

## Des professionnels proches de vous

### Des équipes de professionnels...

161 agents :

- 91 assistants de Service social
- 52 agents de secrétariat
- 18 cadres



### ... proches des assurés et des partenaires

- 7 unités locales sur les 5 départements
- 7 points d'accueil social
- 62 points de consultation sociale et de permanences sur rendez-vous

- PAS : Points d'Accueil Social
- PCS : Points de Consultation Sociale
- PPRV : Points de Permanence sur RDV

### Pour nous contacter

#### Service social Loire Atlantique

Site de Nantes  
9 rue Gaëtan Rondeau  
44269 NANTES CEDEX 2

tél 0 820 904 187  
fax 02 51 88 86 69  
SSR44Nantes@cram-pl.fr

Site de St Nazaire  
28 avenue Suzanne Lenglen  
BP 415 - 44618 ST NAZAIRE CEDEX

tél 0 820 904 188  
fax 02 40 90 86 66  
SSR44SaintNazaire@cram-pl.fr

#### Service social Maine et Loire

Site d'Angers  
11 rue de la Rame  
BP 60902 - 49009 ANGERS CEDEX 01

tél 0 820 904 158  
fax 02 41 24 28 79  
SSR49Angers@cram-pl.fr

ouvert  
du lundi  
au vendredi  
de 8h30  
à 17h00

Site de Cholet  
2 rue St Éloi  
49328 CHOLET CEDEX

tél 0 820 904 157  
fax 02 41 71 37 80  
SSR49Cholet@cram-pl.fr

#### Service social Mayenne

37 Bd Montmorency  
53084 LAVAL CEDEX 9

tél 0 820 904 137  
fax 02 43 59 63 96  
SSRMayenne@cram-pl.fr

#### Service social Sarthe

178 avenue Bollée  
72033 LE MANS CEDEX 9

tél 0 820 904 172  
fax 02 43 50 76 50  
SSRSarthe@cram-pl.fr

ouvert  
du lundi  
au vendredi  
de 8h30  
à 17h00

#### Service social Vendée

Rue de l'Abbé Cardijn  
85931 LA ROCHE SUR YON CEDEX 9

tél 0 820 904 159  
fax 02 51 44 17 73  
SSRVendee@cram-pl.fr

#### Service Social Régional

CRAM DES PAYS DE LA LOIRE  
2 place de Bretagne  
BP 93405 - 44034 NANTES CEDEX 1

tél 02 51 72 84 93  
fax 02 51 72 84 99  
SSR@cram-pl.fr

ouvert  
du lundi  
au vendredi  
de 8h00  
à 17h00

CRAM DES PAYS DE LA LOIRE  
2, place de Bretagne  
44932 Nantes cedex 9  
www.cram-pl.fr

Téléphone 02 51 72 82 92  
Télécopie 02 40 89 22 00



### La solidarité en action

Le Service social spécialisé de la CRAM réalise quotidiennement, auprès des assurés sociaux du Régime général, avec l'appui de son réseau de partenaires, des interventions sociales individuelles et collectives d'aide aux personnes fragilisées par la maladie, le handicap, l'accident ; il participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de réponses sociales adaptées à leurs besoins, traduisant ainsi en actes la valeur de Solidarité qui fonde la mission sociale de l'Institution.

Service social

2004  
L'activité

# Le Service social

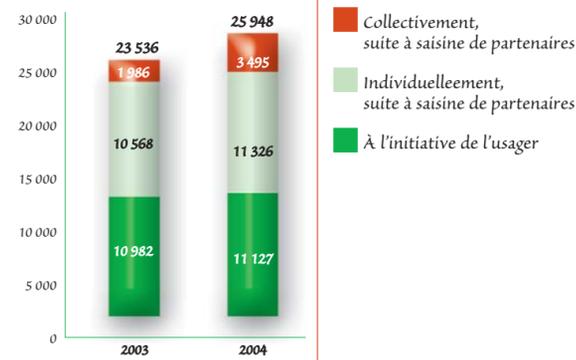
## tient ses engagements ...

