

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

des Travailleurs Salariés

Sécurité Sociale

Circulaire CNAMTS

Date :
24/11/88

Origine :
ASS

Mme et MM les Directeurs
des Caisses Régionales d'Assurance Maladie
MM les Directeurs
des Caisses Générales de Sécurité Sociale
(pour attribution)
Mmes et MM les Directeurs
des Caisses Primaires d'Assurance Maladie
(pour information)

Réf. :
ASS n° 134/88

Plan de classement :
43

Objet :
PLAN-TYPE DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DES SERVICES SOCIAUX DES CAISSES
D'ASSURANCE MALADIE POUR 1988.
Pour l'élaboration du rapport annuel d'activité du service social, les CRAM et les CGSS sont invitées à suivre le
nouveau plan-type ci-joint et à utiliser les tableaux y figurant.

Pièces jointes :

--	--

Liens :
Ann.circ ASS 116/87

Date d'effet : 1er juillet 1989

Date de Réponse :

Dossier suivi par :

Téléphone :

@

Direction de la Gestion du Risque

24/11/88

Origine :
ASS

Mme et MM les Directeurs
des Caisses Régionales d'Assurance Maladie
MM les Directeurs
des Caisses Générales de Sécurité Sociale
(pour attribution)
Mmes et MM les Directeurs
des Caisses Primaires d'Assurance Maladie
(pour information)

N/Réf. : ASS n° 134/88

Objet : Plan-type du rapport annuel d'activité des services sociaux des Caisses d'Assurance Maladie pour 1988.

La circulaire de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés DGR/ASS n° 116/87 du 7 décembre 1987 transmettait le nouveau plan-type du rapport annuel d'activité des services sociaux des Caisses d'Assurance Maladie, approuvé par la Commission Mixte du Service Social dans sa séance du 19 novembre 1987 et applicable à partir de l'exercice 1988.

Elle prévoyait, au terme de l'année de préparation de recueil des nouvelles données que soient apportés, en tant que de besoin, les ajustements jugés nécessaires.

Le plan-type, ci-joint, qui devra donc être suivi pour l'exercice 1988, tient compte de l'ensemble des observations formulées par les Caisses et reste inscrit dans le triple objectif :

- d'introduire de nouveaux éléments de connaissance, notamment le contexte et l'environnement dans lesquels se positionne le service social ;
- de faire ressortir l'ensemble des moyens et activités des services et, sous réserve de l'informatisation de ceux-ci, certains résultats des actions menées ;
- de faciliter la réalisation et rendre plus riches les synthèses tant régionales que nationales.

Seules, certaines données de la partie 331 "Actions de travail social individuel et de groupe" pourront éventuellement ne pas encore figurer pour l'année 1988.

Les activités spécifiques des services sociaux des Caisses Générales de Sécurité Sociale pourront faire l'objet d'annexes particulières ou de comptes-rendus d'expériences.

Je vous saurais gré de bien vouloir utiliser ce plan-type pour établir votre rapport d'activité de l'année 1988 et de faire parvenir deux exemplaires de ce document à la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés avant le 1er juillet 1989.

*
* *

Mes services sont à votre disposition pour vous fournir toute précision complémentaire.

- Mlle CODA - Tél. 43.21.03.54 et
- Mlle HELLE - Tél. 43.20.11.33 poste 91109.

Le Directeur-Adjoint
chargé de la Direction
de la Gestion du Risque

M. BARUBE

***PLAN TYPE DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DES SERVICES SOCIAUX DES CAISSES D'ASSURANCE MALADIE***

PLAN GENERAL (p. 1 à 26 inclus)

- 1 - CONTEXTE ET PRESENTATION GENERALE DU SERVICE SOCIAL REGIONAL
- 2 - STRUCTURE ET MOYENS
- 3 - ACTIVITES - CLIENTELE
- 4 - CONCLUSION

ANNEXES :

Devront figurer obligatoirement :

- Tableau mentionnant "l'intervention des services sociaux des CRAM dans l'attribution des secours versés par l'Institution (Annexe 1) (p. 27 à 29).
- Statistiques Reclassement Professionnel (Annexe 2) (p. 30).

le cas échéant :

- Rapports d'activité des assistants sociaux d'établissements, des équipes spécialisées et des services sociaux polyvalents.
- Présentations d'activités spécifiques.
- Comptes rendus d'expériences.

LEXIQUE :

les mots ou rubriques définis dans ce lexique sont précédés dans le plan type par un *.
(p. 31 à 36).

P L A N

1 - CONTEXTE ET PRESENTATION GENERALE DU SERVICE SOCIAL REGIONAL

11 - Principales caractéristiques de la circonscription de la CRAM

111 - Population

112 - Services Sociaux

12 - Présentation générale du Service Social Régional

121 - Historique et orientations

122 - Projets - perspectives fixés pour l'exercice

2 - STRUCTURE ET MOYENS

21 - Personnel

211 - Effectifs budgétaires

2111 - Evolution des effectifs

2112 - Organigramme régional

212 - Travail à temps réduit

213 - Absentéisme

214 - Mouvements du personnel au cours de l'année

215 - Formation en cours d'emploi et perfectionnement

2151 - Plan de formation et de perfectionnement réalisé dans l'année

2152 - Activités de soutien technique

2153 - Réunions dans les centres de formation

22 - Installation des services

221 - Nombre de lieux de regroupements des agents

222 - Nombre de lieux de permanences

23 - Moyens informatiques et Bureautique

231 - Matériels

232 - Abonnements à des banques de données

24 - Réunions de service

241 - Echelon national

242 - Echelons régional et local

2421 - Nombre de réunions

2422 - Thèmes étudiés au cours des réunions de service régionales et locales

3 - ACTIVITES - CLIENTELE

31 - Signalements

32 - Indicateurs globaux d'activité

321 - Indicateurs globaux d'activité des assistants sociaux

322 - Principaux indicateurs globaux d'activité des secrétaires

33 - Actions en direction des clients

331 - Actions de travail social individuel et de groupe

3311 - Nombre de personnes ayant eu contact avec les assistants de service social

