



SERVICE SOCIAL

CRAM Alsace-Moselle

L'ESSENTIEL DE L'ACTIVITÉ 2009

L'activité du service social en 2009 s'inscrit dans la continuité des objectifs fixés par le contrat pluriannuel de gestion 2007/2009 conclu entre la CNAM et la CRAM Alsace Moselle et par la circulaire CNAM/CNAV du 21 juin 2007.

Les arrêts maladie de longue durée, le passage en invalidité, la sortie d'hôpital et le non recours aux soins sont autant de circonstances pouvant conduire à des situations de ruptures et/ou de crises pour les personnes qui y sont confrontées. Les personnes rencontrées individuellement ou collectivement dans ce cadre représentent 61% de l'ensemble des bénéficiaires d'une intervention du service social.

En 2010, l'engagement du service social dans la prévention de la désinsertion professionnelle va s'inscrire dans des directives

nationales qui affirment la nécessité de renforcer et d'améliorer la coordination des actions en direction des personnes présentant un risque de désinsertion professionnelle, au sein du réseau de l'Assurance maladie et avec les partenaires extérieurs, pour élaborer une politique concertée de prévention de la désinsertion professionnelle.

Elles invitent les CRAM à mettre en place des cellules de coordination locales et régionales de la prévention de la désinsertion professionnelle, composées de référents du service social, du service médical, des services administratifs des CPAM, du service prévention des risques AT/MP.

La certification de la CRAM a été confirmée par l'audit de suivi 1 en 2009. Le service social poursuit son investissement dans un objectif de satisfaction du client.



www.cram-alsace-moselle.fr

4

programmes nationaux

Programme 1

Prévenir les risques de précarisation médico-sociale et/ou professionnelle des assurés en arrêt de travail pour maladie, accident du travail ou maladie professionnelle, au premier jour du 4ème mois d'indemnités journalières. *Pour 20016 signalements informatifs au 91ème jour d'arrêt de travail indemnisé, 6398 personnes ont bénéficié d'une aide individuelle et 3460 personnes d'une aide collective.*

Programme 2

Accompagner le passage en invalidité des assurés ayant un accord administratif et médical pour l'attribution d'une pension d'invalidité. *Pour 3020 signalements de nouvelles pensions d'invalidité, 1578 personnes ont bénéficié d'une aide individuelle et 728 personnes d'une aide collective.*

Programme 3

Offrir un accompagnement social lors de la sortie d'hospitalisation aux personnes atteintes de maladies graves ou de séquelles d'accident entraînant des répercussions sociales importantes et aux personnes retraitées du régime général relevant des GIR 5 et 6, afin d'anticiper et d'accompagner le retour à domicile. **1912 personnes ont été rencontrées dans le cadre des conventions passées avec les établissements hospitaliers pour la sortie d'hospitalisation, dont 978 dans le cadre de l'aide au retour à domicile versée par la CRAV.**

Programme 4

Mettre en place un parcours prévention santé pour des publics fragilisés, notamment par la promotion du dispositif d'aide à l'acquisition d'une couverture complémentaire santé. *Pour 9200 signalements de foyers bénéficiaires d'une attestation d'aide à l'acquisition d'une couverture complémentaire santé, 4187 personnes ont bénéficié d'une aide individuelle et 415 personnes d'une aide collective.* En 2009, **20 Parcours prévention santé**, sous la forme d'interventions sociales d'intérêt collectif pour des publics en situation de fragilité sociale, ont pu être réalisés avec l'appui de partenaires intervenant dans le champ de la précarité et de l'insertion.

