

Bilan 2024 du Service social

de l'Assurance Maladie
de Bourgogne-Franche-Comté

Innovations et impact social
La santé au cœur de nos actions



LE SERVICE SOCIAL RÉGIONAL DE LA CARSAT BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



Nathalie MOORE,
Directrice
de l'accompagnement
des publics fragilisés



Catherine BOUGRO,
Responsable régionale



Séverine ZELLER,
Responsable régionale
adjointe

SERVICE APPUI TRANSVERSE ET PROJETS



Nathalie FOSTIER,
ASCT * Nièvre/Yonne



Jean-Marc GUILLON,
ASCT Doubs/Jura



Cécile SANSEIGNE-RAFFIN, ASCT
Terr. de Belfort/Haute-Saône



Marie DE MARCHI,
ASCT Côte d'Or



Séverine CARRON
ASCT Saône-et-Loire



Sandrine LESUISSE,
Coordinatrice technique
relation client

CHARGÉE DE MISSION :



Ombeline SOUHAIT,
Pour le travail social



Émilie COTTIN
Pour le système
d'information

RESPONSABLES DÉPARTEMENTAUX



Auria AGUEDO,
Doubs



Anne-Cécile JACOT,
Côte d'Or



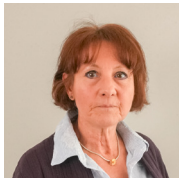
Anne MYAT,
Jura



Anne FILLOD-MAMECIER,
Yonne



**Marie-Claire
BOILLOT,** Haute-Saône



Marie-Pierre BONNET,
Saône-et-Loire



Sylvia MEILLIÈRE,
Terr. de Belfort



Marjorie LABELLE,
Nièvre

* Assistant Social Coordonnateur Technique

Bilan d'activité 2024 en Bourgogne-Franche-Comté:

Date de parution: Juin 2025
Rédaction: Ombeline SOUHAIT, chargée de mission travail social,
03 80 33 11 55, ombeline.souhait@carsat-bfc.fr.
Mise en page: Service communication-marketing,
Directeur de publication: Francis LEBELLE, Directeur de la Carsat BFC.

CHIFFRES CLÉS 2024

Plus de

15 000

BÉNÉFICIAIRES ACCOMPAGNÉS

en individuel et/ou en collectif en 2024.

8 319 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

dans leur problématique de maintien en emploi pendant leur arrêt de travail.
> soit **56 %** en Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP).

6 518 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS

en individuel pour sécuriser leur parcours en santé.
> soit **44 %** en Sécurisation des Parcours en Santé (SPS).

Durant l'année 2024, le **Service Médical** de l'Assurance Maladie a orienté **4 968 ASSURÉS** vers le Service social, dont **3 870** ont été accompagnés en PDP.

Les autres détections proviennent des SPST et notamment des cellules PDP, des médecins, de Cap Emploi, des Conseils Départementaux et des assurés eux-mêmes.

UN ACCOMPAGNEMENT INTENSE ET SUR MESURE

réalisés au total (permanence de visu, par téléphone, visite à domicile, en visioconférence)

49 200 ENTRETIENS

Pour un assuré, une moyenne de

5 entretiens durant 8 mois pour l'ensemble des assurés.

6 ENTRETIENS durant 10 MOIS EN PDP

dont plus de

30 000 EN PDP (62%).

56 ACTIONS COLLECTIVES

mises en place en complément de l'accompagnement individuel, dont **51 EN PDP.**

PROFILS

42% hommes

Majoritairement des femmes : **58%**

Les tranches d'âges les plus représentées sont :

60-74 ans à **16%**

46-59 ans à **51%**

26-45 ans à **29%**

Les types de ménages les plus représentés sont :

Couple sans enfant : **23%**

Couple avec enfants : **34%**

Personne seule : **32%**

Soit **57% de couples** avec ou sans enfant.

