l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Carsat Retraite & Santé au travail
Normandie
Service Social Normandie

L'ACTION EN PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

2024

En association avec nos partenaires institutionnels :

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Service médical Normandie

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

ÉDITO

Le Service social de l'Assurance Maladie, spécialisé en santé, agit en collaboration avec les différents acteurs de l'Assurance Maladie (CPAM, service médical), des Risques Professionnels et de l'Assurance Retraite, ainsi qu'avec d'autres acteurs extra institutionnels (Conseils départementaux, professionnels de santé…).

Il a pour mission de proposer aux assurés, après sollicitation d'un partenaire, un accompagnement social individualisé et/ou collectif autour de deux missions :
- sécurisation des parcours en santé,
- prévention de la désinsertion professionnelle (PDP).

Sur la mission PDP, le service social de l'Assurance Maladie intervient auprès des assurés sociaux du régime général en arrêt de travail et en difficulté de retour à l'emploi à la suite d'une problématique santé. Les assistants de service social évaluent avec les assurés leurs difficultés et les moyens d'y faire face. Ils les informent, négocient les aides et coordonnent les actions à mettre en place. La coordination institutionnelle avec les CPAM et le service médical de l'Assurance Maladie s'incarne dans des instances d'échanges départementales où les partenaires externes (CAP EMPLOI, SPSTI, MDPH…) sont associés. Les regards croisés des différents experts concourent à proposer des solutions adaptées aux assurés pour viser un retour à l'emploi dans des conditions favorables à l'issue de l'arrêt de travail.

Le Service social de l'Assurance Maladie contribue ainsi aux cotés des Services de Prévention et de Santé au Travail (SPSTI) à l'accompagnement des salariés en risque de désinsertion professionnelle, les articulations et partenariats sont travaillés à l'échelle régionale avec l'ensemble des acteurs impliqués dans la PDP. Nos assistants sociaux sont des facilitateurs pour accompagner dans le temps les assurés dans leur parcours qui peut s'avérer complexe du fait d'un grand nombre d'intervenants.

Jean-François CAPO CANELLAS

Directeur Adjoint CARSAT Normandie
en charge de l'Action Sociale

Carsat Retraite & Santé au travail Normandie
Votre interlocuteur en région pour
l'assurance retraite · l'Assurance Maladie · l'Assurance Maladie

SOMMAIRE

04
PRÉVENIR LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE
Des actions collectives

05
PRÉVENIR LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE
Des actions de Promotion de l'offre de service PDP

07
CHIFFRES CLÉS 2024

08
ACTIONS PHARES
Retour sur les forums PDP

09
UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

10
PERSPECTIVES 2025

PRÉVENIR LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

Des actions collectives

Département du Calvados

« *La fibromyalgie : elle n'impactera plus ma vie !* »
Dans le Calvados, en 2024, deux Assistantes Sociales ont proposé un travail social de groupe auprès 8 femmes atteintes de la fibromyalgie, un syndrome chronique **dont les conséquences médicales et psychosociales ont provoqué un réel bouleversement dans leur vie** : arrêts de travail prolongés, restriction ou arrêt des activités personnelles (sportives, sociales) et professionnelles, isolement, perte de confiance en soi, difficultés dans la prise en charge médicale et à faire le deuil de la vie d'avant.
La question du retour en emploi est souvent difficile à aborder et à projeter, en lien avec une prise en charge médicale longue, une fatigue intense et des douleurs diffuses et imprévisibles.
C'est à partir des **accompagnements individuels** que ces 8 femmes ont pu être repérées par les assistantes sociales et réunies autour de 8 séances de travail collectif pour les aider à se réapproprier leur corps, à « maitriser » les effets de la maladie et leur redonner confiance en elles et en leurs capacités restantes.
C'est dans une dynamique de travail d'équipe et de partenariat que ces femmes ont pu découvrir et s'approprier de nouvelles pratiques (sophrologie, activité physique adaptée), de nouveaux outils et dispositifs (ateliers d'éducation thérapeutique) pour tendre vers cette finalité : **apprendre à vivre avec la maladie pour ne pas se définir uniquement comme une personne malade.**
Lors du bilan, les bénéfices de l'action sont visibles et exprimés : reprise de confiance en soi, remobilisation sociale et/ou professionnelle, sentiment de reconnaissance et d'acceptation de leur situation. Les échanges, l'entraide et la bienveillance au sein du groupe ont également participé à leur évolution individuelle. Chacune s'est saisie activement de l'action pour se ressourcer et rebondir personnellement et professionnellement.

