

Entre vulnérabilité et résilience,
mieux accompagner les trajectoires
de vie des assurés en risque
de désinsertion professionnelle

Assurons l'essentiel

Observation sociale du Service social
de l'Assurance Maladie de la région
Bourgogne-Franche-Comté



Glossaire

CEP: Conseil en Évolution Professionnelle

CSE: Comité Social et Économique

CSP: Catégorie Socio-Professionnelle

CSSCT: Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail

DEETS: Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DREETS: Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail
et des Solidarités

FIPHFP: Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans
la Fonction Publique

MDPH: Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

OPCP: Opérateur de compétence

PDP: Prévention de la Désinsertion Professionnelle

RQTH: Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

SPST: Service de Prévention et de Santé au Travail

Introduction

■ ■ En 2022, après deux ans de crise sanitaire, nous partageons ce constat : nous sommes tous vulnérables face à la maladie ou à l'accident de vie. **Tous vulnérables mais pas tous égaux dans nos besoins d'accompagnement.** Comment transformer la vulnérabilité des assurés accompagnés par le Service social en force motrice et en occasion de résilience ? Quelles sont les actions à mettre en place pour **inscrire cette résilience dans un retour durable à l'emploi** en prenant en compte le rôle et la place de chaque acteur dont l'assuré lui-même et l'entreprise ? En partageant largement cette étude avec les acteurs institutionnels et les partenaires, **la Carsat Bourgogne-Franche-Comté souhaite contribuer aux réflexions actuelles sur la Santé au travail et enrichir les réponses face aux enjeux sociaux et économiques du maintien en emploi.** ■ ■

Francis Lebelle, directeur général

1- Méthodologie

Le Service social de l'Assurance Maladie de la région Bourgogne-Franche-Comté a mené une observation sociale entre novembre 2020 et novembre 2021.

L'objectif : améliorer l'accompagnement des assurés dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle en s'interrogeant sur les freins et leviers à mobiliser, ainsi que sur les actions à favoriser.

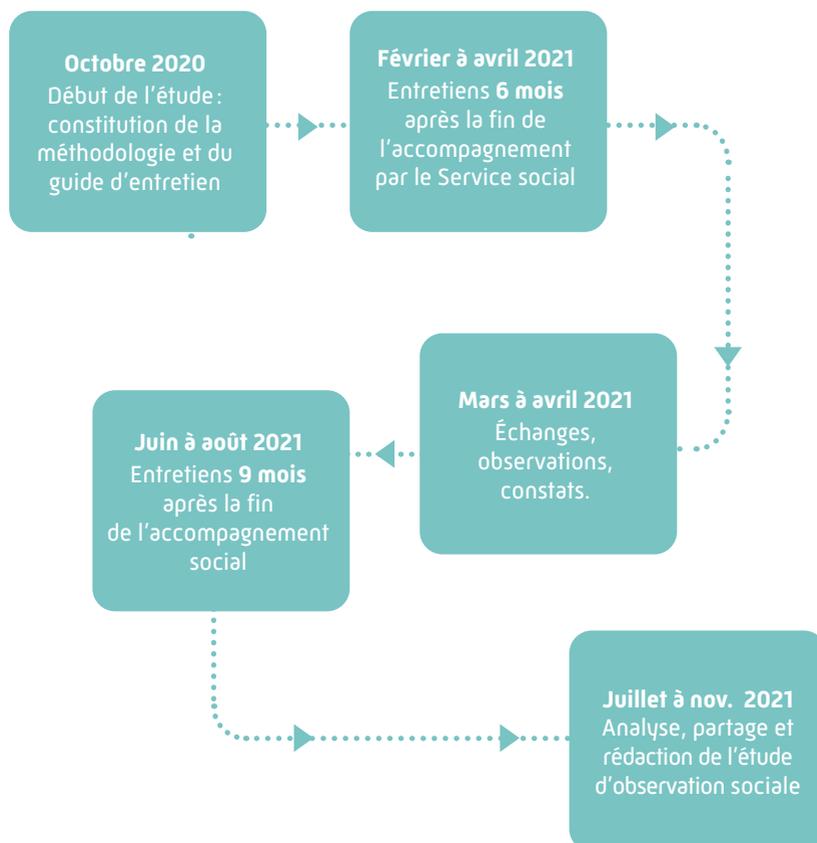


Cible de l'étude

24 assurés accompagnés par le Service social entre juin et septembre 2020, et qui à la fin de leur accompagnement social étaient dans une ou plusieurs de ces situations :

- avaient fait l'objet d'un passage en cellule de prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) et d'une mesure de remobilisation,
- avaient un parcours intéressant à observer au regard des objectifs de cette étude,
- étaient en situation de maintien en emploi (dans ou hors de l'entreprise) ou en formation.