3312 - Caractéristiques des clients

3313 - Nombre et types de difficultés identifiées au regard de l'âge et du statut de la clientèle

3314 - Résultats observés au regard des difficultés identifiées dans l'année

332 - Interventions d'intérêt collectif (travail social communautaire et travail social collectif)

333 - Activités spécifiques des assistants sociaux d'établissements et des équipes spécialisées

34 - Activités de relation et de concertation

341 - Dans l'Institution

342 - Hors Institution

3421 - Représentation de l'Institution

3422 - Participation à des réunions et commissions

35 - Activités d'études et de recherches

36 - Activités de formation d'étudiants

- 361 - Stagiaire étudiants en formation
- 362 - Autres activités de formation

4 - CONCLUSION

- 41 - Points marquants de l'année
- 42 - Perspectives pour l'année ou les années à venir

1 - CONTEXTE ET PRESENTATION GENERALE DU SERVICE SOCIAL REGIONAL

11 - Principales caractéristiques de la circonscription de la CRAM

111 - Population

Ces données sont à fournir une première fois (en 1988) et ne seront actualisées que tous les 5 ans. Devront apparaître pour les rapports annuels intermédiaires les modifications significatives observées dans l'année.

	Départements						Région	Référence nationale
Population totale								
- Dernier recensement INSEE (1)								
- Evaluation provisoire (1) (7)								
Taux d'étrangers (en pourcentage de la population recensée) (1) (6)								
Taux de personnes âgées de plus de 60 ans (en pourcentage de la population recensée) et de moins de 75 ans (1) (6)								
Taux de personnes âgées de plus de 75 ans (en pourcentage de la population recensée) (1) (6)								
Nombre de chômeurs indemnisés (2) (7)								
Taux de chômage (en pourcentage de la population active) (1) (7)								
Nombre de personnes bénéficiaires d'une pension d'invalidité (3) (7)								
Nombre de personnes bénéficiaires d'une rente AT : rentes survivant et supérieures à 66,66 % (3) (7)								
Nombre de personnes reconnues travailleurs handicapés par la COTOREP (4) (7)								
Nombre de personnes titulaires de l'AAH. (même partielle) (5) (7)								

(1) Source : Instituts régionaux INSEE

(2) Source : UNEDIC

(3) Source : CPAM

(4) Source : COTOREP

(5) Source : CAF

(6) Dernier recensement INSEE

(7) 1er janvier - Année N

Commentaires

Préciser notamment les caractéristiques atypiques de la circonscription dans sa situation et/ou évolution par rapport à la référence nationale.

112 - Services Sociaux

Postes équivalents temps plein - Hors encadrement

	Départements						Région	Référence nationale
Nombre total d'assistants sociaux en activité (1)								
- polyvalents								
- toutes catégories et tous employeurs confondus								
Place du Service Social des Caisses (2)								

(1) Source : DDASS - DRASS - Service de coordination - SESI - 1er janvier - Année N

(2) En pourcentage (nombre d'assistants sociaux du Service Social CRAM par rapport à l'effectif total du département ou de la région)

Commentaires

Nota : Peuvent être mentionnés en outre pour compléter les caractéristiques de la circonscription de la CRAM,

des données ressortant au niveau régional et faisant l'objet de constats officiels, qui peuvent influencer ou expliquer certains besoins spécifiques des assurés sociaux de la région, certaines difficultés, réponses et orientations particulières du service social de caisse,

ainsi que les changements récents dans ces domaines.

12 - Présentation générale du Service Social Régional

121 - Historique et orientations

Bref historique des principales étapes et orientations générales du service social fixées par les instances de décision de la CRAM.

Ces données sont à fournir une première fois (en 1988) et ne seront ensuite mentionnées que lorsqu'il y aura eu des changements ou des événements au cours de l'année.

122 - Projets - perspectives fixés pour l'exercice

Orientations, priorités retenues pour l'année ou celles à venir (dans le cas d'objectifs pluriannuels) qui, tout en s'inscrivant dans le cadre des missions permanentes, privilégient certains aspects des activités des Services Sociaux des Caisses ou une clientèle particulière et font l'objet d'un suivi.

2 - STRUCTURE ET MOYENS

21 - Personnel

211 - Effectifs budgétaires

2111 - Evolution des effectifs

	Cadres		Assistants sociaux		Agents de secrétariat (1)		Autres personnels (2)		TOTAL	
	n	e	n	e	n	e	n	e	n	e
Année N - 1										
Année N										

(1) agents de maîtrise inclus

(2) prospecteurs placiers pour travailleurs handicapés, puéricultrices...

n = nombre de postes budgétaires,

e = nombre de postes en plus ou en moins par rapport à l'exercice précédent (écart)

Commentaires

2112 - Organigramme régional

a) Tableau régional page suivante.

Commentaires

REPARTITION DES POSTES AU 31 DECEMBRE 19.. :

REPARTITION (a)	S/D	Cadres (b)							Assistants sociaux (d)				Agents de maîtrise					Agents de secrétariat						Autres personnels (c)					TOTAUX par unité de travail
		4B	4A	3	2	1B	1A	PV (e)	C	B	A	PV (e)	3	2B	2A	1	PV (e)	6	5	4	3	2	PV (e)					PV (e)	
TOTAUX PARTIELS :																													
TOTAUX REGION :																													

(a) - par unité de travail :

- . Service Social Régional y compris équipe de réserve
- . Service Social auprès des départements et/ou des CPAM
- . Unités spécialisées : ex. Etablissements, etc.

