

# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE RÉGION CENTRE OUEST

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

L'année 2021 a été à nouveau marquée par une situation instable et a éprouvé tout particulièrement l'Assurance Maladie. Malgré les difficultés, la mobilisation du Service social est restée intacte.

Au-delà de la pandémie, le Service social confirme son implication au service des assurés fragilisés par la maladie et dont l'activité professionnelle risque d'être menacée en raison de leur état de santé. Cette problématique touche les salariés mais aussi les Travailleurs Indépendants et leur entreprise. Aider les assurés à se projeter, à envisager l'avenir malgré les difficultés de santé, s'adapter, rechercher en soi et dans l'entreprise les ressources susceptibles de transformer l'écueil en opportunité d'évolution professionnelle. Voici l'ambition du service social et de ses partenaires.

L'année 2021 aura aussi été l'occasion de proposer aux assurés la réalisation de certains entretiens à distance, via Teams. Cette nouvelle pratique, qui ne remplace pas les entretiens en face à face, permet d'enrichir les entretiens qui se seraient tenus par téléphone. Ce dispositif permet aussi à des assurés malades d'éviter un déplacement tout en conservant la qualité du contact et une meilleure communication visuelle.

A noter : Depuis février 2021, les assurés peuvent joindre le Service social en appelant le 3646 et en prononçant « *Service social* ». Ils sont ainsi directement mis en relation avec les Conseillères Services de l'Assurance Maladie du Service social (CSAM).

## Perspectives 2022

L'année 2022 sera placée sous le signe de la communication : une meilleure visibilité des actions du Service social pour le grand public, une clarification de ses axes d'intervention pour ses partenaires.

Le Service social va porter, avec ses partenaires internes, l'ambition de l'Assurance Maladie : se rapprocher des assurés pour un service de qualité en direction des plus fragiles.

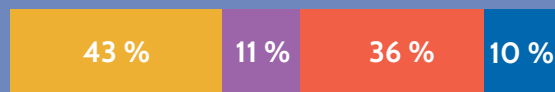
## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

👉 16 653 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

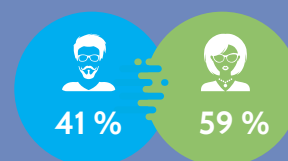
### Répartition des bénéficiaires du Service social par :

👉 Axes :



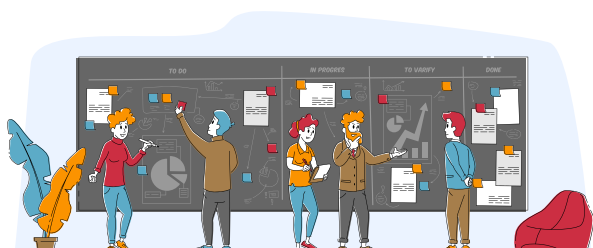
- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

👉 Sexe :



👉 Âge :

70,7 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans



## L'équipe régionale

- ⊗ 1 responsable régionale
- ⊗ 1 assistant statistiques et informatique
- ⊗ 1 chargée de développement de la qualité en intervention sociale
- ⊗ 3 agents administratifs

## Pour nous contacter

### Service social régional

Carsat Centre Ouest

37 avenue du Président René Coty

87048 LIMOGES Cedex

Tél : 05 55 45 51 73

Mail : [limogesservicesocialregional@carsat-centreouest.fr](mailto:limogesservicesocialregional@carsat-centreouest.fr)



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN CHARENTE

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

Malgré une crise sanitaire toujours présente, le Service social en Charente a pu concrétiser la mise en place de sa nouvelle organisation en 3 territoires. Nous avons resserré les liens avec les partenaires locaux.

Comme chaque année, le Service social a été sollicité pour participer à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. Cette année, il s'agissait d'une matinale d'informations sur le maintien dans l'emploi, à destination des employeurs. Chaque partenaire invité a pu présenter ses missions et répondre aux questions des employeurs.

Par ailleurs, fort des résultats positifs du premier atelier réalisé en 2019 sur le thème du « *Retour à l'emploi après un cancer* », la Charente a renouvelé cette action en 2021. Elle est portée par un travailleur social Carsat et une psychologue clinicienne intervenant à la Ligue contre le Cancer de la Charente. Développée en 6 séances, elle est à destination des malades, assurés du régime général, atteints de cancer, sortis de la phase aiguë des traitements.