Département de la Manche

Dans le cadre de nos missions nous sommes amenées à rencontrer des publics qui sont confrontés à des problématiques de santé, qui parfois se rejoignent.
Dans le choix de l'action collective , nous avons constitué un groupe de femmes, en situation d'arrêt de travail, confrontées à une perte d'estime d'elle-même et isolées.
Le groupe était composé de 10 personnes.
Nos objectifs principaux étaient de rompre l'isolement pour ces personnes et de travailler sur l'estime de soi.
Nos ateliers se sont déroulés chaque semaine pendant 2.5 mois.
Nous animions des séances seules autour des thématiques suivantes : santé, estime et confiance en soi, humeur et gestion des émotions.
D'autres ont nécessité l'appui de professionnels tels que : socio-esthéticienne, coach sportif, sophrologue.
Le groupe s'est rapidement montré très dynamique et dans l'entraide, permettant ainsi d'aborder des sujets de préoccupations plus personnels, indépendants de la santé. Le climat de bienveillance et de respect a permis à chaque participant de s'exprimer librement sur leurs angoisses et leurs inquiétudes.
Le clôture de l'action a été difficile, tant pour le groupe que pour les animatrices. En effet, des liens se sont créés entre les membres du groupe. Cela a été exprimé lors du bilan à froid qui a eu lieu quelques mois plus tard, avec une envie de se revoir.
L'arrêt du groupe a généré pour certains une phase d'incertitude et de doute. Le temps des séances permettait d'avoir un espace de paroles et d'expression. Le bilan a permis aussi de mettre en valeur les progressions de chaque participant, à des niveaux différents, mais tous ont progressé.
Les objectifs de remobilisation et de création de lien social ont été atteints.
La construction et l'animation d'une action collective permet de se ressourcer sur le plan professionnel et d'aborder différemment la relation aux assurés.

Des actions de Promotion de l'offre de service PDP

Département de l'Eure

Les partenaires qui composent l'ICAM PDP de l'Eure ont organisé en décembre 2024 un forum à la CCI d'Evreux à destination des personnes en arrêt maladie dont l'état de santé compromet le maintien en emploi sur leur poste d'origine. Les personnes invitées ont pu bénéficier d'échanges individuels sur les stands de tous les partenaires présents, ainsi que de micro-conférences sur différents thèmes : l'essai encadré, le temps partiel thérapeutique, l'aménagement du poste de travail, le rôle du service de prévention et de santé au travail… Dans un second temps de la journée, le forum a accueilli des employeurs, des représentants du personnels et des professionnels du médico-social afin de leur présenter la mission PDP de l'Assurance Maladie et de ses partenaires.

Département de la Seine-Maritime

Actions menées sur RED à destination d'employeurs

- La première avec l'AMSD 'Service de Santé au Travail Dieppois.

Sur une demi-journée, ont été reçus les responsables des ressources humaines et directeurs de 8 entreprises différentes et avons travaillé sur le parcours d'un salarié de son embauche à sa retraite.

Une fresque reprenant le parcours professionnel de cet assuré était à compléter par équipe (visite d'embauche, VIP, mi carrière etc…). Tout au long de la fresque sont apparus des évènements de vie, principalement des problématiques de santé. La coanimation avec une infirmière du SPST, et les partenaires de CAP emploi nous ont permis de présenter nos missions face à ces évènements de vies et aux problématiques rencontrées par le salarié.

Cette intervention a permis aux employeurs de communiquer sur les missions de notre service et 3 salariés nous ont contacté pour mettre en place un accompagnement (PDP).

Cette intervention est reprogrammée en 2025 auprès d'autres employeurs.

- La deuxième intervention a été à l'initiative de Santé BTP Rouen.

Le Service Social est intervenu avec CAP EMPLOI auprès d'une dizaine d'employeurs pour présenter une partie des actions de remobilisation mobilisables pendant l'arrêt de travail.