(b) Préciser pour chaque niveau : dont () cadre(s) administratif(s)

(c) Préciser leur qualification et leur coefficient

(d) Préciser pour chaque unité de travail et pour les 3 CRAM concernées : dont () assistants sociaux polyvalents

(e) Postes Vacants

b) Détail pour les agents travaillant en établissements.

Nom et catégorie de l'établissement	Organisme gestionnaire	Agents concernés			
		Assistants sociaux et cadres (1)		Agents de secrétariat (2)	
		Nombre	Temps de travail (3)	Nombre	Temps de travail (3)
TOTAL					

(1) à distinguer

(2) agents de maîtrise inclus

(3) temps partiel ou temps plein

Commentaires

212 - Travail à temps réduit accordé au personnel titulaire

Cette rubrique n'est à traiter que si les incidences du travail à temps réduit sont significatives sur l'activité de l'année.

213 - Absentéisme du personnel titulaire

Cette rubrique n'est à traiter que si les incidences de l'absentéisme sont significatives sur l'activité de l'année.

214 - Mouvements du personnel au cours de l'année

Cette rubrique n'est à traiter que si les incidences des mouvements du personnel sont significatives sur l'activité de l'année.

215 - Formation en cours d'emploi et perfectionnement

2151 - Plan de formation et de perfectionnement réalisé dans l'année

Tableau page suivante.

Commentaires

Préciser notamment les diplômes obtenus au 31 décembre (cours de techniciens, cours de cadres, DSTS...).

FORMATION EN COURS D'EMPLOI ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL SOCIAL ET PARA-SOCIAL PLAN EFFECTUE DANS L'ANNEE

Nombre total d'actions suivies dans l'année :

Nombre total d'agents bénéficiaires d'une ou de plusieurs actions :

Catégories d'actions(5)	Actions déjà engagées (Nombre d'agents concernés)	Actions nouvelles	Organismes de formation (7)		Nombre de bénéficiaires			Durée en heures (4)		
			Institutions (1)	Autres organismes	par lieu de formation (2)			par catégorie de personnel (3)		
					R	AR	P			
1 - Assistants sociaux - Cadres et autres personnels techniques - Formation Diplôme Supérieur en Travail Social - Cours de cadres - CNESS - Formation aux méthodes (psycho-sociale - groupe - communautaire) - Formations universitaires - Autres actions de formation ou de perfectionnement (6) . . .										
2 - Agents de secrétariat - Cours de techniciens - Cours de cadres - Techniques de secrétariat - Accueil-écoute... - Autres actions (6) . . .										
TOTAL										

(1) Ecole de Service de la CRAMIF - CRFPP - CRAM...

(2) R : Région - AR : Autre Région sauf Paris - P : Paris.

(3) Retenir les catégories suivantes : ASR : assistants sociaux régionaux - CS : cadre sociaux - CA : cadres administratifs - AS : assistants de service social - P: puéricultrices - PPTH : prospecteurs placiers pour travailleurs handicapés - S : agents de secrétariat, agents de maîtrise inclus.

(4) Une journée = approximativement 8 heures - temps de trajet à exclure
Durée totale lorsque plusieurs personnes suivent une même formation.

(5) Colloques - congrès - conférences exclus.

(6) A regrouper par thèmes principaux.

(7) Noms et villes des sièges des organismes.

2152 - Activités de * soutien technique

a) Nature des activités et bénéficiaires

Nature des activités	Nombre de personnes concernées	Nombre de groupes	Nombre de réunions ou d'entretiens spécifiques (2)
- Supervisions (1) . individuelles (3)	(4)		
. de groupe (3)			
- Autres activités de soutien technique (5)			

(1) Supervisions prévues dans le cadre du service et non celles incluses dans une formation.

(2) Quelle qu'en soit la durée.

(3) Préciser éventuellement la catégorie de bénéficiaires (ex. : demandeurs, jeunes professionnels volontaires ou non...).

(4) Nombre total lorsqu'il y a plusieurs groupes pour une même catégorie de bénéficiaires.

(5) Préciser la nature et éventuellement la catégorie de bénéficiaires.

Commentaires

b) Superviseurs

Superviseurs	Personnel propre au service	Personnel extérieur
Nombre total de superviseurs		
Nombre total de vacations sur l'année (1)		

(1) en vacation d'une heure.

Commentaires

2153 - Réunions dans les centres de formations
(sauf réunions incluses dans des sessions de formation,
réunions de monitrices de stage, conseils d'administration)

Objectifs des réunions	Nombre de réunions dans l'année
Evaluation des sessions et transmission des besoins des services	
Autres objectifs	
TOTAL	

Commentaires

22 - Installation des services

221 - Nombre de lieux * de regroupements des agents

	dans l'Institution (1)	hors Institution	TOTAL
Nombre de lieux de regroupements des agents			

(1) CRAM - CPAM - Centre de paiement - Etablissements de Caisse

Commentaires

222 - Nombre de lieux de permanences

Année	N - 1	N
Nombre de lieux de permanences		

Commentaires

23 - Moyens informatiques et bureautique

231 - Matériels

MATERIEL EN PLACE	TYPE ET MARQUE DU MATERIEL	Nombre				APPLICATIONS (1)
		échelon régional		échelons locaux		
		a	b	a	b	
Machines à traitement de texte Micro-ordinateur - matériel - logiciels (gestion de bases de données et autres) Minitels						

a) mis à disposition

b) propre au service

(1) Applications directes dans les domaines d'activité = éditions de produits

- 1 - traitements de texte ou
- 2 - sous produits informatiques,
dans les domaines suivants :
 - gestion du personnel
 - édition de bulletins documentaires
 - réalisation de statistiques (ex. sur l'activité des personnels)
 - réalisation d'études ou de recherches
 - diffusion de l'information (notes, circulaires...)
 - autres (à préciser)

Commentaires

Préciser les prévisions éventuelles en ce domaine.