En termes d'activité,

82% DES BÉNÉFICIAIRES sont actifs avec un emploi. (et 96% en PDP.)

Concernant le risque,

67% DES BÉNÉFICIAIRES ont un risque **Maladie**.
Le risque le plus représenté ensuite est « invalidité » (17%), puis « accident du travail » (13%).

RELATION CLIENT

Accueil téléphonique **ODIGO:**

21 270 appels reçus / traités au Service social.

95% DES ASSURÉS accompagnés **SATISFAITS.**

TOP 5 DES PRÉCONISATIONS

(ce que les assistants de Service social contractualisent avec l'assuré comme actions / démarches à effectuer par ses soins) :

Visite de pré-reprise (10%)

Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (10%)

Pension d'invalidité (8%)

Complément prévoyance IJ/invalidité (5%)

Consultation professionnel de santé (ville/hôpital) (5%)

SITUATION À LA CLÔTURE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

en 2024 en PDP

Autres solutions (rechute de la maladie...) **24%**

En emploi (travail dans ou hors l'entreprise initiale) **27%**

Avec une solution sociale (pension d'invalidité...) **21%**

Indemnités par France Travail avec un projet de reconversion **28%**

1306 BILANS PDP À 6 MOIS EFFECTUÉS

montrant l'impact de l'accompagnement du Service social :

30% DES ASSURÉS SONT EN EMPLOI,

dans ou hors l'entreprise initiale, 6 mois après la fin de l'accompagnement social.

BILAN DES ILCO PDP 2024 (Instances Locales de Coordination PDP de l'Assurance Maladie)

Toute action de remobilisation pendant l'arrêt de travail doit faire l'objet d'un accord de la CPAM avant de débuter :

512 essais encadrés (360 en 2023, soit 30% d'augmentation), dont la moitié est menée dans l'entreprise initiale, et l'autre moitié hors entreprise initiale.