Les animatrices et des intervenants extérieurs tels qu'un médecin du travail, Cap Emploi, un responsable de ressources humaines, une art-thérapeute, répondent aux questions que les malades se posent dans la perspective du retour à l'emploi : « *Qui peut m'aider, qui décide de ma reprise, comment aménager mes conditions de travail, la confiance en soi, comment devenir acteur de son bien-être, ...* ». L'objectif étant d'initier chez les participants un changement de posture pour faire ressortir le pouvoir d'agir de chacun.

A noter : Dans le contexte sanitaire actuel et afin de maintenir une dynamique interne et partenariale, diverses réunions se sont tenues à distance grâce aux outils de visioconférence. Ces différents temps d'échange à distance permettent de favoriser au quotidien des échanges fluides et les articulations professionnelles avec nos partenaires.

## Perspectives 2022

Le Service social en Charente garde à cœur de faire perdurer les actions en faveur des assurés avec 2 projets en cours, « *Préparer le retour ou le maintien en emploi après un problème de santé* », « *Rebondir après un épuisement professionnel* » ainsi que le renouvellement de l'Atelier retour à l'emploi après un cancer avec La Ligue contre le Cancer de la Charente.

Dans une volonté de poursuivre nos échanges partenariaux, nous nous rapprocherons de l'équipe du Service de Santé au Travail de la Charente (S/STA/S/STAC).

## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

👉 2 451 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

### Répartition des bénéficiaires du Service social par :

👉 Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

👉 Sexe :



👉 Âge :

72,3 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans

## L'équipe en Charente

- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 3 agents administratifs
- ⊗ 9 travailleurs sociaux

### Pour nous contacter

#### Service social de la Charente

CPAM

30, Boulevard de Bury

16910 Angoulême cedex 9

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)

Mail : [ssocial16@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial16@carsat-centreouest.fr)



*Charente*

Angoulême



Cognac



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN CHARENTE-MARITIME

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

Malgré un contexte encore pesant au niveau sanitaire et la généralisation du télétravail, l'équipe du Service social en Charente-Maritime s'est mobilisée pour permettre aux assurés de continuer à bénéficier de rendez-vous physiques sur nos lieux de permanences habituels (*La Rochelle, Ile de Ré, Courçon, Marans, St Jean d'Angely, Surgères, Royan, St Georges-de-Didonne, Rochefort, Saintes, Jonzac, Montguyon*).

Cette année a aussi été marquée par le déménagement du site du Service social de la Rochelle dans les locaux de la CPAM, rue de Suède. C'est dans un cadre lumineux et agréable que nous pouvons recevoir nos assurés, avec 2 box identifiés dans l'accueil de la CPAM.

Nous notons le maintien de la bonne dynamique partenariale avec le renforcement des interactions avec la MISAS et l'action sociale de la CPAM avec laquelle nous avons mis en place de nouveaux circuits plus fluides pour la bonne prise en compte des besoins des assurés.



## Perspectives 2022

L'année 2022 sera l'occasion d'asseoir un peu plus le partenariat qui reste crucial pour le Service social, notamment des temps de rencontre avec les équipes de l'ELSM (*Service médical de l'Assurance Maladie*), principal vecteur de sollicitations dans le cadre de notre mission principale : la Prévention de la Désinsertion Professionnelle.



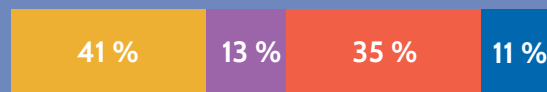
## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

➤ 3 529 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

### Répartition des bénéficiaires du Service social par :

➤ Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

➤ Sexe :



➤ Âge :

66,4 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans

## L'équipe en Charente-Maritime

- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 5 agents administratifs
- ⊗ 14 travailleurs sociaux

### Pour nous contacter

#### Service social de la Charente-Maritime CPAM

55 rue de Suède

CS 70507

17014 LA ROCHELLE Cedex 1

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)

Mail : [ssocial17@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial17@carsat-centreouest.fr)



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN CORRÈZE

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

La régionalisation de l'accueil téléphonique du Service social en 2021 a permis de se réorganiser localement et donc aux agents administratifs d'être plus disponibles pour répondre aux besoins du quotidien.

