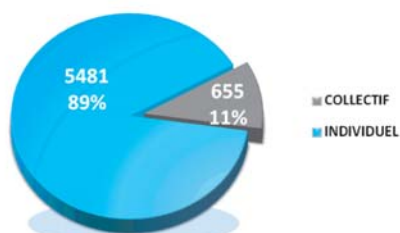
Un peu plus de la moitié de l'activité soit 54 % se centre sur la prévention des risques de précarisation liés aux arrêts de travail supérieurs à 90 jours dont 25 % sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

L'accompagnement social lors de la sortie d'hospitalisation représente 11 % de l'activité en baisse comparativement à 2015 dans la mesure où une partie des prises en charge au titre de l'ARDH de la branche retraite a été confiée en 2016 à des structures évaluatrices externes à la Carsat.

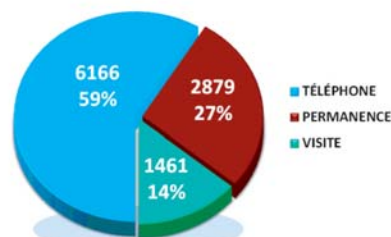
L'accompagnement social au titre du passage à la retraite (10 %), du passage à l'invalidité (9 %), auprès d'assurés atteints de pathologies lourdes et invalidantes (9 %) constituent des offres de services ciblées venant compléter les offres attentionnées portées par la CPAM et l'ensemble des partenaires du réseau de l'Assurance Maladie.

L'accompagnement des jeunes en situation de vulnérabilité demande à être développé.

En 2017, le service social et ses partenaires du réseau de l'Assurance Maladie (CPAM, CMP) projettent la réalisation de « Parcours Prévention Santé Jeunes » sur l'ensemble des 6 Territoires du département.



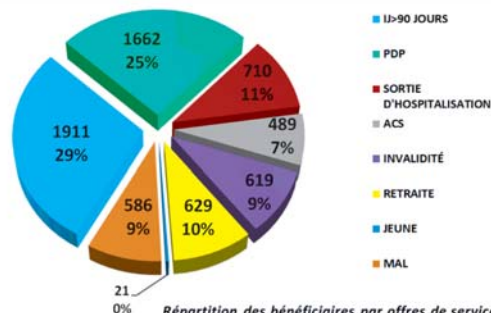
Les bénéficiaires individuels & collectifs



Les interventions par type de contact



Évolution du nombre de bénéficiaires selon le mode d'intervention



Répartition des bénéficiaires par offres de service



ZOOM

PFIDASS : UNE EXPÉRIMENTATION D'AVENIR...

Non recours aux droits, méconnaissance des dispositifs, difficultés d'avance de frais, reste à charge, besoin d'accompagnement dans les démarches... autant de motifs qui expliquent en partie le renoncement aux soins des assurés.

Pour lutter contre ce phénomène et tenter de limiter son développement, un dispositif d'accompagnement à l'accès aux soins et à la santé - la PFIDASS (Plateforme d'Intervention Départemental d'Accès aux Soins et à la Santé) - a été créée dans le cadre de la démarche PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non-recours, des Incompréhensions et des Ruptures).

En 2016, la CPAM de Meurthe-et-Moselle s'est engagée dans ce dispositif expérimental accompagnée par le service social de la Carsat, le service médical, le Centre de Médecine Préventive (CMP) et divers partenaires de type associatif, collectivités locales...

La phase de diagnostic réalisée du 29 mars 2016 au 29 avril 2016 a permis à la CPAM 54 d'avoir une photographie du contexte local et ainsi évaluer que 25,35 % des assurés interrogés ont renoncé à des soins au cours des 12 mois précédents l'enquête.

Pour apporter une réponse à tout assuré qui renoncerait à des soins, tout «détecteur» qu'il soit agent de la CPAM, du Service Médical ou du Service Social, peut, avec l'accord de l'assuré, saisir la PFIDASS qui propose alors, un accompagnement différencié, adapté aux besoins du renonçant, en partenariat avec les autres services et en complémentarité des actions déjà en place.

Ce dispositif, mis en place depuis le 1^{er} juillet 2016 en Meurthe-et-Moselle, compte 122 dossiers signalés au 31 décembre 2016 avec une évolution constante et positive.

