

# Mécénat de compétence MNT – Centres de Gestion

*Présentation des services de Ligne claire*  
*Service social*  
*Ligne d'écoute en psychologie du travail*



**Ligne claire :**

**« S'informer pour mieux décider »**

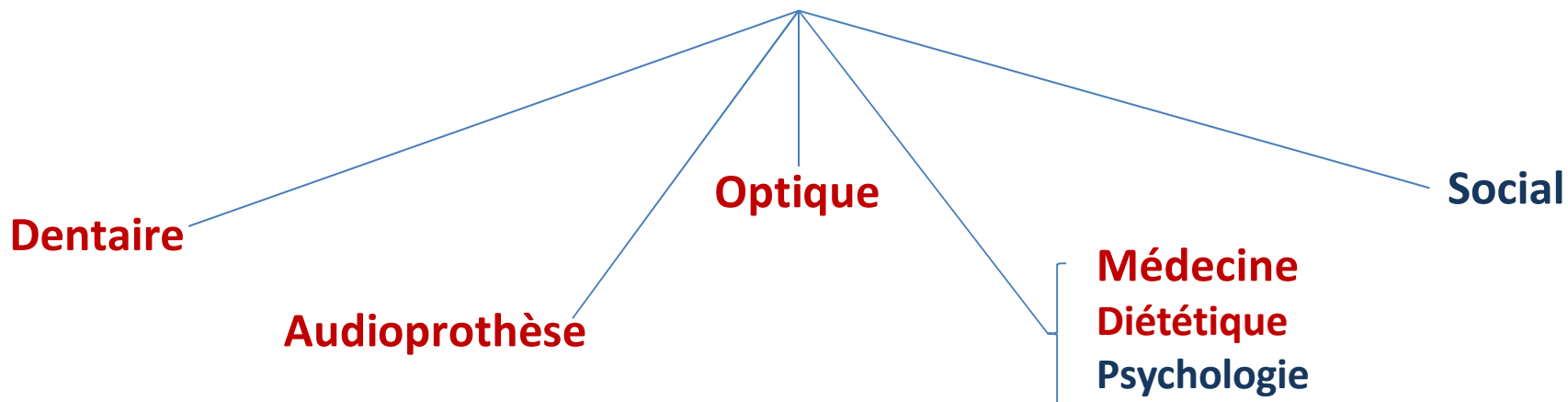
**Un service d'information et d'orientation médico-social**

- **Créée en 2002**
- **Plus de 16 ans d'expérience dans la relation téléphonique médico-sociale**

## Un service à l'usage des :

- **Adhérents de la MNT en contrat santé,**
- **Adhérents de la MNT sur les nouveaux contrats prévoyance,**
- **Agents bénéficiaires des Centres de Gestion signataires du mécénat de compétence.**

# Les métiers



## Les services

Information et orientation médico-sociale  
Analyse de devis  
Conseils en diététique  
Accompagnement en social  
Ecoute Psychologie du travail

## ACTIVITE ANNUELLE GLOBALE de Ligne claire



**250 000 appels reçus**



**350 000 analyses de devis**



**5 500 demandes de services en social**



**65 000 informations ou orientations**

## Les services d'information Ligne claire

### Ligne claire dispose de plusieurs niveaux d'expertise en santé et en social

**Les gestionnaires santé** : spécialisés dans la saisie des devis dentaires et médecine

Les **Téléconseillers** : spécialisés dans la relation téléphonique dans les domaines de la prise en charge des soins et des prestations en dentaire, médecine, optique audioprothèse et dans l'accueil des adhérents pour les domaines social et psychologie du travail.

**L'équipe sociale** : 2 Téléconseillers spécifiquement formés dans la réponse en social

Les **professionnels de la santé et du social** : Chirurgiens-dentistes, **Médecin**, Opticiens, Assistant en audioprothèse, Diététicien, **Psychologue**, et **1 Assistante Sociale**

## Le service social Ligne claire

*« Être à côté de l'agent dans les moments difficiles »*

## Un service de soutien à distance



## Face à des difficultés diverses et variées ...

**Je suis en arrêt maladie. Il risque de se prolonger. Quels sont mes droits?**

**Je sors d'une hospitalisation, puis-je être aidé dans les tâches du quotidien?**

**Suite à un accident, ma vie a été bousculée. Quels sont les dispositifs pour compenser mon handicap?**



**J'ai des difficultés pour faire face à mon reste-à charge de 1000 € pour des soins dentaires. Comment puis-je faire pour accéder à ces soins?**

## Le service social Ligne claire: Une ressource professionnelle au service de vos agents

- Une organisation opérationnelle en 3 niveaux d'intervention
- Un service social de nouvelle génération
- Une démarche professionnelle