232 - Abonnements à des banques de données

BANQUES DE DONNEES	NOMBRE D'ABONNEMENTS	EQUIPES DE TRAVAIL ABONNEES	UTILISATION
Références - Noms			

Commentaires

Préciser les prévisions éventuelles en ce domaine.

24 - Réunions de service

Réunions qui regroupent tout ou partie des membres du service social sur des sujets liés à l'activité et/ou au fonctionnement spécifique du service social des caisses.

241 - Echelon national

REUNIONS (1)	NOMBRE	THEMES PRINCIPAUX
Commission Mixte		
ASR		
Groupe plénier		
Sous-groupes		
-		
-		
-		
TOTAL		

(1) Réunions à l'Ecole de Service Social de la CRAMIF exclues.

242 - Echelons régional et local*2421 - Nombre de réunions*

	Nombre de réunions dans l'année (2)
- Echelon régional Groupe des cadres Journées régionales (1) - - Autres réunions (1) - - -	
TOTAL	
- Echelon local Groupe des assistants sociaux Réunions de secrétaires Réunions de l'ensemble du personnel Autres réunions (1) - - -	
TOTAL	

(1) Préciser les catégories de personnel concerné.

(2) Quelle que soit leur durée.

2422 - *Thème étudiés au cours des réunions de service régionales et locales*

Principaux thèmes qui, pour la région et dans l'année, sont apparus importants du fait notamment qu'ils sous-tendent une évolution des problèmes sociaux et/ou du travail social ou qu'ils recouvrent des préoccupations du service (ex. actions en faveur des personnes âgées - accueil, information des assurés - pauvreté-précarité - évaluation du travail social - recherche en travail social - évaluation des formations...).

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Commentaires

3 - ACTIVITES - CLIENTELE

31 - * Signalements

Nature des signalements (1)	Nombre de signalements		TOTAL
	émanant de l'institution	hors institution	
. maladie			
. invalidité			
. AT			
. personnes âgées			
. autres			
TOTAL			

1 seul signalement par client (le premier reçu dans l'année)

(1) Préciser par nature les types de signalements obtenus.
(ex. : présomption d'invalidité, AT mortels...)

Commentaires

32 - Indicateurs globaux d'activité

321 - Indicateurs globaux d'activité des assistants sociaux

Chiffres concernant toutes les équipes : établissements, EPSR inclus, à l'exception de celles travaillant uniquement en polyvalence qui fourniront des tableaux spécifiques (1) et quelle que soit la méthode de travail utilisée.

	Année N - 1	Année N	N/ N - 1
* Clients reçus			
* Clients visités			
* Clients contactés ou ayant pris contact par téléphone			
* Démarches - liaisons			
Travail social de groupe - Groupes - bénéficiaires			
Interventions d'intérêt collectif - actions			
Enquêtes sociales et bilans sociaux (2) - CPAM (. enquêtes pour les commissions d'ASS (. autres enquêtes Total			
- CRAM Total			
- Hors (. enquête pour les COTOREP Institution (. autres enquêtes Total			

(1) Ces services les joindront en annexe avec les commentaires appropriés.

(2) Mettre en annexe 1 le tableau mentionnant "l'intervention des services sociaux des CRAM dans l'attribution des secours versés par l'Institution".

Commentaires

322 - Principaux indicateurs globaux d'activité des secrétaires

	Année N - 1	Année N	N/ N - 1
* Personnes accueillies			
- au service			
- par téléphone			
* Démarches			
Dactylographie			
* - lettres expédiées			
* - rapports			

Commentaires

Il est possible de fournir d'autres indicateurs tels que mises à jour de dossiers...

33 - Actions en direction des clients

331 - Actions de travail social individuel et de groupe

Le recueil des données ci-dessous est réalisé pour toutes les personnes qui ont fait l'objet d'une intervention du Service Social dans l'année ; ce qui nécessite que les données soient recueillies par personne et par année.

Il apparaît à l'évidence que les données de ce chapitre ne peuvent être recueillies que si le Service Social est doté de moyens informatiques adaptés.

3311 - * *Nombre de personnes ayant eu contact avec les assistants de service social*

	N - 2	N - 1	N	N/ N -1
- personnes informées et/ou réorientées				
- personnes qui ont fait l'objet d'une action du service social et dont le dossier				
* est en cours au 31.12				
dont () * dossiers ouverts dans l'année	()	()	()	
* a été clos en cours d'année dont				
() * dossiers ouverts dans l'année	()	()	()	

Commentaires

3312 - * *Caractéristiques des clients*

Caractéristiques		Nouveaux clients de l'année				* Clientèle totale y compris les nouveaux clients			
			Répartition en %				Répartition en %		
Sexe	Hommes		N-2	N-1	N		N-2	N-1	N
	Femmes								
	TOTAL		100	100	100		100	100	100
Age et * statut	0 à 19 ans :	1							
		2							
		3							
		4							
		5							
		6							
	20 à 39 ans :	1							
		2							
		3							
		4							
		5							
		6							
	40 à 59 ans :	1							
		2							
		3							
		4							
		5							
		6							
	60 à 74 ans :	1							
		2							
		3							
		4							
		5							
		6							
	plus de 75 ans :	1							
		2							
		3							
		4							
		5							
		6							
* Conditions de vie	Vit seul								
	Vit avec un entourage								
	Vit en collectivité								
	Sans domicile fixe								

1 : en activité
 3 : en formation
 5 : pensionnés

2 : en arrêt de travail pour raisons de santé
 4 : en recherche d'emploi
 6 : autres situations (dont celles des ayants droit)

(voir lexique pour les définitions)

Commentaires

3313 - Nombre et types de * difficultés identifiées par les assistants sociaux dans l'année au regard de l'âge et du statut de la clientèle.