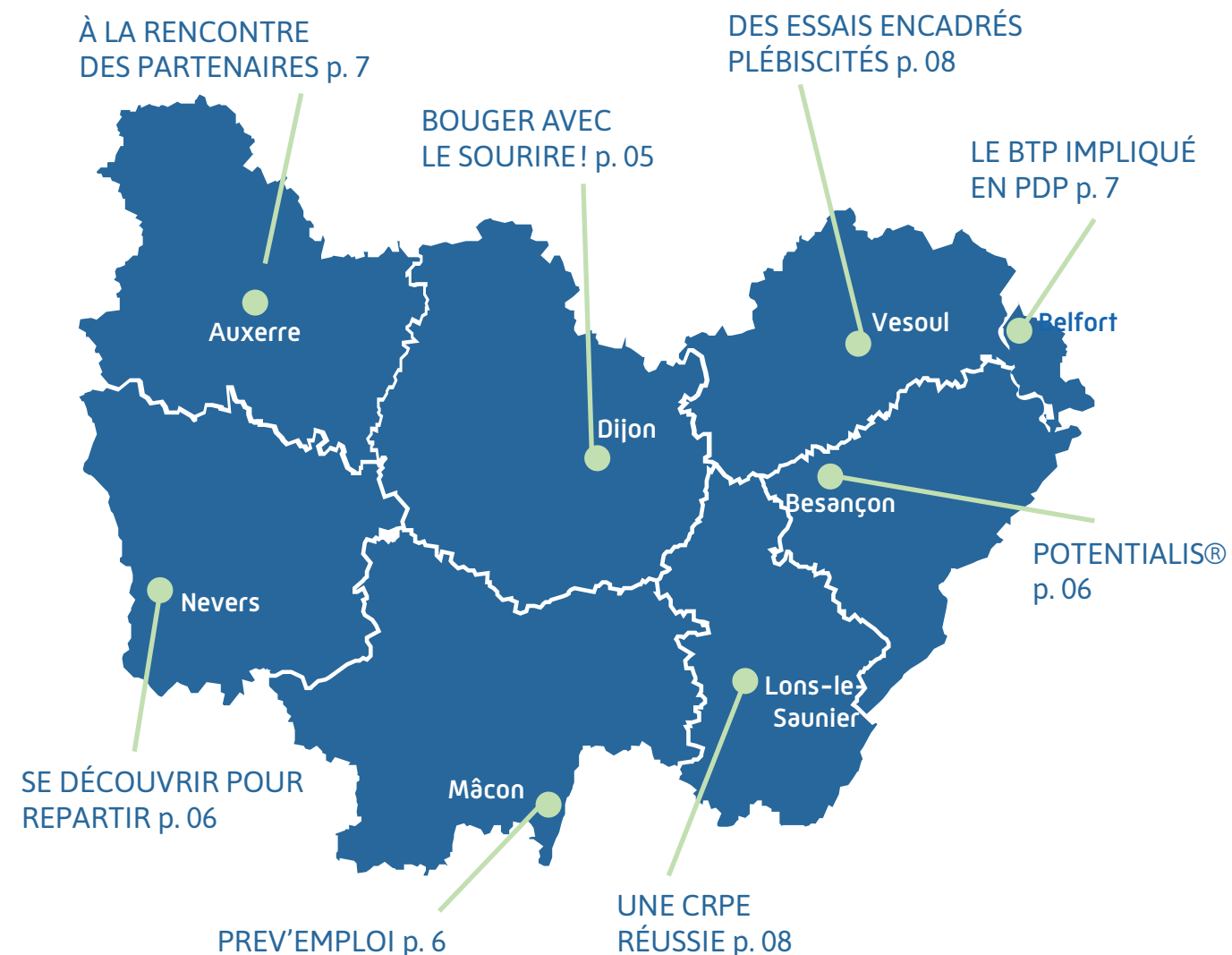
206 bilans de compétences

155 formations

65 inclus pro formation (dispositif non reconduit au même titre que 2023)

38 PMSMP (période de mise en situation professionnelle)

1147 dossiers étudiés



DES ACTIONS COLLECTIVES SUR MESURE

BOUGER AVEC LE SOURIRE !



Le Service social de Côte d'Or, en partenariat avec l'UFR STAPS¹ de Dijon a mis en place un projet collectif « Bouger avec le sourire » destiné aux assurés en arrêt de travail. Ce programme d'activités physiques adaptées a favorisé la remobilisation, le lien social et la réassurance des assurés. Encadré par deux étudiantes en STAPS, filière APAS² et deux assistantes de Service social, l'action a été proposée à des personnes accompagnées par le

Service social de l'Assurance Maladie fragilisés dans leur vie personnelle et/ou professionnelle par un grave problème de santé.

Beaucoup d'assurés en arrêt de travail n'ont pas accès à une activité physique, malgré les bienfaits prouvés de celle-ci pour la santé et le moral. Constituée de séances collectives hebdomadaires de sport adapté de nature variée, couplées à des thématiques essentielles de prévention santé (sommeil, estime de soi, ou encore addictions), l'action avait pour objectif de permettre aux assurés une reprise de confiance en soi et en leurs capacités. Lors du bilan de l'action, les participants soulignent les effets positifs des séances sur leur motivation, leur capacité à aller de l'avant et leur santé globale, comme en témoigne Alex :

« Cela m'a beaucoup apporté, autant physiquement que mentalement : on allait pour faire du sport mais pas que ! On était tous différents mais on a trouvé une complémentarité dans le besoin de l'autre [...]. On pouvait se permettre d'être soi-même, quelle que soit la maladie physique ou psychologique. »

POTENTIALIS®



En 2024, le Service social Besançon Haut-Doubs a conduit 4 actions collectives Potentialis® auprès de personnes en arrêt de travail, fragilisées par la maladie. Ces ateliers ont permis aux participants de reprendre confiance en eux, de redécouvrir leurs potentiels forts et de se projeter dans un avenir professionnel plus aligné avec leurs aspirations.