### Assurer une relation de confiance avec une équipe de professionnels qualifiés

170 professionnels (soit 161 équivalents temps plein d'assistants de service social et secrétaires sociales), constituant 5 équipes départementales, sont à l'écoute des préoccupations des assurés sociaux dans 7 points d'accueil social et 62 points de consultation sociale afin de rechercher avec eux les solutions les plus adaptées à leur situation.

91 % des usagers se déclarent satisfaits de la qualité de la relation avec les professionnels du service et des modes de contact proposés.

Évolution de l'origine des interventions auprès des bénéficiaires



### Faciliter l'accès aux services

- le Service social a développé une démarche active de détection des besoins et d'offres de service ; ainsi en 2004, 18 712 assurés sociaux en arrêt de travail depuis 3 mois ont reçu une offre de service,
- 25 948 personnes ont bénéficié d'une aide du Service social (+ 10,25 %),
- le volume des sollicitations transmises par des tiers partenaires a progressé de 35,5 %,
- le nombre d'usagers venus spontanément a augmenté de 1,32 %.

## ... et obtient des résultats

Au cours de l'année 2004, le Service social a aidé 25 948 personnes (+ 10,25 %), 22 453\* personnes individuellement (+ 4,19 %) et 3 495 personnes collectivement (+ 13,5 %).

Le Service social a aidé individuellement :

- 11 072 personnes dans leurs démarches de soins (+ 4 %) dont 1 594 dans le cadre d'un accompagnement social au terme duquel 77,6 % des objectifs sont atteints et 14,1 % le sont partiellement,
- 3 310 personnes dans la perspective de leur insertion professionnelle dont 1 138 au titre du maintien dans l'emploi et 2 172 en vue d'un retour à l'emploi. À l'issue de la prise en charge au titre du maintien dans l'emploi, 179 sur 230 ont conservé leur emploi

Au cours de l'exercice, le Service social a apporté une attention particulière aux publics en situation de précarité. Plus fréquemment que pour l'ensemble des usagers, il intervient en leur faveur dans le cadre d'accompagnements sociaux, en moyenne plus longs et plus intenses que ceux dont bénéficient les autres usagers du service. Ce sont les titulaires de la CMU qui bénéficient de l'accompagnement social le plus intense.

### 3 domaines prioritaires

- ✓ l'accès aux soins et le droit à la santé en faveur des personnes en situation de précarité ou fragilisées par la maladie, le handicap, l'accident,
- ✓ le maintien dans l'emploi ou le retour à l'emploi en faveur des personnes confrontées à un problème de santé compromettant leur activité professionnelle,
- ✓ la prévention et le traitement des conséquences sociales des incapacités et le soutien à l'autonomie en faveur des personnes âgées ou handicapées.

### 3 types d'intervention individualisée

- ✓ un conseil social est dispensé lorsque l'utilisateur a la capacité d'exprimer ou de clarifier sa demande, de s'approprier les informations et les conseils et de réaliser seul les démarches nécessaires à la résolution de son problème,
- ✓ une intervention de médiation sociale est engagée dès lors que l'utilisateur rencontre des difficultés à mettre en œuvre les conseils et à effectuer seul les démarches utiles,
- ✓ l'accompagnement social implique l'engagement conjoint de l'assistant de Service social et de l'utilisateur dans une relation d'aide contractualisée visant l'atteinte d'objectifs négociés.

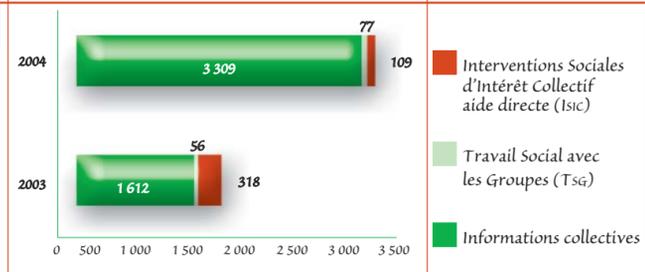
### 3 modalités d'intervention collective

- ✓ Les informations collectives sont destinées à transmettre des informations à des publics déterminés afin de les aider à s'orienter dans la vie sociale et à accéder aux moyens d'aide appropriés,
- ✓ Le travail social avec les groupes vise à permettre à des personnes confrontées à des problématiques communes de rechercher ensemble des moyens d'y faire face,
- ✓ Les interventions sociales d'intérêt collectif consistent à agir sur le milieu et les structures pour mieux répondre aux besoins d'une population, soit à aider celle-ci à résoudre collectivement ses difficultés.