AGE	ADMINISTRATIVES JURIDIQUES		FINANCIERES		LOGEMENT		SANTÉ		PROFESSIONNELLES		PSYCHO-SOCIALES		TOTAL DES DIFFICULTES			
	INSTITUTION	TIONS	INSUFFISANCE RESSOURCES	GESTION			DEPENDANCE	ACCES AUX SOINS	SANS EMPLOI	EMPLOI INADAPTE	PERSONNELLES	RELATIONNELLES		REPARTITION EN %		
0 à 19 ans																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
Sous-total																
20 à 39 ans																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
Sous-total																
40 à 59 ans																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
Sous-total																
60 à 74 ans																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
Sous-total																
Plus 75 ans																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
Sous-total																
TOTAL																

- 1 : en activité

3 : en formation

5 : pensionnés
- 2 : en arrêt de travail pour raisons de santé

4 : en recherche d'emploi

6 : autres situations (dont celles des ayants droit)
- (voir lexique pour les définitions)

Commentaires

3314 - * Résultats observés au regard des difficultés identifiées dans l'année

TYPES	DE	DIFFICULTES	ETAT DES DIFFICULTES	NOM-BRE	REPARTITION EN %		
					N-2	N-1	N
ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES	. INSTITUTION . AUTRES LEGISLATIONS	TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total					
		TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total			100	100	100
		TOTAL					
FINANCIERES	. INSUFFISANCE DE RESSOURCES . DIFFICULTES DE GESTION	TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total					
		TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total			100	100	100
		TOTAL					
LOGEMENT	. SANS LOGEMENT . LOGEMENT INADAPTE	TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total					
		TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total			100	100	100
		TOTAL					
SANTÉ	. DEPENDANCE . ACCES AUX SOINS	TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total					
		TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total			100	100	100
		TOTAL					
PROFESSIONNELLES	. PERTE OU ABSENCE D'EMPLOI . EMPLOI INADAPTE	TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total					
		TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total			100	100	100
		TOTAL					
PSYCHO-SOCIALES	. PERSONNELLES . RELATIONNELLES	TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total					
		TOTALEMENT RESO-LUES EN COURS DE TRAITEMENT NON RESOLUES					
		Sous-total			100	100	100
		TOTAL					
TOTAL.....							

Commentaires

Les données de cette partie 331 sont des données minimales, les services pouvant naturellement aller au-delà dans l'exploitation des résultats.

Devront toutefois s'ajouter à ces données :

1) Le cas échéant,

Les résultats des études particulières ou générales menées dans les services qui permettent :

- La compréhension des résultats ci-dessus définis (par exemple manques liés aux structures, aux législations et/ou aux clients).
- Le repérage des difficultés réellement exprimées par les clients par rapport aux difficultés identifiées et/ou traitées par les assistants sociaux.
- L'évaluation des interventions du travail social.

2) Obligatoirement, en annexe 2,

Les statistiques Reclassement Professionnel (voir page 30 le contenu de ce chapitre).

332 - Interventions d'intérêt collectif (travail social communautaire et travail social collectif)

Catégories de population - désignation de l'action et de ses objectifs - moyens - partenaires
- nombre de réunions - effets produits.

Commentaires

Préciser notamment le temps consacré.

333 - Activités spécifiques des assistants sociaux d'établissements et des équipes spécialisées

Faire apparaître les principaux résultats d'activités y compris le nombre de * placements et les observations.

En tant que de besoin, les rapports d'activité (notamment des E.P.S.R.) seront joints en annexe.

Commentaires

34 - Activités de relation et de concertation

341 - Dans l'institution

Participation à des réunions et commissions

	Nombre de réunions dans l'année	Thèmes (éventuellement)
Echelon régional Réunion inter-service C.R.A.M. Conseils Commissions A.S.S. Autres		
Echelon local (cadres et assistants sociaux par délégation) Réunion de cadres C.P.A.M. Réunions avec les services administratifs et médicaux de l'Institution Commissions A.S.S. Commissions médicales d'invalidité		

Sont exclues les réunions liées au fonctionnement régulier des services et les réunions traitant de cas particuliers.

Commentaires

342 - Hors Institution

3421 - Représentation de l'Institution

Exemples : Comité de liaison et de coordination, COTOREP, centres de formation (à compléter le cas échéant).

3422 - Participation à des réunions et commissions

a) Nombre de réunions

Echelon région (1)	Nombre de réunions dans l'année						
	C.P.A.M.						REGION
Echelon local							
C.O.T.O.R.E.P.							
. Assemblée plénière							
. Equipes techniques 1ère et 2ème section							
. Equipe technique 1ère section							
. Noyau							
Réunions de coordination							
Réunions de circonscriptions de travail social							
Réunions et Commission diverses (1)							

SSR : Service Social Régional

(1) à classer par objectif ou dénomination de la réunion

b) Thèmes (éventuellement)

Principaux thèmes qui ont été abordés au cours de ces réunions et commissions et qui peuvent apparaître importants du fait notamment qu'ils sous-tendent une évolution des problèmes sociaux et/ou du travail social ou qu'ils recouvrent des préoccupations du service.