Les participants, souvent marqués par une perte d'estime de soi, ont exprimé un profond besoin de se reconnecter à eux-mêmes. Grâce à une méthode ludique et bienveillante, ils ont pu identifier leurs ressources personnelles, se sentir valorisés et soutenus.

« Potentialis® a révélé ce qu'on est vraiment. »

Cette expérience confirme la pertinence de Potentialis® comme outil de reprise de confiance et de relance de projet dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle. Elle souligne la plus-value d'un accompagnement global des personnes confrontées à des pathologies lourdes par le Service social de l'Assurance Maladie.

¹ Unité de Formation et de Recherche en Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives

² Activité Physique Adaptée et Santé

SE DÉCOUVRIR POUR REPARTIR



Une étude menée par le Service social de la Nièvre a mis en exergue que de nombreux salariés en arrêt de travail rencontrent des difficultés à envisager une reprise d'activité ou un nouveau projet professionnel.

Une action collective a donc été mise en place pour accompagner les assurés à travers des séances théoriques, législatives et pratiques, centrées sur la Prévention de la Désinsertion Professionnelle. L'action s'est déroulée fin 2024 au travers d'ateliers IKIGAÏ³ et Sophrologie animés

par des intervenants extérieurs. Les séances abordaient les thématiques du deuil du métier, l'acceptation des limitations, la reconversion professionnelle. Les participants ont pu explorer leurs compétences, valeurs et perspectives. La dynamique de groupe a favorisé l'échange, renforcé la confiance en soi et ouvert de nouveaux champs des possibles.

Lors du bilan, le groupe a salué l'utilité et l'humanité de l'accompagnement, soutenu par des partenaires engagés. La collaboration étroite entre le Service social et les intervenants extérieurs a été essentielle pour mener à bien cette action, succès à réitérer en 2025.

PREV'EMPLOI



Il y a 15 ans, le Service Social de Saône-et-Loire a initié une action collective Prev'emploi. Actuellement, quatre groupes sont actifs sur le département et proposés aux assurés accompagnés individuellement.

Les actions Prev'emploi sont co-animées par des assistant(e)s de Service social qui, selon les besoins du groupe, font appel à des professionnels extérieurs pour

approfondir un thème. Les assurés partagent leurs expériences professionnelles et personnelles en lien avec la santé. Le groupe permet de rompre l'isolement, favoriser l'acceptation de sa situation et redynamise. Les assurés sont acteurs, ils échangent sur les dispositifs qu'ils ont mobilisés tels que le bilan de compétences, le Conseil en Évolution Professionnel, des formations, mais aussi l'essai encadré notamment.

Inspirées par la formation en compétences psychosociales, deux assistant(e)s de Service social ont fait appel à leur créativité et ont élaboré un jeu en collaboration avec une stagiaire en BTS SP3S⁴ et ses tutrices Conseillères Service Assurance Maladie. L'objectif est de favoriser l'interaction, la réflexion et l'expression tout en créant un cadre ludique et neutre (questions, conseils, devinettes, défis) en lien avec la Prévention de la Désinsertion Professionnelle et la prévention primaire. Ce jeu renforce la confiance et la cohésion du groupe, il diversifie les sujets abordés et facilite l'intégration des conseils et des messages de prévention en santé.

³ La méthode IKIGAÏ est une philosophie japonaise visant à trouver un équilibre entre passion, talent, utilité et rémunération. Lorsque ces quatre éléments sont réunis harmonieusement, la personne atteint son IKIGAÏ
⁴ Services et prestations des secteurs sanitaire et social

UN MAILLAGE PARTENARIAL ROBUSTE

À LA RENCONTRE DES PARTENAIRES



Durant l'année 2024, le Service social de l'Assurance Maladie de l'Yonne a renforcé ses partenariats en rencontrant ses interlocuteurs clefs.