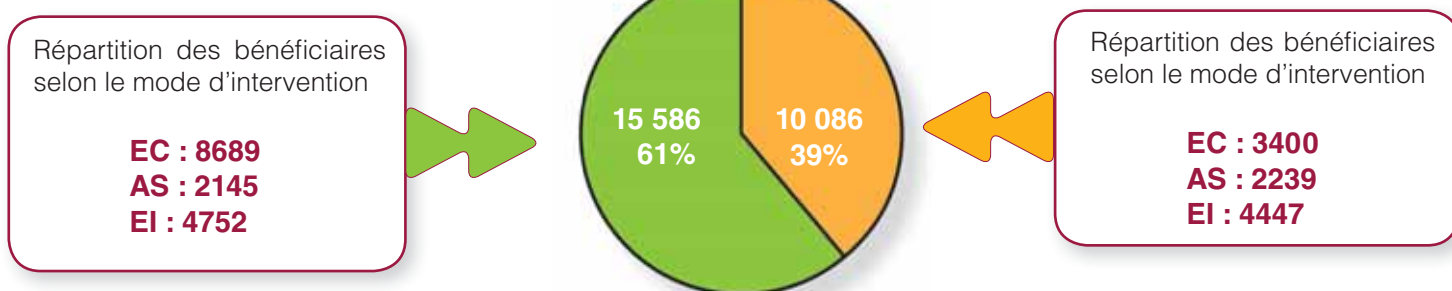
Des partenariats institutionnels renforcés

- Avec les caisses primaires d'assurance maladie pour la transmission des signalements et leur action sanitaire et sociale en soutien de l'action du service social.
- Avec les établissements hospitaliers pour la signature de conventions pour la mise en œuvre d'une aide au retour à domicile après hospitalisation.
- Avec la caisse régionale d'assurance vieillesse pour la prestation d'aide au retour à domicile des personnes âgées après hospitalisation et l'aide aux aidants familiaux.

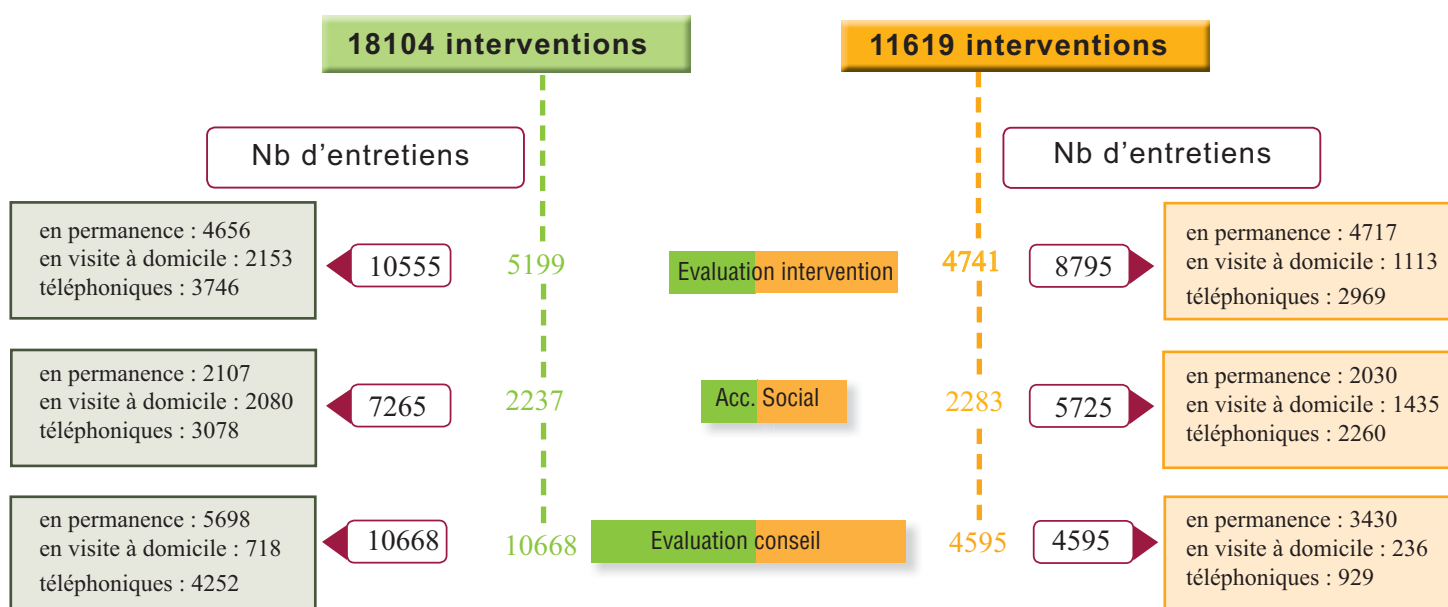
Les bénéficiaires d'une aide individuelle

Tous programmes nationaux

Hors programmes nationaux



Le travail social



Une offre de services diversifiée

Proposer aux assurés les plus fragiles un **entretien individuel** avec un assistant social pour leur donner des informations adaptées à leur situation, anticiper les risques d'aggravation financière et/ou psycho-sociale et prévenir les risques de rupture de droits, de lien social.