Commentaires

3.5 - Activités * d'études et de recherches

Nombre - Objets principaux - Titres - Service responsable et autres partenaires - Etat d'avancement - Diffusion - Utilisation.

Commentaires

36 - Activités de formation d'étudiants

361 - Stagiaires - Etudiants en formation

	Nombre de stagiaires	Nombre de semaines de stage	Nombre de * moniteurs
Assistants sociaux			
Agents de secrétariat			
Autres stagiaires			

362 - Autres activités de formation

	Nombre
Réunions de moniteurs de stages	(1)
Participation à l'enseignement	(2)
Participation aux examens	(3)

(1) quelle que soit leur durée

(2) en heures - préciser quels cours

(3) en heures - préciser lesquels

Commentaires

4 - CONCLUSION

41 - Points marquants de l'année

Faire ressortir pour chacune des parties relatives au(x) :

- contexte et présentation générale du service social régional,
- structures et moyens,
- activités, clientèle,

les événements et faits significatifs, les tendances particulières, les taux d'évolution pertinents, les résultats principaux ou les observations majeures et, à défaut, préciser l'absence d'évolution, de fait significatif, d'observation particulière.

42 - Perspectives pour l'année ou les années à venir

Orientations et priorités retenues par les instances compétentes de la C.R.A.M. au niveau notamment :

- des problèmes sociaux à traiter,
- de l'évolution du travail social,
- des activités à engager,

pour la définition des actions (à décrire brièvement) fixées dans le cadre des missions permanentes et dans le cadre des projets particuliers (qui se différencient des missions permanentes et privilégient certains aspects des activités des services sociaux des caisses ou une clientèle particulière et font l'objet d'un suivi).

ANNEXE 1

**PLAN TYPE DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DES SERVICES SOCIAUX
DES CAISSES D'ASSURANCE MALADIE**

**INTERVENTION DES SERVICES SOCIAUX DES CRAM DANS L'ATTRIBUTION DES SECOURS
VERSES PAR L'INSTITUTION**

ANNEE...

VA CPAM

ENQUETES SOCIALES FS-PS EFFECTUEES POUR LES CPAM	CAISSES PRIMAIRES*										TOTAUX REGION	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant
VAI Secours excep-tionnels accordés par :												
1)Aide ménagère (invalides, régimes spéciaux...)												
2/Aides techniques aux assurés (handicapés ou malade)												
21/appareillage, prothèses auditives, dentaires, etc.												
22/Adaptation du logement												
23/Outils de rééducation												
24/Autres aides tech-niques (à préciser)												
3)Instances d'invalidité												
4/Aides financières de dépannage (instances d'invalidité exclues)												
41/Aide principalement alimentaire												
42/Aide au logement (factures EDF-GDF (incluses)												
43/Frais de transport (n'entrant pas dans le cadre des P.S.)												
44/Frais funéraires												
45/Autres (à préciser)												
5/Prise en charge de frais médicaux (non pris ou incomplètement pris en charge par l'Assurance Maladie) médicaments, examens de laboratoire ... (appareillage exclu)												
6/Autres aides (à préciser) ex. remise de dettes...												
TOTAL												
VAII Prestations supplémentaires accordées (à classer selon le numéro des P.S.)												
TOTAL												
VAIII Enquêtes FS-PS sans suite favorable												

*y compris établissement de caisse sauf lorsqu'ils font des relevés spécifiques (cf. tableaux VC)

VB CRAM

[illegible]

VC Etablissements (éventuellement)

[illegible]

**CONSIGNES POUR LES TABLEAUX
SUR L'INTERVENTION DES SERVICES SOCIAUX DES CRAM
DANS L'ATTRIBUTION DES SECOURS VERSES PAR L'INSTITUTION**

Ne comptabiliser que les enquêtes sociales effectuées.

Seront exclus les questionnaires (fonds de secours ou prestations supplémentaires) adressés aux assurés et n'ayant pas donné lieu à une évaluation sociale à domicile ou à la permanence.

Seront comptabilisées à part le cas échéant, les enquêtes sociales non réalisées en propre par des assistants sociaux de l'Institution mais auxquelles ceux-ci auraient pu participer en conseillant par exemple les travailleurs sociaux extérieurs à l'Institution qui les ont réalisées. Dans ce cas, les mêmes tableaux VA et éventuellement VB seront utilisées et devront être annotés en conséquence.

En comptabiliser que les enquêtes dont le résultat est connu au 31 décembre (par exemple, l'enquête réalisée en décembre 1988 et dont le résultat est connu en janvier 1989 ne sera pas comptabilisée en 1988).

Dans le cas où la demande d'un assuré recouvre plusieurs motifs (exemple : aide alimentaire et ticket modérateur), classer l'enquête selon le motif principal (motif qui correspond au montant le plus important accordé). Néanmoins, un assuré peut fort bien faire l'objet de deux enquêtes ou plus dans l'année et chacune sera comptabilisée.

Dans toute la mesure du possible, les travaux devront être illustrés par des commentaires.

ANNEXE 2

STATISTIQUES RECLASSEMENT PROFESSIONNEL

- Nombre de personnes prises en charge par le service social des Caisses d'Assurance Maladie dans l'objectif d'un reclassement professionnel au 31 décembre.
 - Nombre de personnes nouvellement prises en charge à ce titre dans l'année.
 - Nombre de dossiers présentés par le Service Social des Caisses d'Assurance Maladie à la COTOREP.
 - Nombre total de dossiers examinés par la COTOREP au cours de l'année (pour référence).
 - Nombre de personnes entrées en formation au cours de l'année parmi les assurés pris en charge par le service social.
 - . En centre de rééducation professionnelle.
 - . Sous contrat de rééducation professionnelle chez un employeur.
 - . En centre FPA et d'enseignement technique.
 - . Autres types de formations.
- * Situation au 31 décembre de toutes les personnes prises en charge par le service social au cours de l'année dans l'objectif d'un reclassement professionnel, sorties de rééducation ou de formation lorsqu'il y a lieu :
- . au cours de l'année,
 - . les années précédentes.