Le choix a été fait d'axer notre présentation sur la CRPE et l'essai encadré. Dans l'animation de cette demi-journée a été proposé un quizz VRAI/FAUX sur ce qui est autorisé ou non pendant un arrêt et la législation (code du travail et de la sécurité sociale). Cette action a été très appréciée par les employeurs et une action du même type sera mise en place en mars 2025 à Santé BTP LE HAVRE.

Département de l'Orne

Le service social de l'Assurance maladie de l'Orne est depuis de nombreuse années engagé aux côtés de la MDPH, devenue MDA, en tant qu'équipe d'évaluation sociale labélisée par la CDAPH.
Ainsi, le service est destinataire des listes d'assurés sollicitant une RQTH et une orientation professionnelle, dès lors qu'ils perçoivent une prestation en espèce de la CPAM, au titre d'un arrêt maladie ou AT-MP, d'une rente ATMP ou d'une pension d'invalidité.

Le service, réalise alors, et ce en priorité pour des assurés déjà accompagnés, une évaluation sociale globale, permettant d'éclairer les membres de l'équipe pluridisciplinaire, et ceux de la CDAPH, des meilleurs moyens de compensation pour favoriser un maintien ou un retour en emploi.

L'éclairage social vient compléter les éléments purement médicaux, afin d'apporter une vision globale des difficultés rencontrées, des ressources à mobiliser pour une prise en charge adaptée.

La participation mensuelle à l'équipe pluridisciplinaire permet également d'échanger sur les évolutions de chaque service et de diffuser les informations législatives actualisées. L'équipe se composant de membres de la MDA, des services de France Travail, de CAP emploi, de la MSA., et de centre de rééducation professionnelle, il s'agit d'un espace ressources utile pour chacun.

Chaque année une cinquantaine d'évaluations sont ainsi réalisées par le service social ornais.

Le partenariat avec la MDA facilite également la participation à des actions communes, Forums PDP, atelier retour en emploi…

CHIFFRES CLÉS 2024

Le Service Social de l'Assurance Maladie/ Carsat

11 665

Assurés accompagnés par le Service Social en 2024

9 945 assurés accompagnés en individuel

1 720 assurés rencontrés en collectif

Le Service Médical de l'Assurance Maladie

4 385

Signalements d'assurés en risque de désinsertion professionnelle transmis au Service social en 2024

La CPAM

28 198

Signalements d'assurés en risque de désinsertion professionnelle transmis au Service social en 2024

Activités des ICAM locales

55

Réunions en présence des CPAM, Service Médical ainsi que les SPST, les Cap Emploi et les MDPH pour traiter de situations complexes en risque de Désinsertion professionnelle nécessitant l'avis d'experts.

1 705

Actions de remobilisation (bilans de compétence adaptés, immersion en entreprise...) proposées pendant l'arrêt de travail.

BEEKAST

9

Sessions de Beekast à destination des assurés en arrêt de travail depuis 90 jours.

1 035

Connexions et 367 rdvs demandés au Service social

Situations des assurés 6 mois après une action de remobilisation

❖ **Sur une cohorte de 634 assurés**

- 62 % ne sont plus en arrêt de travail 6 mois après la fin de l'action
- 31 % sont maintenus en emploi sur un poste aménagé, dans une autre entreprise ou en création d'entreprise
- 13 % sont en invalidité (dont 72,5% en invalidité catégorie 1)
- 39 % sont en formaton ou en attente de formation pour un nouveau métier adapté à la problèmatique de santé
- 38 % sont toujours en arrêt mais avec un projet professionnel en cours
- 44,5 % sont demandeurs d'emploi mais majoritairement suivis par CAP EMPLOI

ACTIONS PHARES

Retour sur les 7 forums PDP

7 forums PDP ont été organisés en direction des assurés en arrêt de travail en collaboration avec des partenaires du maintien en emploi : CAP EMPLOI, SPSTI, MDPH, URSSAF, AGEFIPH… et des partenaires institutionnels CPAM, service médical et DRP. Les départements de l'Orne et de l'Eure ont invité également des employeurs.