Calendrier de l'étude



2- Études des facteurs impactant les trajectoires de maintien en emploi

L'analyse des récits de vie des assurés, leur mise en perspective, le travail de documentation et de lecture, ont permis de faire ressortir plusieurs facteurs qui, à l'image des déterminants individuels et collectifs en santé, agissent sur le maintien en emploi durable des assurés.

2-1. Les facteurs liés aux caractéristiques individuelles et aux milieux de vie

Les proches : famille soutenante ou non, amis, voisins, enfants et petits-enfants. L'étude met en avant **l'importance du lien social** dans les trajectoires de maintien en emploi.

Les épreuves de la vie et la façon dont elles ont été traversées : deuils, divorces, violences, dépendances. 20 assurés sur 24 ont connu des **situations de rupture**.

Le cursus scolaire et professionnel influence sur les possibilités de maintien en emploi : les personnes peu qualifiées, ayant exercé un seul métier ont généralement moins de solutions de reconversion.

La représentation et le sens donné au travail favorisent la construction d'un projet professionnel mais peuvent amener à des situations de **dépassement de soi**, de mise en danger.

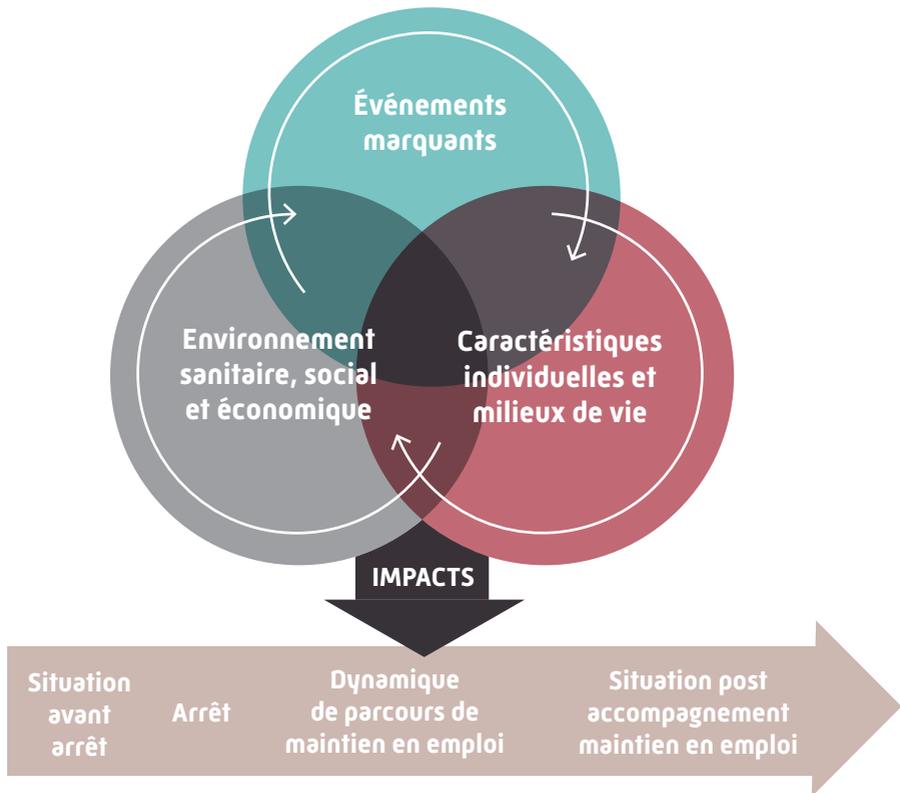
Le milieu de travail, le secteur d'activité, le statut, la taille et la direction de l'entreprise jouent un rôle dans le maintien en emploi.

Le vécu et la compréhension de la maladie : beaucoup expriment un sentiment d'isolement, souvent de culpabilité. Un **temps, propre à chacun, est nécessaire** pour digérer et vivre cette épreuve.

Le poids de la situation financière : de nombreux assurés évoquent une pression financière pendant leur arrêt, causée ou renforcée par différents facteurs, en particulier : situations de monoparentalité, d'emplois peu rémunérés, bassins d'emplois sinistrés.



Schéma des facteurs impactant les trajectoires de maintien



Des assurés souvent résilients malgré les ruptures :

🗣️ **Julien :** « On n'est pas resté pendant deux ans en arrêt de travail à attendre que les jours passent et attendre que ça tombe du ciel ».

🗣️ **Anne :** « Ça m'a permis de voir que je suis capable de reprendre des études (...) j'essaie de me donner les moyens ».

🗣️ **Samira :** « Je ne me suis jamais arrêtée, jamais, pourtant j'ai divorcé (...), j'ai élevé seule mes enfants, (...) on a une pression les femmes, en plus... je ne veux pas m'énerver auprès de mes enfants parce que j'ai mal ».