Environ 3,2 % des situations sont issues du Service Social. Ce résultat s'explique par la qualité d'expertise et d'expérience du Service Social qui ne signale que les situations les plus complexes pour lesquelles un travail de coordination et de collaboration partenariale est nécessaire.

Au regard des résultats encourageants de cette expérimentation, un déploiement national de la PFIDASS est envisagé d'ici mars 2018.

L'ACTIVITÉ EN 2016

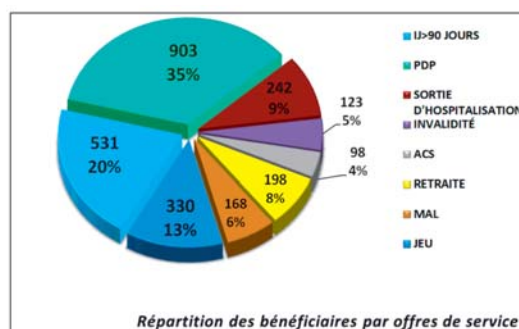
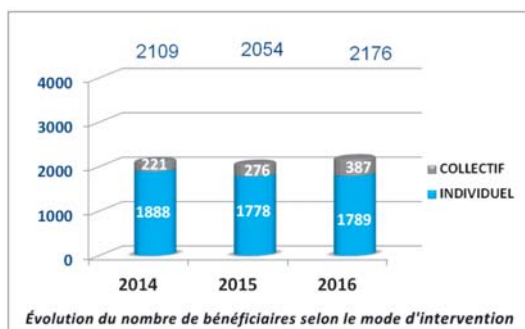
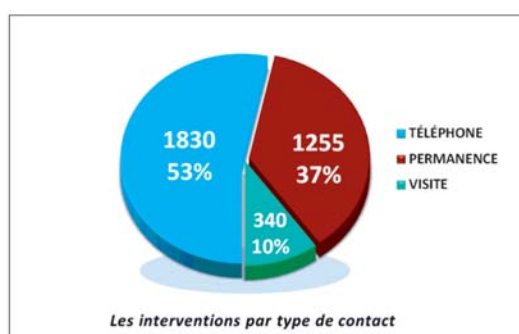
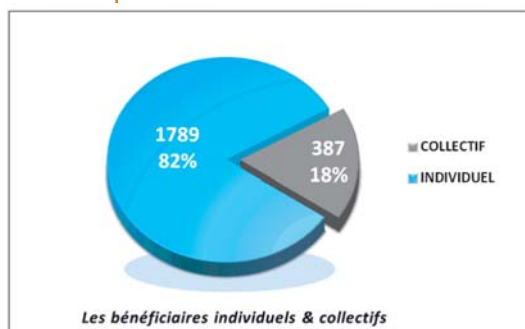
L'année 2016 se caractérise par une forte augmentation de l'activité en actions collectives (+ 111 participants, soit + 5 %) tout en maintenant une rencontre en individuel à l'identique de 2015 (+ 11 assurés). L'activité globale affiche donc une progression de près de 6 % par rapport à 2015.

Une baisse des visites à domicile principalement liée à une diminution des ARDH, a été observée. Cette diminution s'explique par une nouvelle procédure orientant vers une structure évaluatrice les demandes à faible forfait (7 H), ne nécessitant pas un accompagnement social.

Une forte implication en 2016 de l'offre de service collective vers les jeunes de la Mission Locale du Nord Meusien et le Centre de Formation des Apprentis du Sud Meusien est constaté.

Si l'ensemble des offres de service est équilibrée, on constate la poursuite d'un fort engagement au niveau de la PDP lié au dynamisme du réseau partenarial.

Principalement les entretiens téléphoniques (53 %) se déroulent dans ce contexte. Les autres missions (publics jeunes, retraités, malades, en sortie d'hospitalisation) relèvent de visites à domicile ou de permanences.





ZOOM

NOUVEAUX RETRAITÉS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Le Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age (P3A) a décliné des axes d'interventions en faveur des retraités ou futurs retraités.