Ces manifestations ont pour but d'informer les assurés en arrêt de travail dont le maintien en emploi est fragilisé, en raison de leur état de santé. La finalité de cette action est de leur présenter les différents services susceptibles de les accompagner pendant l'arrêt de travail pour préparer leur retour à l'emploi. Les employeurs quant à eux, peuvent avoir un échange direct avec les acteurs présents afin de répondre à leurs questions sur les conséquences d'un arrêt de travail long et les solutions possibles.

L'organisation de cette action repose principalement sur la tenue de stands identifiés par chaque partenaire afin de favoriser l'échange avec le public.

1 155

Assurés ont participé à ces rencontres en 2024 et **21** Employeurs :

417
Assurés dans le Calvados
(296 à Hérouville Saint Clair et 121 à Lisieux)

275
Assurés dans la Manche
(168 aux Pieux et 107 à Avranches)

126
Assurés dans l'Eure
17 employeurs

166
Assurés dans l'Orne
4 employeurs

177
Assurés en Seine-Maritime

➢ ***Reconduction des forums PDP sur l'ensemble des départements normands en 2025***

UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Retour de l'assuré : Mr P, 45 ans

J'ai contacté Mme M., Assistante Sociale de la CARSAT Normandie, à la suite d'un problème de non-paiement d'IJ et de perte de l'attestation d'arrêt de travail.
Mme M. a permis de régulariser ma situation. Je l'ai revue plusieurs fois par la suite.

J'ai été opéré d'une double hernie discale avec des séquelles neurologiques. Ensuite j'ai été reconnu inapte à mon poste de travail et ai perdu mon emploi. Mme M. m'a aidé à trouver un centre de bilan de compétences, m'a aiguillé vers CAP Emploi pour avoir un suivi psychologique et mes démarches liées à ma situation de santé.

Mme M. m'a aidé à monter mon dossier RQTH. A la suite de mon bilan de compétences elle a effectué une demande auprès de la MDPH pour accélérer ma demande de dossier car J'ai été accepté en formation et pour bénéficier de financement et matériel ergonomique. Un mois après, j'ai reçu ma carte et mes papiers de reconnaissance de travailleur handicapé. J'ai fait ma formation et ai reçu un fauteuil ergonomique adapté à ma pathologie au début de celle-ci.

Aujourd'hui j'ai obtenu mon diplôme d'assistant import / export, décroché un CDI avec des conditions de travail adaptées à mes besoins et des horaires de travail qui me permettent de m'occuper de mes enfants.
Je suis reconnaissant de toute l'aide et ses contacts que Mme M. a pu m'apporter dans une période de ma vie très compliquée ou seul je n'aurai pas pu gérer toutes ces démarches
Merci infiniment

Retour de l'assistance sociale :

L'accompagnement que j'ai mené auprès de Mr P :
Un travail partenarial de proximité et de qualité a permis un signalement précoce par la collègue Assistante sociale du Département : arrêt du 16 Août 2022, signalement le 19 septembre 2022.

Mr P est Chef de rang dans une brasserie, en arrêt (problème de dos). Plusieurs arrêts précédents, mais avec reprise rapide. Accueil, écoute, soutien, disponibilité, bienveillance ont été les fondements d'une relation de confiance avec Mr.
En début d'accompagnement, nous avons travaillé sur un objectif autour du budget. C'est sa demande initiale.

En parallèle, j'ai rapidement évalué une problématique autour du retour en emploi. La valeur travail est très importante chez Mr qui veut reprendre très rapidement son emploi, et ne voit pas de difficultés probables. Toutefois, je doute assez vite de cette possibilité, tout en sachant que Mr a besoin de temps.
Prendre le temps d'avancer avec Mr pour l'accompagner à son rythme. La temporalité est à prendre en compte. Il avait entendu mon questionnement, cela lui a permis d'ouvrir une porte « au cas où ».

Au fil des entretiens j'ai rapidement évalué une perte d'estime de lui-même très importante, qui nécessite de travailler avec lui sur ses potentialités et capacités restantes. Il a beaucoup de difficultés à accepter les restrictions physiques, l'inactivité forcée, l'image renvoyée à son entourage, l'isolement social, le deuil d'un métier exercé avec passion.
Je l'oriente vers un psychologue, et préconise la mise en place de cours de cuisine auprès des bénéficiaires des resto du cœur. Les objectifs de ces orientations sont de l'aider à se remobiliser, à reprendre confiance pour l'aider à prendre conscience de ses ressources et restrictions.