La pandémie s'est de nouveau invitée cette année, en bousculant l'organisation du service. Malgré le souhait de maintenir les rendez-vous en point d'accueil, nous avons dû nous adapter en utilisant les nouvelles technologies. En effet, nous avons pu proposer aux assurés des rendez-vous en visioconférence, un outil simple à utiliser grâce à un simple smartphone, sans installer de logiciels ou d'applications, il suffit de cliquer sur le lien envoyé par mail. Cela nous a permis de maintenir la qualité de notre accompagnement auprès des assurés.

Ce type d'échange a le mérite de garder un côté visuel ce qui est aidant pour maintenir un lien dans un contexte difficile qui ne facilite pas les échanges.

Ces nouvelles technologies permettent aussi de maintenir des liens réguliers avec nos partenaires et de prévoir régulièrement des rencontres afin de continuer à proposer un service de qualité au quotidien et d'améliorer notre visibilité sur le territoire.

## Perspectives 2022

Notre souhait est de pouvoir relancer les actions collectives auprès des différents publics (*assurés du régime général, travailleurs indépendants,...*) que nous accompagnons afin d'apporter notre expertise et nos connaissances dans nos différents domaines : Prévention de la Désinsertion Professionnelle, Sécuriser les Parcours en Santé, prévention...

Nous allons aussi continuer notre accompagnement auprès du public des travailleurs indépendants que nous recevons de plus en plus et qui sont en demande d'accompagnement.

## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

👉 1 920 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

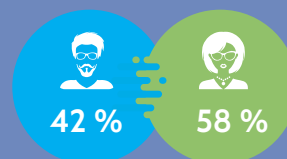
Répartition des bénéficiaires du Service social par :

👉 Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

👉 Sexe :



👉 Âge :

71,7 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans



## L'équipe en Corrèze

- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 2 agents administratifs
- ⊗ 7 travailleurs sociaux

### Pour nous contacter

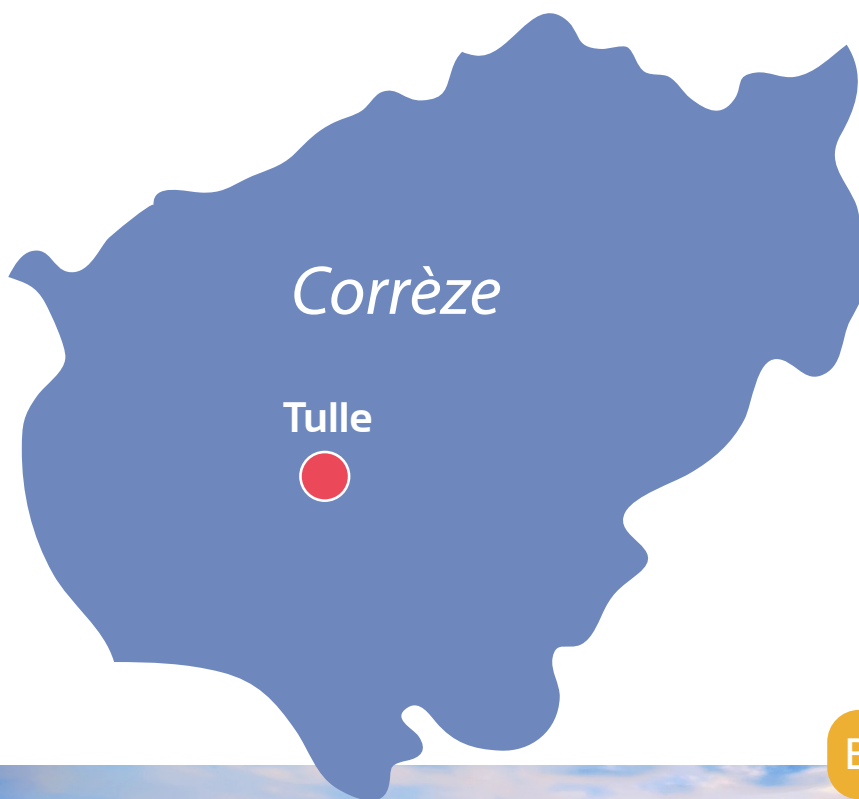
**Service social de la Corrèze**  
CPAM

6 rue Souham

19033 TULLE Cedex

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)

Mail : [ssocial19@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial19@carsat-centreouest.fr)



Beaulieu-sur-Dordogne



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN CREUSE

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

Cette année 2021 a encore été marquée par les fluctuations de la pandémie. Cependant, l'activité a perduré tant sur notre présence d'accueil à la CPAM, que sur les lieux de permanences extérieures ou les visites à domicile. Les assurés ont été accueillis et accompagnés avec la même qualité qu'auparavant.