Dans ce cadre, le service social s'est inscrit dans l'accompagnement des personnes retraitées en risque de fragilité sociale et plus particulièrement les personnes titulaires de l'ASPA ou exonérées de la CSG.

En 2016, il a impulsé une réflexion départementale en collaboration étroite avec la CPAM, l'action sociale retraite de la Carsat qui a abouti à l'organisation de deux actions à destination de ce public fragilisé l'une à Verdun et l'autre à Bar-le-Duc.

Au total, 26 participants ont bénéficié d'informations de la CPAM sur son action sanitaire et sociale, du service action sociale retraite sur l'offre collective en présentant les sites internet de l'assurance vieillesse sur le « bien vieillir » et enfin du service social qui a ciblé l'accès aux droits et aux soins, incluant les campagnes de prévention de l'assurance maladie ainsi que les aides individuelles de l'action sociale vieillesse.

Les participants ont pu exprimer leur satisfaction sur la qualité des informations et la richesse des échanges.

Une offre de service retravaillée sera proposée en prenant en compte les résultats des questionnaires de satisfaction et les indicateurs issus de l'observatoire des fragilités.

Début 2017, le service social va travailler à la création d'un support informatique adapté et organiser une évaluation de cette action transversale avec les partenaires pour améliorer le projet et engager des nouvelles actions en 2017.

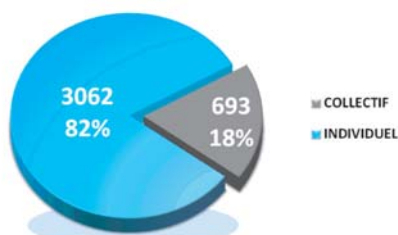
L'ACTIVITÉ EN 2016

Le service social des Vosges a accompagné 3 755 assurés en 2016, essentiellement à titre individuel. Plus d'une intervention sur deux se fait par téléphone et une sur trois sur les lieux de permanences, réservant les visites à domicile aux assurés les plus fragiles (notamment en cas de retour à domicile après hospitalisation) ou les moins mobiles.

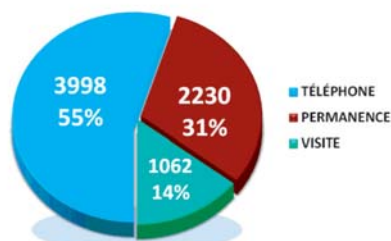
Sur les trois dernières années, l'activité en volume du service a diminué de 5 % par an pour retrouver un niveau comparable à celui de 2013. Favorisée par la diminution des interventions liées au retour à domicile après hospitalisation des séniors, la montée en charge des nouvelles offres de services se confirme. L'augmentation entre 2015 et 2016 est de 70 % pour le programme à destination des 16-25 ans et de 20 % en ce qui concerne l'accompagnement des porteurs de maladies chroniques ou invalidantes.

693 personnes ont participé à l'une des 21 actions collectives organisées par le service social. 16 actions ont spécifiquement porté sur la question essentielle du non-recours ou non-accès aux soins et réuni 585 assurés. 79 personnes ont participé à un parcours prévention santé et 28 à une action de 3 séances portant sur la désinsertion professionnelle et sa prévention.

Ces résultats sont également à mettre au crédit de l'ensemble de nos partenaires institutionnels internes et externes, aux structures chargées de missions de service publics, et associations qui œuvrent à nos côtés à la protection et l'accompagnement de nos assurés sociaux.



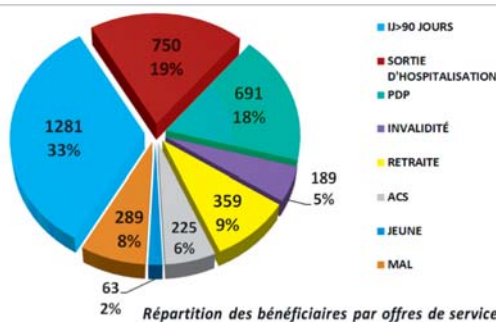
Les bénéficiaires individuels & collectifs



Les interventions par type de contact



Évolution du nombre de bénéficiaires selon le mode d'intervention



Répartition des bénéficiaires par offres de service



ZOOM

DANS LE DOMAINE DE LA PDP, LA SYNERGIE PARTENARIALE GAGNE !