## L'organisation opérationnelle du service social : 3 niveaux d'intervention



### Accueil et information:

- Accueil
- **détection de situations sociales et aiguillage**
- Information prestations sociales des mutuelles

### Situations particulières :

- Périmètre de l'équipe sociale
- Demandes d'aides exceptionnelles pour frais de soins
- Maintien à domicile
- Orientation pour personnes âgées
- Arrêt maladie

### Situations complexes :

- Information et accompagnement
- Handicap
- Invalidité
- Problèmes financiers
- Enfance et famille

**Niveau 1**  
**Téléconseillers**  
Périmètre restreint

**Equipe Sociale**  
**Téléconseillers spécialisés en social**  
Formation initiale et continue spécifiques

**Niveau 2**  
**Assistante- sociale**

## Un service social de nouvelle génération avec l'appui d'un système d'information performant

Au centre du dispositif :

### Le téléphone

Une médiation technique – complémentaire au face à face

- ❖ Un service **accessible** de chez soi.
- ❖ Une démarche **facile** et **discrète, non stigmatisante**
- ❖ Un **espace de communication** unique.
- ❖ Une relation uni-canal qui **pousse à la parole**.



## Un service social de nouvelle génération avec l'appui d'un système d'information performant

# Face à la complexité des dispositifs du monde social et médico-social :

- Une base de données d'information médico-sociale avec 150 fiches d'information
- Un partage de l'information à tous les niveaux de l'intervention
- Une information validée et actualisée à destination des usagers.

**Les congés maladie dans la fonction publique**  
Fiche pratique - © Copyright Ligne claire.

Dans la fonction publique, les absences professionnelles pour maladie s'appellent "congés maladie". Selon la gravité de votre affection, vous pouvez prétendre à trois types de congés :

- le congé maladie ordinaire (CMO) ;
- le congé de longue maladie (CLM) ;
- le congé de longue durée (CLD).

Pendant votre arrêt maladie, vous continuez à percevoir votre traitement (une phase de plein traitement dans un premier temps, suivie d'une phase de demi-traitement), et bénéficiez des prestations en nature de l'Assurance maladie (prise en charge de vos soins).

Auteur : Unité SELMAN-SLAUTH, Assistante sociale, Ligne claire  
Date de mise à jour : 23 février 2017

---

**⚠ Attention :** les maux de dents dans cette fiche concernent uniquement les agents publics titulaires (fonctionnaires et assimilés) et stagiaires, quel que soit leur corps d'affectation (fonction publique d'état, fonction publique territoriale, fonction publique hospitalière). Les agents non titulaires, ainsi que les fonctionnaires à temps partiel de moins de 50%, sont soumis à un régime différent. Si vous êtes dans ce cas, Ligne claire peut vous adresser une fiche conseil sur "Le congé maladie ordinaire, le congé grave maladie et le congé sans traitement pour maladie".

**1/ LE CONGÉ MALADIE ORDINAIRE (CMO)**  
Vous pouvez être placé en CMO pour une affection sans gravité particulière. La durée initiale de l'arrêt est déterminée par votre médecin traitant. Il peut être prolongé, mais ne peut excéder 12 mois consécutifs.

**Qui peut en bénéficier ?**  
Vous bénéficiez d'un CMO si votre médecin traitant vous a prescrit un arrêt pour une maladie sans gravité particulière.

**Quels sont vos droits durant un congé maladie ordinaire ?**  
Vous êtes rénuméré à plein traitement pendant une période de 90 jours sur un an. Si votre arrêt se prolonge au-delà de cette période, vous pouvez bénéficier d'un demi-traitement durant les mois suivants.

Pendant ce temps, vous percevez intégralement vos indemnités de résidence et votre supplément familial de traitement.

En matière d'avancement, d'ancienneté et de retraite, la période de CMO est prise en compte pour le calcul de vos droits, au même titre qu'une période de travail effectif.

**Quelles sont vos démarches ?**  
Dans tous les cas, pensez à informer dans les plus brefs délais votre hiérarchie de votre absence par téléphone.

Ensuite, vous devez obligatoirement faire parvenir à votre supérieur hiérarchique sous 48h le volet 3 du certificat établi par votre médecin traitant (les volets 1 et 2 sont à conserver).

**⚠ Attention :** durant votre congé, votre administration peut faire procéder à tout moment à une constatation réalisée par un médecin agréé, à laquelle vous devez vous soumettre sous peine de suspension de traitement.

**2/ LE CONGÉ LONGUE MALADIE (CLM)**  
Le CLM est attribué pour certaines maladies graves pour une durée de 3 ans.

**Qui peut en bénéficier ?**  
Vous pouvez demander à bénéficier d'un CLM en cas de maladie grave à caractère invalidant nécessitant un traitement et/ou des soins prolongés, et rendant impossible l'exercice de vos fonctions.