25 672 personnes ont bénéficié d'un entretien individuel avec un assistant social. 40% d'entre elles ont au moins un facteur de risque de précarité identifié.

Inviter les assurés à des **réunions collectives d'information et d'échange** au cours desquelles sont abordés les droits et devoirs spécifiques à leur situation, les points de législation et les dispositifs utiles, dans une dynamique interactive et participative.

4 692 personnes ont assisté à une réunion d'information collective.

Offrir un **accompagnement social individuel** aux assurés qui nécessitent une aide personnalisée.
4 384 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social.

Proposer un **accompagnement social collectif** autour de thématiques santé, maintien dans l'emploi, parcours prévention santé, aide aux aidants, ...

44 interventions sociales d'intérêt collectif ont été conduites pour 410 participants.

Des engagements qualité

Une enquête annuelle de satisfaction des usagers du service social : 89% des personnes qui ont répondu sont globalement satisfaites du service social, en particulier de l'accueil physique en général (93%), de la rencontre avec l'assistant social (90%) et de son travail (86%). 93% considèrent que le personnel du service social est compétent, 92% le trouvent disponible et 88% pensent qu'il est efficace. Des améliorations sont attendues sur le temps d'attente téléphonique, les informations données sur l'état d'avancement du dossier et la rapidité d'intervention.

Une procédure de traitement des réclamations qui portent sur l'insatisfaction du client faisant état d'engagements pris par le service social de le rappeler non tenus et/ou de délais de réponse ou de reprise de contact avec lui trop longs ou inexistantes, dans l'objectif de diminuer, voire de supprimer ce type de dysfonctionnement au service social.

Une démarche de suivi de certification qui engage le service social dans l'amélioration continue.

Adresses des unités du service social de la CRAM Alsace Moselle

Siège

Responsable régional : M. Weber – tel. 03 88 22 25 25 63
Responsable régionale adjointe : Mme Kieffer – tel. 03 88 25 25 92
2 rue Lobstein - BP 80423 - 67004 Strasbourg cedex
service-social.regional@cramam.cnamts.fr

Bas-Rhin

Unité de Strasbourg

Responsable : Mme Becker - tel. 03 88 76 86 10
Responsable adjointe : Mme Horvat - tel. 03 88 76 86 12
23 rue de Genève - BP 90408 - 67090 Strasbourg cedex
service-social.strasbourg@cramam.cnamts.fr

Haut-Rhin

Unité de Colmar

Responsable : M. Roger - tel. 03 89 21 78 57
19 bd du Champ de Mars - BP 40454
68022 Colmar cedex
service-social.colmar@cramam.cnamts.fr

Moselle

Unité de Metz

Responsable : Mme Neu-Koehler - tel. 03 87 39 37 78
Responsable adj. : Mme Sacrez - tel 03 87 39 37 70
37 rue Mazelle - BP 21001 - 57217 Metz Cedex 9
service-social.metz@cramam.cnamts.fr

Unité de Haguenau

Responsable : Mme Pirozzi - tel. 03 88 63 45 64
17 rue du Maréchal Joffre - 67505 Haguenau cedex
service-social.haguenau@cramam.cnamts.fr

Unité de Mulhouse

Responsable : Mme Staedelin - tel. 03 89 33 38 12
Responsable adj. : Mme Beaupère - tel. 03 89 33 38 11
2 av. Aristide Briand - 68200 Mulhouse
service-social.mulhouse@cramam.cnamts.fr

Unité de Sarreguemines

Responsable : Mme Lutz - tel. 03 87 95 81 50
19 rue Alexandre de Geiger - 57217 Sarreguemines
service-social.sarreguemines@cramam.cnamts.fr

Unité de Sélestat

Responsable : Mme Vorburger - tel. 03 90 57 29 47
16 bd Thiers - 67600 Sélestat
service-social.selestat@cramam.cnamts.fr

Unité de Thionville

Responsable : Mme Liedecke - tel. 03 82 55 95 50
2 allée Bel-Air - BP 50351 - 57128 Thionville cedex
service-social.thionville@cramam.cnamts.fr