Chaque assistant de Service social a rencontré en moyenne 5 partenaires, ce qui représente plus d'une trentaine d'échanges axés sur nos missions d'expertise en Prévention de la Désinsertion Professionnelle et pour Sécuriser les Parcours en Santé. Ces rencontres ont

abouti à la signature d'une convention avec la MDPH⁵ et à notre participation aux Équipes Pluridisciplinaires d'Information Professionnelle (EPE Pro), tout en consolidant nos collaborations avec les services internes de l'Assurance Maladie, mais également les partenaires externes (conseil départemental, AIST⁶ 89, DAC⁷ 89, Cap Emploi 89, CCAS⁸ de Sens et Saint Florentin, diverses associations caritatives...).

L'objectif était d'affirmer notre expertise en matière de Prévention de la Désinsertion Professionnelle, en optimisant les orientations des assurés vers le Service social.

Les actions de sensibilisation auprès des CPTS⁹ et des médecins traitants se sont poursuivies afin d'intervenir dès les premiers signaux de désinsertion professionnelle.

LE BTP IMPLIQUÉ EN PDP



Depuis 2022, le SPSTI BTP¹⁰ de Bourgogne-Franche-Comté, avec l'appui des Dr MANET et Dr CAETANO, médecins du travail, s'est associé au Service social de l'Assurance Maladie Nord-Franche-Comté, ainsi qu'aux partenaires spécialisés tels que Cap Emploi et Comète. Ensemble, ils ont instauré des revues de dossiers trimestrielles, véritables espaces d'échanges et de concertation pour assurer un suivi adapté des assurés. L'objectif est de mieux

accompagner les assurés du BTP en situation de vulnérabilité.

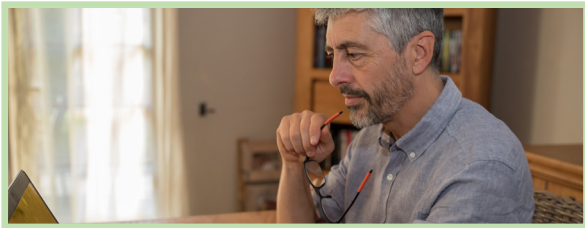
Ces réunions permettent aux professionnels d'évaluer les situations nécessitant une approche concertée. Grâce à cette interconnexion des expertises, chaque assuré bénéficie d'un suivi global et personnalisé, facilitant la mise en place de solutions adaptées à ses besoins spécifiques. Cette coordination renforcée permet une prise en charge des assurés du BTP plus fluide et proactive, garantissant une meilleure réactivité en termes de maintien en emploi.

Au-delà d'être un levier pour la PDP, ces rencontres favorisent également l'interconnaissance entre les acteurs impliqués, renforcent les liens et optimisent le traitement des situations complexes au fil de l'eau grâce à une approche pluridisciplinaire et partenariale.

⁵ Maison départementale pour les personnes handicapées
⁶ Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises
⁷ Dispositif d'appui à la coordination
⁸ Centre Communal d'Action Sociale
⁹ Communauté professionnelle territoriale de santé
¹⁰ Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises du Bâtiment et des Travaux Publics

DES DISPOSITIFS FAVORISANT LE MAINTIEN EN EMPLOI

DES ESSAIS ENCADRÉS PLÉBISCITÉS



Inscrit dans le code du travail depuis la loi du 2 août 2021, l’essai encadré permet à un salarié, pendant un arrêt de travail indemnisé, de vérifier la comptabilité d’un poste de travail avec ses capacités, dans ou hors son entreprise d’origine. Sa durée est fixée à 14 jours ouvrables, renouvelable une fois, dans la limite d’une durée totale de 28 jours. Les bénéficiaires témoignent de sa plus-value :

« L’essai encadré m’a permis de me projeter sur un nouveau métier. J’ai pu confirmer ma nouvelle voie. »

Véritable levier dans la prévention de la désinsertion professionnelle, l’essai encadré s’inscrit dans un accompagnement socio-professionnel mené, avec le salarié, par le Service social de l’Assurance Maladie en coordination et complémentarité avec les partenaires du maintien en emploi. Il permet de sécuriser le parcours de l’assuré pour lui permettre de mobiliser ses ressources et celles du territoire.