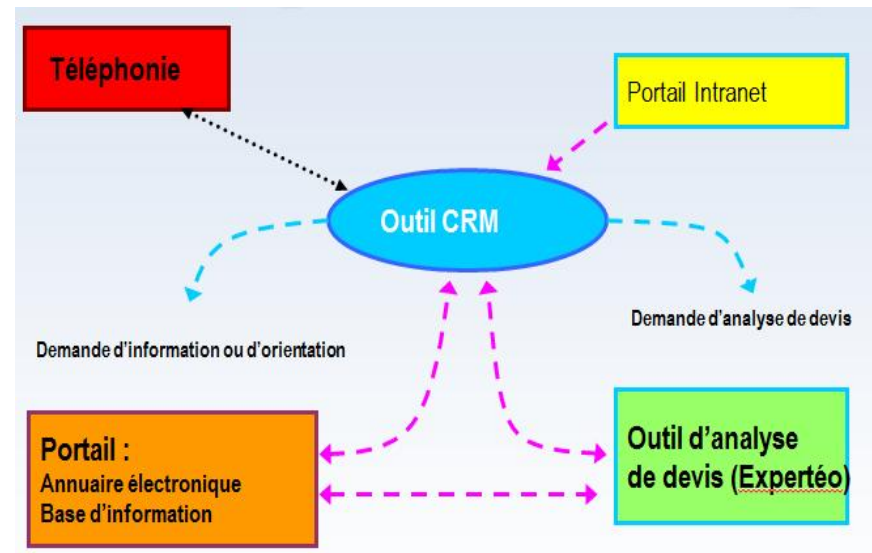
La liste des maladies ouvrant droit au CLM est fixée par arrêté. Il s'agit, pour la plupart, d'affections de longue durée (ALD). Toutefois, il s'agit d'une liste non limitative. En effet, un CLM peut vous être attribué pour une maladie n'y figurant pas si le Comité Médical Départemental (cadre médical), et après avis favorable du Comité Médical Supérieur.

**⚠ Pour en savoir plus :** Ligne claire peut vous adresser une fiche conseil sur les "Maladies ouvrant droit à un congé longue maladie".

## Un service social de nouvelle génération avec l'appui d'un système d'information performant

**Une interconnexion des équipes:**  
 grâce aux outils informatiques  
 regroupés autour du CRM\*

*\*(Customer Relationship Management = outil de gestion relation bénéficiaire)*



Mais aussi grâce à la **présence permanente des professionnels**, des  
**points informels, réunions, formations en continue.**

Un lien **interpersonnel** fort dans un environnement de travail ouvert.

## Le service social Ligne claire: Une démarche professionnelle

- ✓ **Ecoute**
- ✓ Etablissement d'un **diagnostic social personnalisé**
- ✓ **Information :**
  - Information générale
  - Information prestations des mutuelles
  - Information prestations publiques
- ✓ **Orientation** dans le système médico-social
- ✓ **Accompagnement** à distance et intervention auprès des acteurs sociaux si nécessaire.

**Un travail relationnel et une prise en compte de l'agent selon sa situation singulière, afin de lui donner les moyens de gérer sa situation en autonomie.**

*Mme G nous appelle car elle se trouve dans une situation très précaire :*

Mme G est séparée de son compagnon depuis 18 mois. Avec 2 enfants de 4 et 10 ans à charge et un revenu de 955 € (elle assure un remplacement d'agent d'entretien à temps partiel dans une mairie) elle doit faire face seule au loyer de 480 €.

Son ex-partenaire, gardien de déchetterie, ne lui fait parvenir que très irrégulièrement une petite pension alimentaire (100 € à 200 €) pour ses enfants.

Elle touche les Allocations familiales : 129 €, et une aide au logement d'un montant de 300 €.

Au problèmes matériels s'ajoutent des problèmes de santé. Elle est en arrêt maladie depuis 2 mois pour une dépression, Elle craint de pertes de salaire en cas de prolongation de son arrêt maladie.



### Nos conseils :

- Nous pouvons rassurer l'agent concernant ses craintes de pertes de revenus : Il s'avère qu'elle est couverte par une **garantie prévoyance**.
- Information congés maladie : si le problème se prolonge, demander éventuellement un **CLM** voire **CLD**.
- Demander une **décision judiciaire** concernant la **pension alimentaire** auprès du juge aux affaires familiales.
- Nous l'informons aussi sur **l'Allocation de soutien familial** : La CAF peut avancer avec cette allocation, la pension alimentaire due par le père, et la récupère auprès du débiteur.
- Demander la **prime d'activité**.
- Demander **l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS)** auprès de la CPAM qui lui permet de bénéficier d'un contrat de complémentaire santé à moindre frais. Les frais de soins sont pris en charge et facturés comme les adhérents CMU aux tarifs conventionnels avec le Tiers Payant. En plus, elle peut bénéficier d'un **tarif social électricité et gaz**.