Le service social est de longue date impliqué dans la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP). Dans un contexte de chômage durablement installé à un haut niveau et de précarité grandissante, maintenir l'employabilité, accompagner et orienter les bénéficiaires en anticipant les risques sont donc des enjeux majeurs pour l'assuré. C'est aussi un axe de maîtrise de dépenses de santé en indemnités journalières, qui ont augmenté de 47% entre 2000 et 2010 au niveau national.

Mais la PDP nécessite une action coordonnée de nombreux partenaires internes à l'Institution (CPAM, ELSM, Service social, Risques Professionnels Carsat) ou externes. Le cas de ce tôlier-carrossier de 24 ans victime d'un grave accident de trajet le 30 janvier 2014 l'illustre bien. Il est signalé par le médecin conseil de l'Assurance maladie au Service social au sortir de sa rééducation, en janvier 2015. L'assistante sociale l'accompagne alors dans ses démarches auprès de la MDPH, et du SAMETH. Elle l'oriente aussi vers le médecin du travail pour une visite de pré-reprise. Déclaré inapte à ce poste, le garage qui l'emploie imagine un poste plus adapté à ses capacités. Sans présumer de ses aptitudes futures, ce poste nécessite une formation de quatre semaines en région parisienne.

Sa reprise de travail s'est réalisée dans le cadre d'un contrat de rééducation en entreprise (CRE) d'un an, validé en cellule PDP (CPAM, ELSM et Service social). Elle a débuté par une formation de débosseleur du 04 au 29 janvier 2016, dont les coûts ont été pris en charge par l'OPCA, l'entreprise et l'Agefiph. De retour dans l'entreprise au 1^{er} février à temps plein, l'accompagnement social s'est intensifié. Une étude ergonomique a été menée par le SAMETH et le médecin du travail a défini des restrictions médicales permettant d'adapter les conditions de travail de cet assuré puis validé le poste de travail. L'Agefiph a compensé financièrement les charges supplémentaires liées à la lourdeur du handicap.

Sans l'implication de l'assuré, de son employeur et de l'ensemble des partenaires de la PDP, l'assuré n'aurait pas pu conserver son poste au sein du garage. En 2017, le service social assurera la coordination de la cellule PDP des Vosges et aura à cœur de développer encore cette synergie.

glossaire

CFA : Centre de Formation pour Apprentis

COG : Contrat d'Objectifs et de Gestion

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

DCGDR : Direction Coordonnée de la Gestion Du Risque

GAIA : Gestion des Actions et Interventions en faveur des Assurés

JNSS: Journée Nationale du Service social

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

MILO : Mission Locale

MIT : Médecin Inspecteur du Travail

ODS : Offre de Service

P3A : Proximité Autonomie de l'Avancée en Age

PDP : prévention de la désinsertion professionnelle

PFIDASS : Plateforme d'Intervention Départementale d'Accès aux Soins et à la Santé

PLANIR : Plan Local d'Accompagnement du Non-recours, des Incompréhensions et des Ruptures