Le Service social de l'unité de la Creuse s'est attaché en 2021 à renouer et entretenir ses liens avec ses partenaires internes et externes.

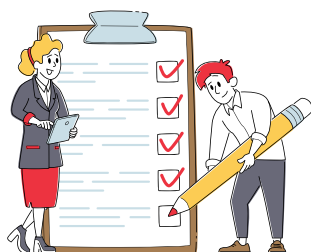
En effet, avec la généralisation du télétravail, il nous a paru nécessaire d'utiliser tous les outils à notre disposition en lien avec les conditions de la pandémie. Nous avons donc pu réaliser des réunions à la fois en distanciel (*réunion en visioconférence*), mais également en présentiel.

Nous avons entretenu ainsi nos liens avec :

- ▶ l'échelon local du service médical de l'Assurance Maladie afin de solidifier notre articulation autour de l'accompagnement des assurés en arrêt de travail et pour qui la reprise dans ou en emploi interroge,
- ▶ l'action sociale de la CPAM, la Mission Accompagnement Santé (*accès aux droits et aux soins*).

Mais aussi des partenaires externes :

- ▶ CAP emploi avec qui nous collaborons sur des signalements réciproques concernant des assurés en situation de handicap. Cela a été également l'occasion d'échanger sur une de leur mission qui est le Conseil en Évolution Professionnelle,
- ▶ un webinaire a été organisé avec le réseau EVA, porteur des Conseils en Évolution Professionnelles pour les assurés salariés, en arrêt de travail.



## Perspectives 2022

Il s'agira d'entretenir les liens avec les partenaires vus en 2021, mais il nous faudra organiser des échanges sur nos missions ou collaborations avec les partenaires suivants :

- ▶ les Services de Prévention et de Santé au Travail (*médecine du travail*),
- ▶ la Maison Départementale des Personnes Handicapées,
- ▶ les autres services sociaux du département : Service social du conseil départemental, les CCAS et les acteurs du Contrat Local de Santé.

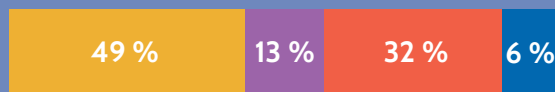
## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

- 📌 1 084 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

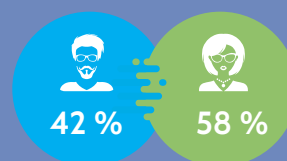
Répartition des bénéficiaires du Service social par :

📌 Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

📌 Sexe :



📌 Âge :

71,4 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans

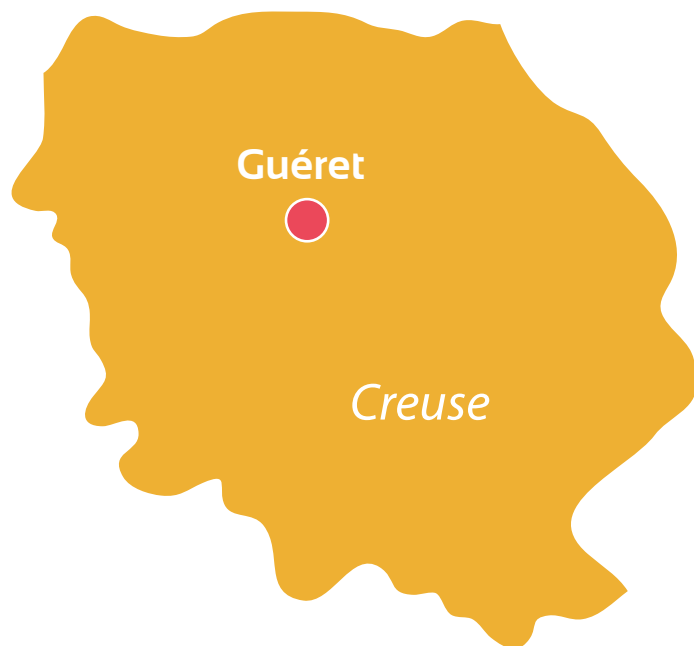
## L'équipe en Creuse

- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 2 agents administratifs
- ⊗ 5 travailleurs sociaux