Nous lui adressons par courrier toutes les informations notamment l'ACS ainsi que le formulaire de demande afférent.

## Le service Ecoute en Psychologie du Travail

***Prendre en compte les liens entre le travail et la santé***

***→ Donner un accès facile à un Psychologue du travail***

## Service Ecoute en Psychologie du Travail

- Le service **psychologie du travail** est animé par une **psychologue spécialisée**.
- La ligne d'écoute psychologique au travail est à destination de tous les agents des collectivités affiliées aux Centres de Gestion signataires d'une convention «mécénat de compétence», qu'ils soient adhérents ou non à la MNT.
- Ce service permet aux personnes qui le souhaitent, d'être accompagnées par un psychologue du travail dans un **cadre neutre et confidentiel pour évoquer des difficultés en lien avec le travail** (stress, conflits, changement de poste, évolution professionnelle, sentiment d'isolement, problème de communication entre collègues, hiérarchie...).
- Le service fonctionne sur rendez-vous téléphonique et constitue une première étape facile à franchir dans le but de **libérer la parole, recevoir des conseils adaptés, être orienté vers un professionnel de proximité**.

## Service Ecoute en Psychologie du Travail

### Les objectifs de ce service :

**Prévention** secondaire ou tertiaire : la personne éprouve des difficultés sur son poste de travail,

**Ecoute** de la personne,

**Conseils** pratiques,

**Orientation** en fonction de la demande : Médecine du travail, Psychologue externe, Services mobilité ...

3 à 4 rendez-vous au maximum,

**Respect absolu de la confidentialité**

## EN PRATIQUE :

- **Entretien de « dépôt »**
- **Travail de relecture de la situation**
- **Orientation et prise en compte de la situation**
- **Travail sur les solutions**

## Les demandes sont classées en fonction des facteurs de risque psycho-sociaux\* :

### Intensité du travail et temps de travail

*« Je n'arrive plus à tenir le rythme dans mon travail. On me demande de faire trop de choses en même temps, et souvent des tâches contradictoires. Je me sens épuisé(e) »*

### Exigences émotionnelles

*« Je travaille à l'accueil d'une mairie et subit quotidiennement des violences verbales de la part du public. Le soir j'y repense et pleure régulièrement »*

### Autonomie

*« Mon supérieur ne me laisse pas décider de comment je dois faire mon travail et vient me contrôler très régulièrement alors que j'ai 20 ans d'expérience sur mon poste de travail »*

### Rapports sociaux au travail

*« Je suis mis à l'écart par mes collègues de travail et mon supérieur ne veut pas m'écouter, m'aider »*

### Conflits de valeurs (notamment dans la fonction publique...)

*« Les ordres que l'on me donne vont à l'encontre de ma propre manière de voir mon métier, de mes propres valeurs. On me dit de « faire du chiffre » mais comment trouver le temps de conserver un bon contact avec le patient ? »*

### Insécurité de la situation de travail

*« Mon service va bientôt être fusionné avec un autre. Je ne sais pas encore ce qu'il va advenir de moi dans les prochains mois. Cette incertitude me tracasse. Je dors très mal depuis que je suis au courant »*

\* Ces items ont été choisis à partir du rapport de 2011 du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail dirigé par Michel GOLLAC et Marcelline BODIER mandaté par Xavier Bertrand alors Ministre du Travail, de l'Emploi et de la santé. Ce rapport avait pour but de rassembler les différents travaux sur le domaine afin de pouvoir mieux identifier et prévenir les facteurs de risques psychosociaux (vous pouvez retrouver le rapport complet à l'adresse suivante : [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_SRPST\\_definitif\\_rectifie\\_11\\_05\\_10.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf))

## Comment contacter Ligne claire Mécénat de Compétence MNT-CDG



Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h

**Le n° tél dédié aux CDG : 09.78.97.02.02**

Adresse mail réservée aux personnels des CDG : [mnt.cdg@ligneclaire.fr](mailto:mnt.cdg@ligneclaire.fr).

Adresse postale : 392 rue des Mercières  
69140 Rillieux-la-Pape

### Les services social et psychologie du travail de Ligne claire, c'est :

- Une **compétence médico-sociale et psychologique** à disposition des agents des collectivités;
- Une **écoute, une information validée, des conseils concrets, des orientations et de l'accompagnement** pour venir en aide aux agents fragilisés.

Pour que ces services soient connus et utilisés, il est indispensable de communiquer auprès des agents territoriaux et des équipes, et d'établir des liens professionnels entre nos services au bénéfice des agents.