La moitié des actions de remobilisation pendant l’arrêt ont concerné des essais encadrés en Haute Saône en 2024.

UNE CRPE RÉUSSIE



Depuis juillet 2023, le Service social du Jura accompagne une assurée de 52 ans, divorcée et mère de deux enfants. Elle a exercé divers métiers dans l’animation avant de quitter son poste de directrice de centre aéré à la suite d’une situation de risques psychosociaux. En 2021, elle a repris son activité comme animatrice pour jeunes enfants mais est en arrêt maladie depuis mars 2023. Elle s’interroge sur son avenir professionnel. Lors d’une visite de pré-reprise, le médecin du travail a évoqué un risque d’inaptitude médicale.

Un bilan de compétences réalisé d’octobre 2023 à janvier 2024 a exploré une reconversion dans le secteur culturel ou un maintien en animation sur un poste différent. Un essai encadré dans le secteur culturel n’a pas convaincu l’assurée d’une reconversion totale. Elle a maintenu un dialogue avec son employeur pour exprimer son besoin d’évolution professionnelle. Celui-ci lui propose un poste de référente de formation Brevet Professionnel Jeunesse Education Populaire et Sport dès septembre 2023, nécessitant un renforcement de ses compétences. Une CRPE¹¹ est recommandée par le service social avec un parcours de formation prévu jusqu’en août 2025 avec tutorats et formations externes. Les formations seront financées en partie par la CASS, par le CPF de Madame et par son employeur.

La signature de la CRPE a eu lieu en juin 2024 avec l’assurée, la CPAM et l’employeur, et des bilans tripartites trimestriels entre ces acteurs sont prévus jusqu’au terme de la CRPE.

¹¹ La CRPE est un dispositif inscrit dans la loi du 2 août 2021 Santé Travail qui peut être mise en place à l’issue d’un arrêt de travail maladie, accident de travail ou maladie professionnelle, pour un salarié déclaré inapte à son poste ou en risque d’inaptitude. Cet outil permet d’apprendre une nouvelle profession dans son entreprise d’origine ou dans une autre entreprise.

LA SYNERGIE AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Un travail partenarial de proximité avec toutes les CPAM BFC, pour mettre en place un formulaire de demandes d’actions de remobilisation auprès des CPAM (hors essai encadré et CRPE).

Comité de pilotage PDP Assurance Maladie (coordination Service Médical, CPAM, DRP, Service social).