PRITH : Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés

SAMETH : Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs

SIG: Système d'Information Géographique

L'Assurance Maladie - service social Nord-Est au 31/12/2016

	ADRESSES	EFFECTIFS	LIEUX D'ACCUEIL	RESPONSABLE DÉPARTEMENTAL
ARDENNES	10, rue Saint Louis 08000 Charleville-Mézières	5 assistants sociaux 1 assistante 1 assistante fonctionnelle 2 secrétaires	12	Blandine HULIN
	3 rue de Mirbritz 08200 Sedan	3 assistantes sociales 1 secrétaire		
AUBE	Le Parvis de la Gare 14 rue du Ravelin 10000 Troyes	9 assistantes sociales 1 assistante 2 secrétaires 1 assistante fonctionnelle	10	Marie-Christine GRENAUT
MARNE	14 rue du Ruissellet Boîte Postale 402 51064 Reims Cedex	8 assistants sociaux 2 secrétaires 1 assistante	11	
	2 Allée Saint Jean 51043 Châlons-en-Champagne Cedex	7 assistantes sociales 1 assistante fonctionnelle 1 secrétaire		
HAUTE-MARNE	18 boulevard de Lattre de Tassigny CS 22028 52915 Chaumont Cedex 9	3 assistantes sociales 1 assistante 1 secrétaire	3	Patricia RICHARD
	7 rue du Brigadier Albert 52100 Saint-Dizier	3 assistants sociaux 1 secrétaire		
MEURTHE-ET-MOSELLE	9 boulevard Joffre 54047 Nancy Cedex	1 responsable adjointe 1 gestionnaire de projets 4 assistantes sociales 1 assistante 2 secrétaires	22	Catherine BLONDEL
	8 rue des Maillys 54270 Essey-lès-Nancy	7 assistantes sociales 1 secrétaire		
	3 avenue Raymond Poincaré 54400 Longwy	4 assistantes sociales 1 assistante 1 secrétaire 1 assistante fonctionnelle		
	320 avenue André Malraux 54600 Villers-lès-Nancy	3 assistantes sociales 1 assistante fonctionnelle		
MEUSE	1 rue de Polval 55015 Bar-le-Duc Cedex	3 assistantes sociales 1 assistante 1 secrétaire	7	Marie-Catherine PERSEGOL
	24 rue d'Anthouard 55113 Verdun Cedex	3 assistantes sociales 1 secrétaire		
VOSGES	14, rue de la Clé d'Or BP 10231 88006 Épinal Cedex	7 assistantes sociales 2 secrétaires 1 assistante	15	Philippe RODRIGUEZ
	49 rue de la Bolle CS 87265 88107 Saint-Dié-des-Vosges	3 assistantes sociales 1 secrétaire 1 assistante fonctionnelle		

Téléphone : 36 46 (Service 0,06/min + prix appel)

La Carsat Nord-Est en chiffres

LA CARSAT NORD-EST : UN ACTEUR SOCIO-ÉCONOMIQUE DE PREMIER PLAN EN LORRAINE ET EN CHAMPAGNE-ARDENNE.

La Carsat Nord-Est est un organisme de Sécurité sociale. Structure de droit privé exerçant une mission de service public, elle intervient auprès des salariés, des retraités et des entreprises de la région, au titre de la retraite, de l'action sociale et de la gestion des risques professionnels.

Elle assure ses missions sous l'égide de deux caisses nationales :

- la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (l'Assurance Retraite),
- la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (l'Assurance Maladie).

Depuis son siège social situé à Nancy et au travers de son réseau d'agences retraite, d'antennes prévention et services sociaux, elle renseigne et conseille les assurés et les entreprises des sept départements de Lorraine-Champagne-Ardenne (sauf la Moselle).

La Carsat Nord-Est apporte une contribution déterminante à la vie économique et sociale régionale.

C'est d'abord une entité importante en termes d'emplois : la Carsat compte un effectif de 848 agents dont 523 présents au siège, l'ensemble représentant une masse salariale de plus de 29 millions d'euros.

Annuellement, la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail redistribue et injecte plus de 4 milliards d'euros au titre de l'assurance vieillesse à 592 977 retraités.

Sa participation financière à l'amélioration des lieux de vie collectifs pour personnes âgées (plus de 3,3 millions d'euros en 2016) en fait un acteur incontournable des politiques publiques.

En 2016, 3 153 807 euros ont été versés aux entreprises lorraines et champardennaises dans le cadre de la prévention des risques professionnels.

Son maillage de proximité la place aux plus près de ses assurés, entreprises, partenaires et décideurs.

592 977 bénéficiaires d'une prestation retraite pour un montant de 4,7 milliards d'euros

15 511 visites spontanées en accueil agences

173 223 appels reçus

16 155 bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé dans le cadre de l'action sociale