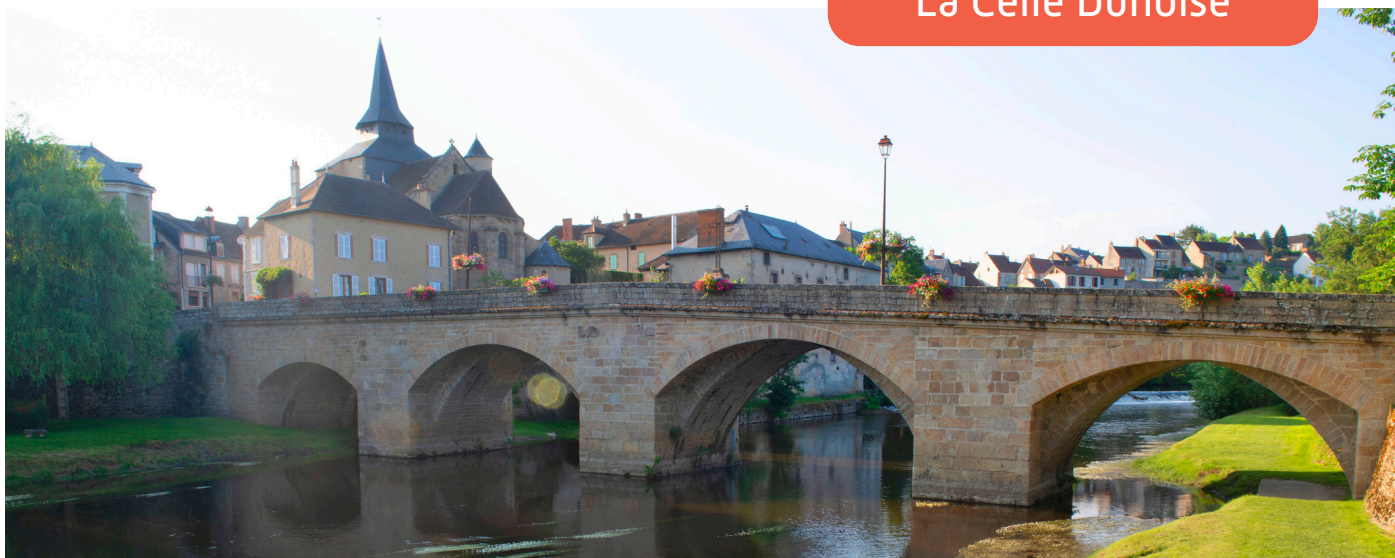
## Pour nous contacter

**Service social de la Creuse**  
CPAM  
rue Marcel Brunet  
23014 GUERET

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)  
Mail : [ssocial23@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial23@carsat-centreouest.fr)



La Celle Dunoise



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN DEUX-SÈVRES

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

### Les rencontres du maintien dans l'emploi.

En 2021, le Service social s'est associé aux acteurs de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle et du maintien dans l'emploi afin d'organiser un forum dans le cadre de la SEEPH (*Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées*). L'objectif de ce temps fort était de mobiliser les partenaires afin d'offrir un espace d'informations, d'échanges et de rencontres pour les personnes dont l'état de santé pose des problèmes dans leur parcours professionnel.

Organisé le lundi 15 novembre et mardi 16 novembre 2021 à Niort et à Bressuire, le forum a fait peau neuve en proposant deux actions sur chaque journée :

► Les matinées intitulées « *Rebondir dans son parcours professionnel* » étaient consacrées aux salariés, agents et travailleurs indépendants confrontés à une problématique de santé ayant un impact sur leur maintien dans l'emploi. L'objectif de ce temps était de rencontrer l'ensemble des acteurs œuvrant pour la Prévention de la Désinsertion Professionnelle, être guidé dans ses démarches notamment au travers d'un atelier d'échange : « parler de sa santé, comment et avec qui ? » et d'un ciné-débat : « *ma vie professionnelle continue malgré un problème de santé* ».

► Les après-midi intitulées « *Santé au travail : tous concernés* » étaient proposées aux employeurs publics et privés. L'objectif étant de sensibiliser les employeurs à la question du maintien dans l'emploi de leurs salariés ou agents. Pour cela deux ateliers thématiques étaient proposés : « *sensibilisation sur la santé au travail : avoir les bons réflexes et faire la guerre aux idées reçues* » et un ciné débat « *Et le maintien en emploi ? si on en parlait ?* »

## Perspectives 2022

► Reconduire l'action à destination des assurés compte-tenu des retours positifs des participants suite aux questionnaires.