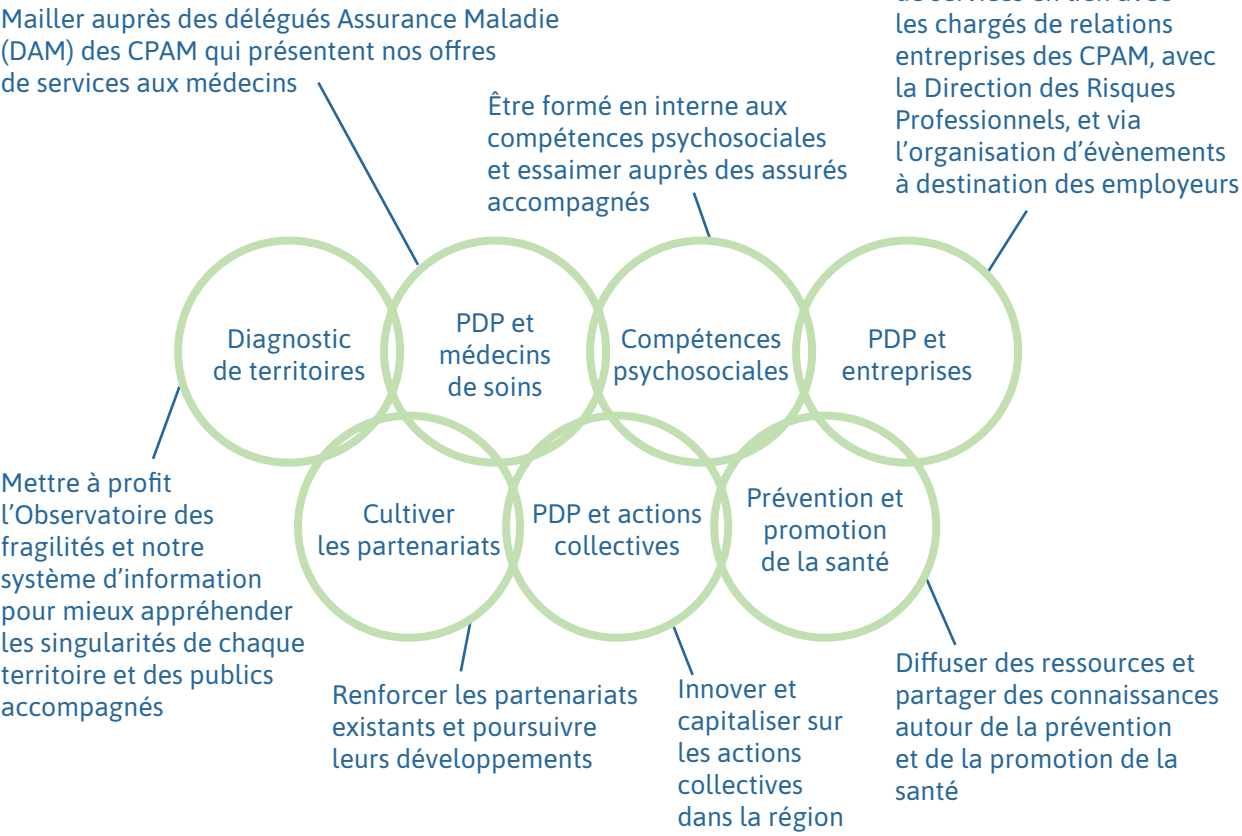
Articulation entre les cellules PDP des SPSTI¹¹ et les Instances Locales de Coordination PDP Assurance Maladie.

Un groupe de référents PDP dynamique : une réunion par trimestre pour échanger autour d’actualités, des dispositifs et d’actions innovantes.

Lancement des formations PDP en interne auprès des CSAM¹².

Johanna DUPOIRIER LECOMTE, ingénieur conseil à la Direction des Risques Professionnels CARSAT BFC, est référente PDP (COPIL PDP BFC Assurance Maladie, liens renforcés entre la DAPF¹³ et la DRP¹⁴ pour lutter contre la désinsertion professionnelle, journées partenariales PDP, PRST¹⁵).

PERSPECTIVES



¹¹ Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises
¹² Conseillers services Assurance Maladie
¹³ Direction de l’accompagnement des publics fragilisés
¹⁴ Direction des Risques Professionnels
¹⁵ Plan régional santé au travail



Un Service social spécialisé en santé avec des entretiens confidentiels

Pour en savoir plus sur
le maintien en emploi:
maintienemploi.carsat-bfc.fr



95%
des assurés
accompagnés
satisfaits

74 points
d'accueil dans
la région



3646 dites "Service social"

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Partout sur le territoire, le Service social vous reçoit au plus près de votre lieu d'habitation.

Un assistant de Service social diplômé d'état vous accompagne, à votre rythme dans votre projet compatible avec votre état de santé, et fait le lien avec les partenaires.