🗣️ **Nathalie :** « Je crois que j'ai eu un parcours de vie très compliqué (...). Je suis quelqu'un qui va persévérer (...) Même si j'étais au fond du trou, je savais bien qu'il fallait que je bouge (...) Un malheur peut être bon à quelque chose (...) je me suis donnée un but, j'ai fait un choix et c'est positif ».

Représentation et sens donné au travail : un facteur de motivation et de vulnérabilité

Le travail peut s'avérer à la fois structurant en termes d'identité, de relations sociales, d'activités mais également nocif quand son importance prend le pas sur la préservation de soi. L'arrêt de travail oblige souvent les assurés à faire évoluer leurs représentations :

 **Nathalie** : « *Le travail, c'est un lieu d'échanges, d'interactions. Je parle pour moi mais normalement, il faut que ça ait du sens, il faut être utile soit pour une organisation, soit pour des gens* ».

 **Sarah** : « *J'avais du mal à accepter tout ça, c'est long. Niveau social, c'est très dur, parce qu'on reste chez soi, financièrement aussi, et puis travailler, quoi!* ».

 **Georges** : « *Avec mon problème de santé, ma vision du travail a évolué, il ne faut pas travailler comme un malade, je fais plus attention* ».

2-2. Acteurs et institutions impliqués dans le maintien en emploi : un rôle clé et une coordination essentielle

1 - Le rôle souvent décisif des professionnels de santé dans le retour en emploi des salariés en arrêt

La parole médicale a une importance majeure dans le parcours de l'assuré en fonction de la manière dont elle est entendue, comprise, accueillie. Écoute et bienveillance assureront un sentiment de reconnaissance propice à une dynamique de projet, l'inverse engendrera de l'incompréhension, des freins pour le retour à l'emploi.

2 - L'implication de l'employeur dans le maintien en emploi : un investissement « gagnant-gagnant »

Souvent dû à l'application stricte de la législation du travail qui limitait les possibilités de contacts avec le salarié en arrêt, 14 assurés sur 24 regrettent le manque de soutien de leur employeur dans leur maintien en emploi.

Réciproquement, quand l'assuré remarque l'investissement de son employeur pour faciliter son retour en emploi, il en découle une relation renforcée, une motivation accrue, un sentiment d'appartenance à l'entreprise.

 **Pascale** : « *J'ai des conditions qui me permettent d'être à temps partiel. Je n'aurais peut-être pas pu reprendre à temps partiel sur un autre poste. [...] J'ai vraiment la chance d'avoir un employeur qui puisse adapter [...] qui me fait confiance* ».

3 – Le Service social de l'Assurance Maladie : un appui individuel et collectif aux assurés fragilisés

 **Tomàs :** « J'ai été bien accompagné par l'assistante sociale qui m'a expliqué à plusieurs rendez-vous [...] ce qu'il fallait faire, ce que j'avais d'abord comme droits [...], et à quel moment il fallait faire les choses, ça c'est très bien passé, mais ça a pris du temps. » Comme d'autres, il explique que l'assistant de Service social l'a aidé à se repérer parmi les acteurs du maintien en emploi et les dispositifs.

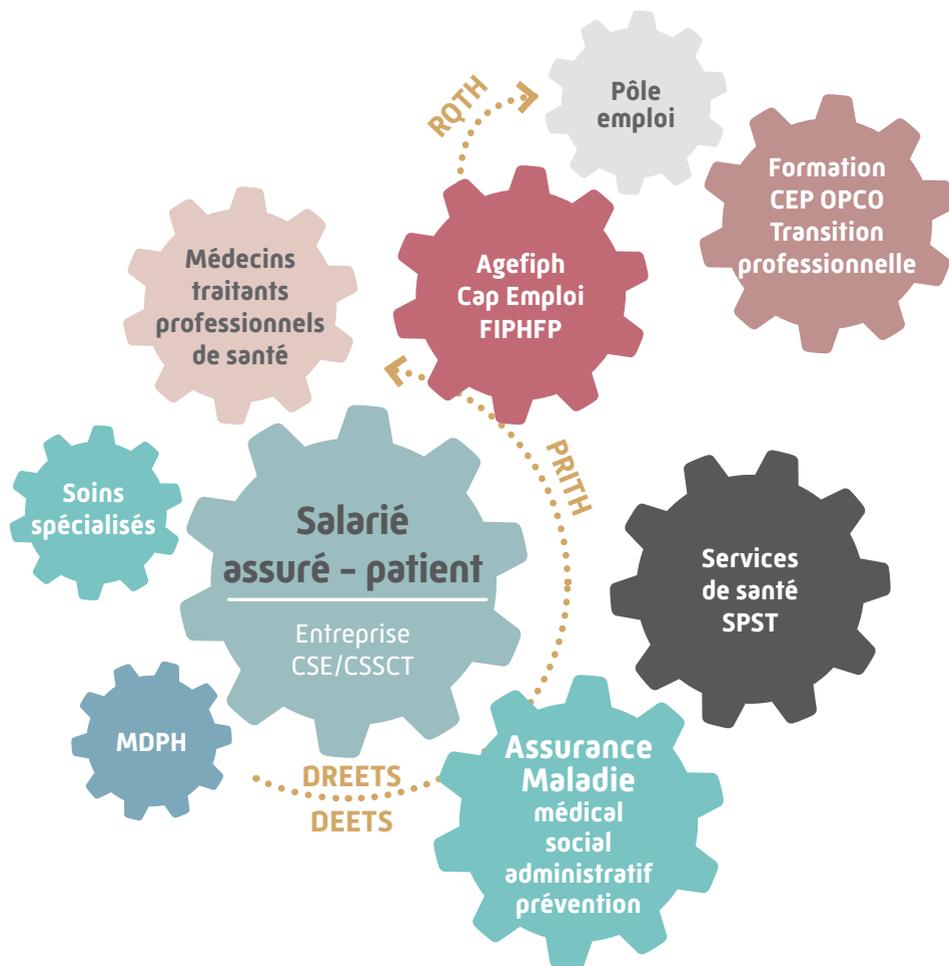
Les actions collectives proposées aux assurés leur permettent de parler entre pairs, de bénéficier d'espaces d'échanges libres et sécurisés propices à une prise de conscience des possibilités existantes. Comme le montre le témoignage de **Samira**, en arrêt à la suite d'un burn-out :