### Proposer une offre de services diversifiée

En complémentarité de l'aide individuelle, les interventions collectives se sont développées (+ 13,5 %).

Évolution du nombre de bénéficiaires par type d'action collective



### Répondre rapidement

94,1 % des appels téléphoniques émis par les nouveaux demandeurs d'interventions ont été traités sur le champ, 5,9 % l'ont été dans les 24 heures.

97,8 % des saisines retenues par le Service social ont donné lieu à une offre de services dont 65 % ont été adressées dans les 3 jours suivant leur réception.

Dans 87,7 % des cas, elles ont été suivies d'un contact avec les assurés qui ont ainsi pu bénéficier d'une intervention sociale.

### Améliorer la qualité de service en associant les usagers

Le Service social écoute ses publics régulièrement et collecte leur avis pour progresser. À l'occasion de la dernière enquête annuelle de satisfaction, 90 % des usagers se disent satisfaits du service rendu dont 39 % très satisfaits.

La qualité de l'intervention du service est appréciée positivement, 38 % des usagers l'estiment même très satisfaisante.

Sont particulièrement appréciés :

- la qualité de l'écoute : 94 % d'usagers satisfaits,
- les conseils prodigués : 90 % de satisfaits, qui figurent parmi les attentes prioritaires des usagers.

Toutefois, la qualité de certaines dimensions du service rendu peut être améliorée :

- le traitement des dossiers : 86 % des assurés apprécient la clarté des réponses, 84 % la réactivité et 83 % la prise en compte du cas personnel,
- l'accueil téléphonique ne satisfait que 81 % des interviewés,
- les informations dispensées sur les droits et démarches sont plutôt bien perçues, celles concernant les aides possibles et l'état d'avancement du dossier peuvent être améliorées.

\* À noter que pour des raisons techniques 14 bénéficiaires n'ont pu être répartis dans les trois domaines d'intervention

# Les points perfectibles

## le traitement des dossiers :

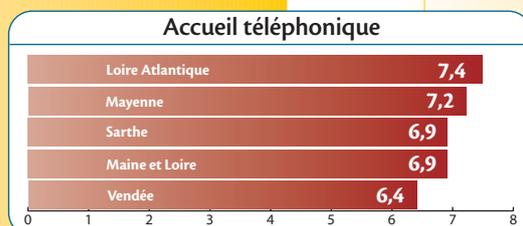
sont appréciées la clarté des réponses (86 % de *satisfaits*) et la réactivité du service (84 % de *satisfaits*), la prise en compte du cas personnel peut être sensiblement améliorée (83 % de *satisfaits*).

## les aides sollicitées par le Service social de la CRAM :

reconnues utiles dans 88 % des cas, elles sont obtenues rapidement (82 %), néanmoins le montant des aides financières est jugé perfectible par 26 % des répondants.

## l'accueil téléphonique :

81 % de satisfaits. L'amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique est très appréciée (90 % de *satisfaction pour les jours et 88 % pour les horaires*), mais les temps d'attente avant décrochage et avant mise en relation avec le bon interlocuteur doivent être améliorés.



## Information diffusée concernant le Service social



## l'information diffusée concernant le Service social :

est claire et compréhensible pour 78 % des interviewés mais elle demeure trop difficile d'accès et trop partielle.

## l'information dispensée :

sur les droits (83 % de *satisfaits*) ou les démarches à effectuer (81 % de *satisfaits*) sont plutôt bien perçues, par contre, celles qui concernent les aides possibles et l'état d'avancement du dossier sont perfectibles.