Et puis, lors d'un point d'étape, Mr s'est dit prêt : le moment est venu pour lui d'accepter d'envisager un autre avenir professionnel. Il n'a plus le choix et se confie.
Le « giratoire de la pdp » a été un support à la construction de son projet professionnel : Mon rôle a été de guider dans les démarches, lister les différentes options, orienter, coordonner les actions des uns et des autres, pour l'aider à se repositionner dans son parcours.

Nous constituons une demande RQTH, instruisons un BCAM et une demande de stage. Des mises en relation accompagnées et suivies ont été réalisées auprès de partenaire (psychologue, association, centre BCA).
Au rdv final, Mr, telle une chrysalide, est métamorphosé physiquement, psychologiquement…

L'entretien d'évaluation est nécessaire pour mettre en avant le chemin parcouru et mesurer ensemble l'atteinte des objectifs. L'occasion pour moi de lui renvoyer ce qu'il a mis en place, une vraie opportunité de valoriser le travail mené. Mr sait quelle route prendre et comment y aller. Il reprend sa nouvelle vie en main, en tout autonomie.
Qu'est-il devenu ?

Après un licenciement pour inaptitude, il intègre une formation qualifiante en mars 2024 et réussi à obtenir un BTS d'assistant import / export. Le stage pendant sa formation lui permet d'obtenir un CDI.

Ce nouvel emploi permet à Monsieur de reprendre une route professionnelle, adaptée, réaliste et réalisable et lui permet d'avoir des conditions de travail (horaires) adaptées à sa situation familiale. Il vient d'obtenir le jugement acceptant sa demande de garde alternée pour ses enfants.
Patricia MEZANGER LEFEVRE, assistante sociale Unité du HAVRE.

ACTION PHARE

Note de gouvernance régionale Assurance maladie

À la suite des évolutions induites par la loi santé travail du 02/08/2021, l'orientation prise en Normandie est de maintenir une gouvernance régionale et locale autour de la PDP en revisitant le contenu des instances existantes qui sont devenues des Instances de Coordination de l'Assurance Maladie PDP (ICAM PDP). Début 2024 une note de gouvernance régionale a été validée par l'ensemble des directions CPAM/Service Médical/Service Social avec une déclinaison locale sous la forme de contrat d'engagement.