3 382 000 euros de prêts pour 13 lieux de vie collectifs

25 655 assurés suivis par le service social

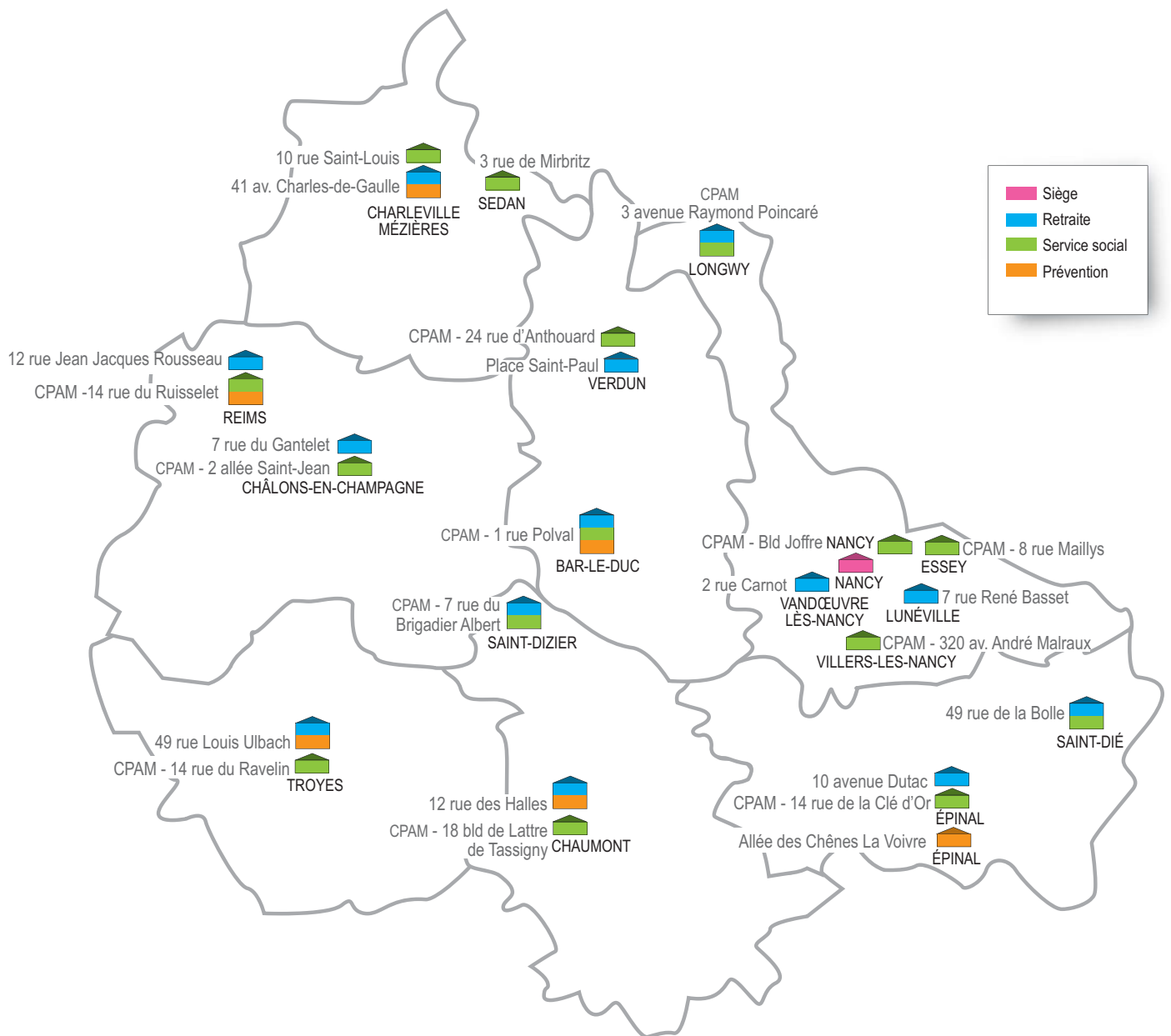
3 380 bénéficiaires de sortie d'hospitalisation

601 348 salariés assurés au titre des risques professionnels

3,1 millions versés aux entreprises dans le cadre de la prévention des risques professionnels

68 191 établissements gérés par la tarification des accidents du travail et maladies professionnelles

16 millions au titre des aides individuelles et collectives





**Retrouvez-nous sur www.carsat-nordest.fr
et suivez-nous sur** 

Carsat Nord-Est, 81-83-85 rue de Metz
54073 Nancy Cedex
www.carsat-nordest.fr