Situation des personnes au regard d'une rééducation professionnelle	Nombre de personnes						En situation non connue		
	reclassées (1)			non reclassées (2)					
	N-2	N-1	N	N-2	N-1	N	N-2	N-1	N
- après rééducation en centre									
- après contrat de rééducation chez un employeur									
- après formation autre									
- sans rééducation ni formation									
TOTAL									

(1) Préciser dont (...) personnes reclassées dans un métier (contrats à durée indéterminée ou déterminée dans le métier appris ou non).

(2) Motif principal à préciser :

1 - Rechute médicale - inaptitude

2 - Réorientation

3 - Chômage

4 - *Autres motifs (dont les décès)*

**PLAN-TYPE DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DES SERVICES SOCIAUX REGIONAUX DES CAISSES D'ASSURANCE
MALADIE**

LEXIQUE

Préambule

Pour certains tableaux, il est prévu de fournir les données sur deux, voire trois exercices :

Année N = année de référence - Exemple : N = 1988 ; N - 1 = 1987 ; N - 2 = 1986

=====

Page 11

"Soutien technique" : - Aide technique autre que celle assurée par l'encadrement sous forme d'entretiens ou d'évaluations individuels ou au cours de réunions, portant sur les pratiques professionnelles (ex. : supervisions - groupes Balint - groupes de jeunes professionnels...).

- Ne sont pas comptabilisées les supervisions prévues dans le cadre d'une formation.

Page 12

"Lieux de regroupements des agents" : - Lieux fixes où sont implantés les agents quel que soit leur nombre.

- Ne sont pas comptabilisés les lieux de permanences extérieures.

Page 16

- "Signalements" : - Acte écrit ou oral par lequel l'attention du service social est portée sur une personne et qui fait l'objet d'un enregistrement par le service.
- En cas de signalements multiples pour une même personne, il n'est comptabilisé qu'un seul signalement pour l'année pour la personne en question.
 - Demande directe ou indirecte du client exclue.
 - Doivent figurer tous les signalements dûment enregistrés qu'ils fassent ou non l'objet d'un traitement.
 - Ne sont pas comptabilisées comme signalements les demandes d'enquêtes.
 - Sont comptabilisés en "signalements personnes âgées" tous ceux concernant des assurés âgés de plus de 60 ans quel que soit le motif (y compris maladie).

Page 17

- "Tiers en liaison avec le milieu familial" : - Proches parents, voisins,...
- Sont exclus ceux qui sont comptabilisés dans les démarches et liaisons.
- "Clients reçus" : - Clients et tiers en liaison avec le milieu familial.
- Dans et hors permanences.
 - Quels que soient le temps et le motif des contacts.
 - Spontanément ou sur rendez-vous.
 - Une même personne reçue plusieurs fois est comptabilisée autant de fois qu'il y a lieu.
- "Clients visités" : - Clients et tiers en liaison avec le milieu familial.

- Quel que soit le lieu de vie et de séjour y compris au lit des malades dans les établissements à condition qu'il y ait un entretien.

- Implique un déplacement.
- Une même personne visitée plusieurs fois est comptabilisée autant de fois qu'il y a lieu.

"Clients contactés ou
ayant pris contact par
téléphone"

- : - Clients et tiers en liaison avec le milieu familial.
- Quels que soient le temps et le motif des contacts.
 - Une personne peut être contactée plusieurs fois.

"Démarches - liaisons"

- : - Contact avec un technicien (travailleur social - agent d'une administration - employeur...) ou avec d'autres partenaires sociaux à propos d'une situation donnée.
- Par déplacement, réception ou téléphone (donné ou reçu).

Page 18

"Personnes accueillies
par le secrétariat"

- : - Quel que soit le motif du contact.
- Implique une réponse du secrétariat autre qu'une simple orientation vers les lieux de permanences ou vers l'assistant social.

"Démarches"

- : - Contact avec un technicien (travailleur social - agent d'une administration - employeur...) ou avec d'autres partenaires sociaux à propos d'une situation donnée.
- Par déplacement, réception ou téléphone (donné ou reçu).

"Lettres expédiées"

- : - Lettres référencées.
- Ne sont pas comptabilisées les lettres-types, des fiches de liaison.

"Rapports"

- : - Tous écrits autres que les lettres.
- Quel que soit le nombre de pages.

Page 19

"Nombre de personnes ayant eu contact avec les assistants de service social"

- : - Une même personne qu'elle ait été vue une ou plusieurs fois n'est comptabilisée qu'une seule fois (nombre réel de clients).

"Dossiers en cours au 31 décembre"

- : - Dossiers de personnes pour lesquelles l'intervention du service social doit se poursuivre sur l'exercice suivant.

"Dossiers clos en cours d'année"

- : - Dossiers de personnes ayant fait l'objet d'une fin de prise en charge (ou d'action de suivi) ou d'action dite ponctuelle au cours de l'année.

"Dossiers ouverts dans l'année"

- : - Dossiers de personnes ayant fait l'objet d'un début de prise en charge (ou d'action de suivi) ou d'action dite ponctuelle au cours de l'année.

Page 20

"Caractéristiques des clients"

- : - Ces données concernant tous les clients qui ont fait l'objet d'une intervention du Service Social dans l'année y compris les nouveaux clients dont les caractéristiques propres figurant en clair (colonne de droite), et à l'exception des personnes qui lors d'une seule première rencontre ont été informées et/ou réorientées.
- Pour les personnes déjà connues durant l'année précédente, ces caractéristiques seront actualisées lors de la 1ère rencontre dans l'année considérée mais non en cas de changement dans l'année.