## Les usagers se sont forgés une image positive du Service social de la CRAM

- 92% d'entre eux ont une impression favorable,
- 96 % lui feraient à nouveau appel en cas de nouvelles difficultés.

La bonne impression laissée par le Service social est notamment due à :

- l'amabilité du personnel : 94 % d'opinions favorables,
- sa compétence reconnue par 92 % des usagers,
- sa disponibilité soulignée par 91 % des usagers.

# Pour améliorer la qualité de service

Le Service social s'engage à ...



... et « écoute ses publics » régulièrement



À compter de l'année 2005, le Service social met en place un dispositif permanent d'écoute clientèle.

Dans tous les points permanents d'accueil social, une urne et des supports d'expression des avis et observations seront mis à disposition des usagers.

Avec l'enquête annuelle de satisfaction, ce dispositif permettra d'associer plus largement et régulièrement les usagers à l'amélioration de la qualité de service.

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 3 756 usagers entre le 9 novembre et le 17 décembre 2004 inclus.  
Taux de réponse : 27,16 %. Traitement de l'enquête : Soft Computing.

Un niveau de satisfaction globale élevé et homogène sur la région  
**90 % des usagers se déclarent satisfaits (dont 39 % "très satisfaits")**  
de la qualité globale du service rendu par le Service social  
de la CRAM des Pays de la Loire.

ENQUÊTE DE SATISFACTION



## Les points forts ● ● ● ● ● ●

**La qualité de la relation avec les professionnels et les modes de contact proposés sont appréciés favorablement par 91 % des usagers.**

Les aspects les mieux perçus se rapportent à :

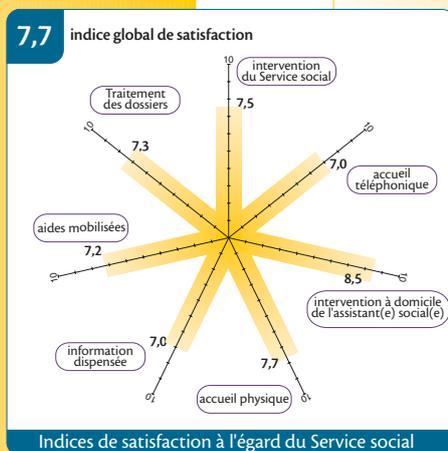
- ☺ **la relation avec l'assistant(e) social(e) :**  
très appréciée des usagers : 92 % de satisfaits ,  
93 % disent se sentir en confiance .
- ☺ **l'intervention de la secrétaire sociale :**  
vécue de façon positive par  
89 % des usagers.
- ☺ **l'intervention à domicile de l'assistant(e) social(e) :**  
recueille un fort taux de satisfaction : près de 94 % de satisfaits  
dont 63 % de « très satisfaits ».
- ☺ **l'accueil physique** du Service social, recueille une appréciation favorable de la part de 91% des usagers, 39 % se déclarant même « très satisfaits » ; les opinions sont cependant quelque peu nuancées selon les départements.

**La qualité de l'intervention du Service social de la CRAM est appréciée positivement par 88 % des usagers, 38 % d'entre eux l'estiment même « très satisfaisante ».**

Ce résultat en progrès est d'autant plus intéressant qu'il porte sur le « cœur du métier », la mission du service, dimension déterminante dans l'opinion des usagers.

**Sont particulièrement appréciés :**

- ☺ **la qualité de l'écoute :** 94 % d'usagers satisfaits dont 49 % « très satisfaits »,
- ☺ **les conseils prodigués :** 90 % de satisfaits dont 41 % de « très satisfaits »,  
**qui figurent parmi les attentes prioritaires des usagers.**



**L'objectif d'homogénéisation de la qualité de service a été atteint en 2004**



Bien perçus, les autres aspects de l'intervention demeurent cependant en léger retrait :

- ☺ l'efficacité de l'intervention : 85 % de satisfaits dont 43 % de « très satisfaits »,
- ☺ l'orientation : 84 % d'usagers satisfaits, dont 36 % « très satisfaits »,
- ☺ la rapidité d'intervention : 82 % de satisfaits dont 40 % de « très satisfaits »