 « C'est la première fois que j'ai sorti tout ça. La première fois de ma vie. Quel soulagement ! [...] parce que moi on ne me verra jamais pleurer [...] » ou comme le dit Isabelle : « Participer aux groupes j'ai trouvé que ça amenait beaucoup de choses [...] tous les échanges qu'on a eu [...], on n'est pas forcément au courant de tout ce qu'on peut faire, de tout ce qu'on peut avoir et de toutes les demandes qu'on peut faire ».

4 – L'importance d'une coordination partenariale

Les parcours démontrent la nécessité d'une cohérence des discours, des décisions et des démarches menées par l'ensemble des professionnels. Une coordination entre les différents acteurs du maintien en emploi, du secteur de l'insertion professionnelle, du social ou du médical et paramédical est essentielle pour garantir une complémentarité efficace des missions au service de l'assuré.

Schéma des acteurs et institutions impliqués dans le maintien en emploi



3- Les recommandations de l'étude

De cette observation sociale, découlent 23 préconisations que nous avons regroupées autour de 4 axes stratégiques (extraits ci-dessous). Elles visent à maximiser les chances de faire de ce temps d'arrêt, de maladie, de soins, une opportunité de retour durable en emploi.

Favoriser l'accès aux droits et aux soins

- Informer les médecins traitants sur les courriers, procédures et mesures d'aide au maintien en emploi
- Clarifier et accompagner des terminologies administratives du maintien en emploi
- Associer dans cette démarche de simplification des patients experts ou « travailleurs pairs »

Soutenir la résilience des assurés au service de leur maintien durable en emploi

- Associer les personnes vulnérables à la construction des solutions les plus ajustées à leurs besoins et à leur situation
- Favoriser l'approche en termes de parcours de vie pour rendre l'assuré acteur de son parcours
- Aider les assurés à évaluer leurs potentiels via des bilans collectifs «Potentialis»

Soutenir les entreprises dans leur démarche de prévention

- Sensibiliser les entreprises à adapter le poste et à créer un environnement de travail favorisant la qualité de vie
- Encourager le milieu de travail à prodiguer du soutien au salarié fragilisé et à lutter contre toute forme de stigmatisation

Favoriser les coopérations partenariales

- Conduire des actions collectives en partenariat dans une logique territoriale ou en réponse à des besoins spécifiques
- Impliquer les partenaires dans la promotion du livret « Carnet de suivi santé et travail » pour qu'il soit utilisé systématiquement

> Consultez l'ensemble des préconisations dans la synthèse de l'observation sociale.

Des ressources pour aller plus loin

Retrouvez directement en ligne sur le site eime.carsat-bfc.com :



- La synthèse de l'observation sociale

>>>>



- L'étude de l'observation sociale en intégralité



- Le livret « Carnet de suivi » des assurés dans la rubrique *Innovation Jura*



- Le film « la PDP c'est pas sorcier »



- Des webinaires et podcasts avec des témoignages variés

Ma santé impacte mon emploi J'ai besoin d'informations et d'aide

*Un site de référence sur le maintien en emploi
pour les salariés, travailleurs indépendants
et entreprise :*

eime.carsat-bfc.com