► Elargir les invitations à un public éloigné des dispositifs d'accompagnement pour optimiser leur(s) opportunité(s) de retour à l'emploi.

► Privilégier des séances d'information en distanciel pour sensibiliser un plus grand nombre d'employeurs.



## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

👉 2 422 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

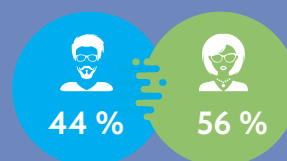
Répartition des bénéficiaires du Service social par :

👉 Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

👉 Sexe :



👉 Âge :

74,3 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans

## L'équipe des Deux-Sèvres

- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 3 agents administratifs
- ⊗ 9 travailleurs sociaux

### Pour nous contacter

**Service social des Deux-Sèvres**  
CPAM  
1 rue de l'Angélique  
ZA de l'Ebaupin  
79041 NIORT

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)  
Mail : [ssocial79@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial79@carsat-centreouest.fr)



**Site extérieur** .....  
12 allée du Midi  
79140 CERIZAY

Cerizay

Deux-Sèvres

Niort



Forum destiné à lutter contre la Désinsertion Professionnelle organisé le mardi 16 novembre 2021

Christelle Noumet Brun chargée de mission maintien dans l'emploi au CAP EMPLOI, ensuite Héloïse Groleau (Assistante sociale santé handicap MSA Poitou) et Anaïs Quinty (Travailleur Social Assurance Maladie Deux-Sèvres)

Thouars



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN VIENNE

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

L'année 2021 a été marquée par les fluctuations de la pandémie de Covid-19. Malgré le contexte difficile, le Service social a pu offrir aux assurés, confrontés à des problèmes de santé, un accompagnement de qualité et de proximité. En effet, la réception des assurés sur les lieux d'accueil ainsi que les visites à domicile ont pu être poursuivies tout au long de l'année. De plus, de nombreux entretiens téléphoniques ont été menés, et la nouvelle modalité, l'entretien social par visio, a été utilisée avec les assurés volontaires. Tout en poursuivant ses activités au service des assurés, l'unité 86 a effectué un important télétravail sanitaire dans le respect des consignes. Un défi pour le collectif et pour le manager ! Malgré les conditions inhabituelles, le service a pu accueillir 2 stagiaires assistantes sociales.

Afin de fluidifier le traitement des demandes d'actions de remobilisation des assurés en arrêt de travail, le service médical, le Service social et le service administratif de la CPAM ont mis en place un serveur sécurisé dématérialisé. Les rencontres physiques entre partenaires sont réservées pour les situations les plus complexes, afin de permettre aux assurés d'avoir toutes les chances de leur côté pour reprendre une activité. Dans le cadre de la convention signée entre le Pôle Emploi, la CPAM et la Carsat Centre Ouest, la CPAM et le Service social ont élaboré « *un passeport* » à destination des assurés licenciés pour inaptitude, afin de sécuriser leur parcours en cas d'inscription au Pôle Emploi à l'issue de l'arrêt.

Grace aux outils informatiques permettant les réunions en visio, plusieurs rencontres partenariales (*internes et externes*), ont été réalisées afin de mettre à jour les connaissances réciproques avec pour objectif l'optimisation des articulations. Dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, le Service social a animé, en collaboration avec les partenaires du maintien dans l'emploi, 2 webinaires à destination des professionnels.

En début d'année, une action importante a consisté dans l'intégration des appels du Service social au 36 46 via le langage naturel « Service social ». Il sera nécessaire de poursuivre la communication partenariale en 2022, en y associant la nouvelle identité visuelle « *Assurance Maladie* » du Service social.

## Perspectives 2022

Concernant les travailleurs indépendants, le Service social continuera à consolider ses connaissances afin de les accompagner de manière la plus adaptée.

Nous espérons que les nouveaux locaux de la Carsat à Poitiers pourront faire l'objet d'une inauguration et ainsi réunir les partenaires, primordiaux dans une prise en charge globale et de qualité des assurés.



## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

👉 2 790 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

Répartition des bénéficiaires du Service social par :

👉 Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

👉 Sexe :



👉 Âge :

73,7 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans

## L'équipe en Vienne

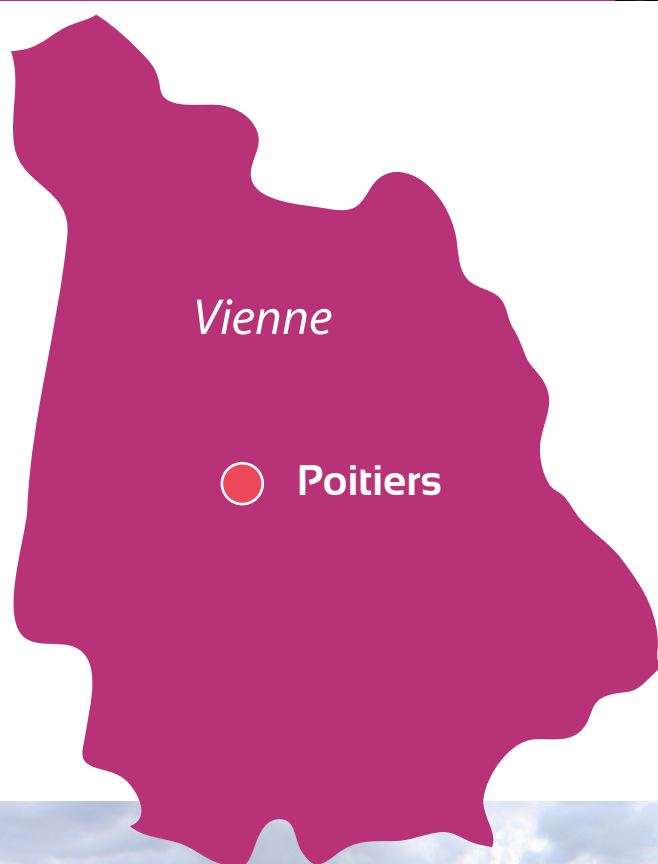
- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 3 agents administratifs
- ⊗ 11 travailleurs sociaux

## Pour nous contacter

### Service social de la Vienne

2 rue de la providence  
86000 POITIERS

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)  
Mail : [ssocial86@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial86@carsat-centreouest.fr)



Pleumartin



# SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE EN HAUTE-VIENNE

Carsat Centre Ouest

## Faits Marquants 2021

Cette année encore, les activités du Service social de l'Assurance maladie en Haute-Vienne ont été marquées par les fluctuations de la pandémie de COVID 19.

Attachés à nos valeurs et à la proximité avec les publics que nous accompagnons, nous avons poursuivi la réception des assurés sociaux en permanence d'accueil social ainsi qu'à leur domicile, aidés en cela par l'équipement « *nomade* » qui a été mis à disposition des professionnels.

Nos assurés ont été reçus dans les lieux de permanence habituels (*Limoges, St Junien, Chalus, Bessines sur Gartempe, Bellac, Eymoutiers, et St Yrieix La Perche*).

Nous nous sommes également engagés dans la création du Groupe Maintien en Emploi 87 qui fédère les principaux acteurs qui œuvrent dans le champ du maintien en emploi des publics confrontés à des problèmes de santé qui compromettent leur contrat de travail.



## Perspectives 2022

Le Service social de l'Assurance maladie va renforcer ses modalités d'intervention auprès des publics travailleurs indépendants.

Également, nous allons continuer à poursuivre les efforts engagés en 2021 afin de travailler en partenariat dans les meilleures conditions possibles avec nos partenaires, internes notamment (*Service médical et CPAM*).



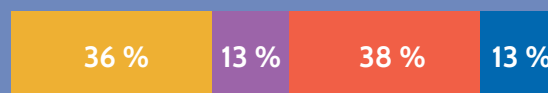
## Chiffres Clés 2021

### Interventions du Service social :

➤ 2 457 assurés ont bénéficié d'une intervention individuelle ou collective

Répartition des bénéficiaires du Service social par :

➤ Axes :



- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Agir pour le bien vieillir
- Sécuriser les parcours en santé
- Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation

➤ Sexe :



➤ Âge :

67,4 % des personnes reçues en RDV avaient moins de 60 ans

## L'équipe en Haute-Vienne

- ⊗ 1 responsable départemental
- ⊗ 2 agents administratifs
- ⊗ 10 travailleurs sociaux

### Pour nous contacter

**Service social de la Haute-Vienne**  
CPAM  
22, avenue Jean Gagnant  
87037 LIMOGES Cedex

Tél : 36 46 (Service Gratuit + prix d'un appel)  
Mail : [ssocial87@carsat-centreouest.fr](mailto:ssocial87@carsat-centreouest.fr)



Saint-Junien