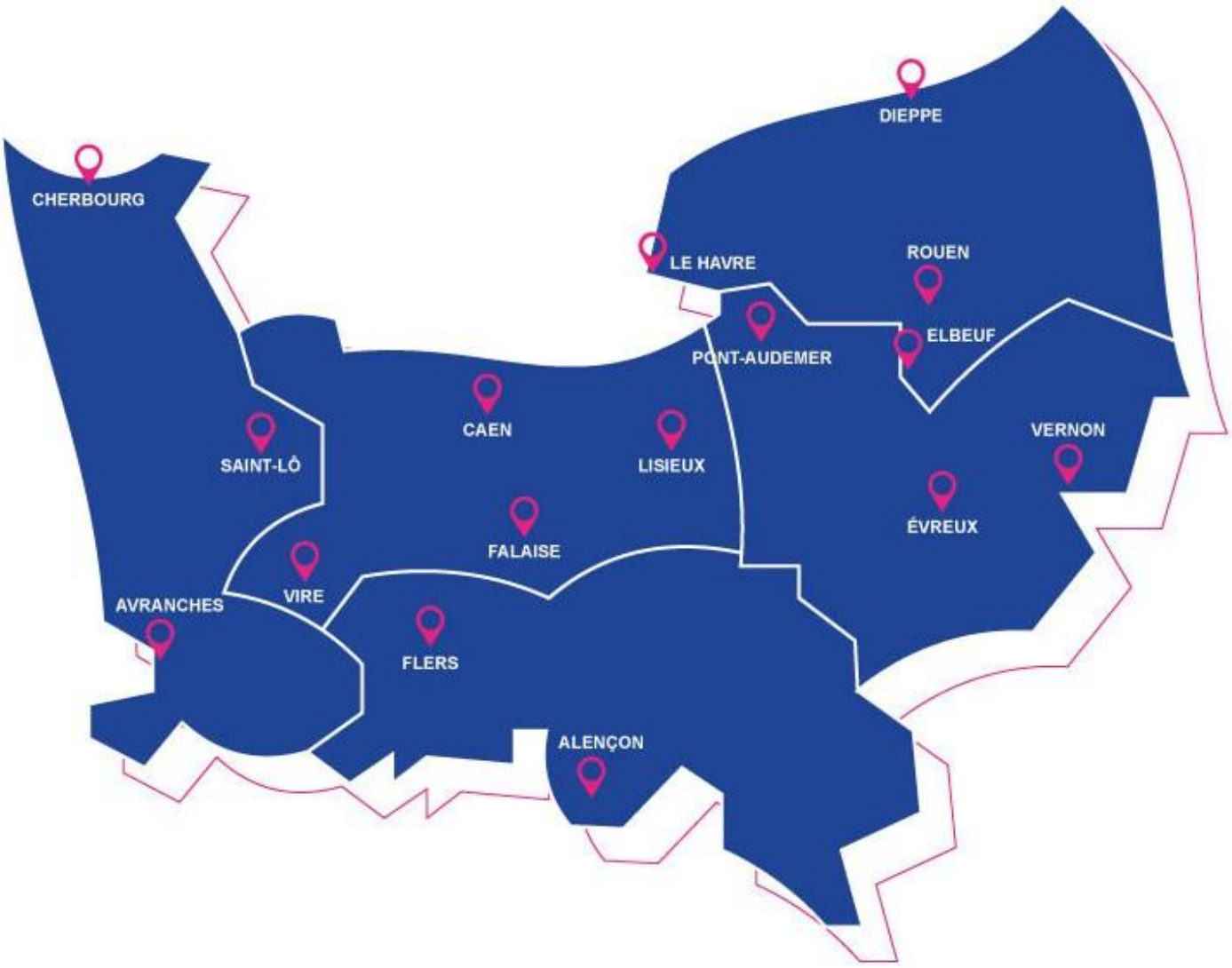
L'ICAM régionale PDP s'est réunie à 3 reprises en 2024 sur des thématiques dont l'objet a pour but de coordonner les actions PDP des services de l'Assurance Maladie sur les territoires, de veiller à la représentation de l'AM dans les instances stratégiques (ex PRST 4), de contribuer à la formalisation de procédures pour optimiser le service rendu au public.

En 2025, l'ICAM régionale PDP accueillera dans un 2ème volet les partenaires régionaux externes œuvrant dans le champ de la PDP.

PERSPECTIVES 2025

- Maintien d'une offre plurielle auprès des assurés accompagnés en prévention de la désinsertion professionnelle incluant des webinaires sur des thématiques ciblées.
- Déploiement des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) entre les SPSTI et la CARSAT visant à renforcer la prévention et le maintien dans l'emploi des salariés. Intégration d'une fiche PDP avec des actions ciblées renforçant la coordination des acteurs sur les territoires.
- Ouverture de l'ICAM régionale PDP aux acteurs régionaux du maintien en emploi.
- Mise en place de focus groupes assurés et professionnels du service social pour prendre en compte l'expérience de chacun dans la dynamique de l'accompagnement social ou psycho social en PDP.

NOTRE RÉSEAU D'ACCUEIL DU SERVICE SOCIAL



Retrouvez les coordonnées de toutes nos unités de Service social sur le site internet de la Carsat Normandie : www.carsat-normandie.fr rubrique Salariés > Notre réseau d'accueil du Service social

CARSAT NORMANDIE
ASSURER LA RETRAITE, PROTÉGER LA SANTÉ

La Carsat Normandie appartient au régime général de la Sécurité sociale.
Elle intervient dans les domaines de la santé et de la retraite auprès des salariés, des retraités et des entreprises de Normandie.

www.carsat-normandie.fr

Conception et réalisation : Carsat Normandie

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Carsat Normandie
Service Social Normandie