"Statut"

- : - On ne considère que la situation dominante au jour du 1er contact.

1/ En activité : toute personne qui travaille.

- 2/ En arrêt de travail pour raisons de santé : accidentés du travail, malades, femmes en congé maternité.
- 3/ En formation : toute situation de formation.

- 4/ En recherche d'emploi : avec ou sans indemnisation de l'ASSEDIC.
- 5/ Pensionnés : invalides toutes catégories, rentiers A.T. (rentes survivant et supérieures à 66,66 %), handicapés percevant l'AAH., pensionnés vieillesse.
- 6/ Autres situations (dont celle des ayants droit).

- "Conditions de vie" : - Vit seul : personne vivant réellement isolée à son domicile.
- Vit avec un entourage : le client vit avec une ou plusieurs personnes, parentes ou non (enfants à charge inclus) sous le même toit.
- Vit en collectivité, il peut s'agir de foyers d'hébergement pour jeunes travailleurs, étrangers, de maisons d'accueil spécialisées, de maisons de retraite, de logements-foyers, d'établissements de longs séjours, etc... les séjours temporaires sont exclus
- Sans domicile fixe.

Page 21

"Difficultés
identifiées"

- : - Sont répertoriées ici toutes les difficultés identifiées au cours de l'année pour toutes les personnes ayant fait pendant cette période l'objet d'une intervention du Service Social et pour lesquelles un recueil de données a été rempli.
- Pour le recueil de ces données n'est comptabilisée que la difficulté majeure (plusieurs valent seulement une) dans chacun des 10 sous types de difficultés éventuellement concerné.
- Il ne peut y avoir à l'évidence dans les deux types de difficultés "logement" et "professionnelles", qu'une seule difficulté majeure.
- Difficultés administratives-juridiques :
Ex. : besoin d'aide pour la constitution de dossiers, retards de liquidation de dossiers, récupération des droits, recours, incompréhension de la législation etc...
- . Institution (Maladie - Vieillesse)

- . Autres législations (ASSEDIC - Allocations Familiales...).

- Difficultés financières : on peut dire qu'il y a difficultés financières dès qu'elles sont constatées dans l'un ou les deux domaines suivants :
 - . ressources insuffisantes : situations chroniques ou passagères en raison par exemple,
 - 1/ de dettes (en tant que sommes qui auraient dû être payées à une échéance donnée ; à noter que le crédit n'est pas une dette, son remboursement est à inclure dans les charges mais il devient une dette dès lors que les échéances ne sont pas couvertes (à partir de la 2ème échéance) ;
 - 2/ d'un déséquilibre exceptionnel du budget du fait d'une dépense lourde, imprévisible et indispensable.
 - . Difficultés de gestion.
- Difficultés de logement :
 - . perte, absence de logement,
 - . logement inadapté (logement inadapté à l'état de santé - logement insalubre - logement surpeuplé).
- Difficultés de santé liées à :
 - . la dépendance,
 - . l'accès aux soins autres qu'administratives (non ouverture, perte de droits, dossier en cours de régularisation...) ou financières (insuffisance de ressources pour faire face à certaines dépenses, à l'avance de frais...). Exemple : passivité, refus de se soigner.
- Difficultés professionnelles :
 - . perte, absence d'emploi,
 - . emploi inadapté (par rapport à l'état de santé ou au handicap).
- Difficultés psycho-sociales :
 - . difficultés personnelles liées à la structure de la personnalité, à des troubles du comportement...,
 - . Difficultés à établir ou rétablir des relations familiales et/ou sociales, à participer à la vie locale.

Page 22

- "Résultats observés" : - Etat au 31 décembre de toutes les difficultés identifiées au cours de l'année y compris celles concernant des personnes pour lesquelles l'intervention du Service Social est très récente.
- Le bilan est réalisé soit en fin d'année pour l'établissement du rapport d'activité, soit en cours d'année lorsqu'une personne a fait l'objet d'une fin de prise en charge (ou d'action de suivi) ou d'action dite ponctuelle au cours de l'année.

Page 23

- "Placements" : - Ensemble de démarches réalisées par le service visant à l'admission effective d'une personne dans un établissement médico-social ou social.

Page 24

- "Représentation de l'Institution" : - Participation à des réunions, commissions, assemblées générales, groupes de travail en tant que représentant du Conseil d'Administration ou de la Direction ou de l'Institution (personne qualifiée).
- Implique un mandat officiel, une désignation.

Page 26

- "Etudes et Recherches" : - Travaux qui ont fait l'objet d'une démarche méthodologique rigoureuse ainsi que d'un rapport final pouvant être communiqué et où le service social de caisse a été initiateur et/ou réalisateur, seul ou avec d'autres partenaires (mais dans ces cas à part égale).
- Travaux effectués dans le cadre du service et non d'une formation.
- "Moniteurs" : - Tous les agents qui reçoivent des stagiaires étudiants.

Page 31

"Situation au 31 décembre
de toutes les personnes
prises en charge par le
service social au cours
de l'année dans l'objectif
d'un reclassement profession-
nel, sorties de rééducation
ou de formation au cours de
l'année ou des années précé-
dentes lorsqu'il y a lieu" :

- Un seul tableau comprenant la série de 3 années peut être établi.
- Le bilan est réalisé soit en fin d'année pour l'établissement du rapport d'activité, soit en cours d'année lorsqu'une personne a fait l'objet d'une fin de prise en charge (ou d'action de suivi).