

**L'OFFRE DE SERVICES
POUR LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPEES
FINANCEE PAR L'AGEFIPH**

Préambule

Ce document commun à toutes les structures chargées du service d'appui pour le maintien dans l'emploi des personnes handicapées (SAMETH) constitue un référentiel permanent pour leur activité. Si les services définis ont tous vocation à être rendus, leur part dans l'activité de chacune sera fonction des besoins des entreprises et des salariés handicapés du territoire couvert.

Ce référentiel vise les services d'appui rendus directement aux bénéficiaires¹ et financés par l'Agefiph.

1. Les principes qui fondent l'intervention des services d'appui

- le maintien dans l'emploi doit s'entendre comme le maintien dans l'entreprise,
- la mise en oeuvre de compétences spécifiques pour le maintien dans l'emploi des personnes handicapées,
- la complémentarité de leur intervention avec celles des services de santé au travail, de l'Assurance Maladie et de la MSA,
- le médecin du travail comme acteur pivot et incontournable du maintien dans l'emploi,
- l'inscription de leur action dans le schéma organisationnel du maintien dans l'emploi retenu conjointement par les acteurs institutionnels et opérationnels territoriaux.

Cette offre de services s'exerce dans le respect des dispositions légales et réglementaires, en particulier celles relatives aux obligations des employeurs, à la protection des salariés, à la médecine de santé au travail et aux institutions représentatives du personnel.

¹ **Les bénéficiaires visés par ces services sont les bénéficiaires du champ d'intervention de l'Agefiph :**

- les personnes handicapées :
 - les travailleurs handicapés tels que définis par l'article L 323.3 du code du travail,
 - les salariés à aptitude ou à capacité professionnelle réduite en voie de reconnaissance « travailleurs handicapés » ;
 - les travailleurs indépendants handicapés.
- les employeurs :
 - les employeurs du secteur privé
 - les employeurs du secteur public soumis aux règles de droit privé.

2. Les situations visées par ces services

Les situations peuvent concerner :

- des salariés handicapés ou dont le handicap survient et qui sont :
 - soit déclarés inaptes ou en risque d'inaptitude à leur poste de travail,
 - soit en arrêt de travail nécessitant une reprise adaptée à leur handicap,
 - soit en situation de handicap aggravé du fait d'une évolution du contexte professionnel.
- des travailleurs indépendants handicapés ou dont le handicap survient entraînant un risque d'impossibilité de continuer à exercer leur activité professionnelle.

Le service ne peut répondre qu'à des situations individuelles.

3. Les différents services

L'offre de services d'appui pour le maintien des personnes handicapées comprend :

- un service d'information : ce service peut être rendu par d'autres acteurs, le SAMETH financé par l'Agefiph n'en a pas le monopole,
- un service de facilitation : ce service intervient pour faciliter la mise en œuvre de la solution de maintien déjà identifiée dans l'entreprise et acceptée,
- un service de conseil : ce service consiste à éclairer sur les conditions d'une démarche de maintien.
- un service d'ingénierie : ce service intervient pour aider à la recherche et à la mise en œuvre de la solution de maintien.

4. Les compétences nécessaires

La mise en œuvre de ces services nécessitent des compétences dans les champs suivants :

- compensation du handicap,
- juridique : droit du travail, droit de la sécurité sociale, dispositifs d'aides publiques et spécifiques relatifs à l'emploi et au maintien dans l'emploi,
- ressources humaines - relations sociales,
- organisation des entreprises,
- organisation du travail,
- conditions de travail, d'hygiène et de sécurité,
- administratif et financier : modalités de saisine et procédures pour la mobilisation d'appuis techniques ou financiers.

Les compétences doivent permettre de :

- travailler en concertation et en complémentarité avec les autres acteurs,
- sensibiliser et mobiliser les acteurs de l'entreprise,
- analyser la demande – analyser le contexte de l'entreprise et l'activité de travail,
- diagnostiquer la problématique de maintien,
- rechercher des solutions de maintien
- assurer une vigilance sur la situation de l'employeur et du salarié sur le plan juridique,
- faciliter la mise en œuvre des actions, par l'expression, la participation et la coordination des différents partenaires impliqués,
- aider à monter des dossiers techniques, administratifs et financiers.
- respecter le principe du secret professionnel.

Fiche n°1 – service d'information

INFORMATION SUR LES DISPOSITIFS ET AIDES MOBILISABLES POUR LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES.

- **Contexte :**

Une personne ou un organisme souhaite recevoir de l'information sur le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

L'information peut-être demandée et délivrée qu'il y ait ou non une problématique de maintien d'un salarié identifié dans l'entreprise.

Elle peut être demandée individuellement ou collectivement.

Le service d'appui au maintien dans l'emploi des personnes handicapées (SAMETH) n'a pas le monopole de ce service d'information, d'autres acteurs peuvent la délivrer également dans le cadre de leurs missions.

- **Objectif**

Permettre à toute personne ou organisme de détenir toutes les premières informations nécessaires à la mise en œuvre d'une démarche de maintien dans l'emploi.

- **Initialisation du service**

Ce service peut être mobilisé par toute personne et organisme sollicitant spécifiquement de l'information sur le champ du maintien dans l'emploi des personnes handicapées :

- les acteurs de l'entreprise : employeur, salarié, institution représentative du personnel, médecin du travail ...,
- les travailleurs indépendants, les exploitants agricoles, les artisans et les chefs d'entreprise non salariés,
- les services de la Sécurité sociale,
- les services de la MSA,
- le milieu médical : médecin du travail, médecin conseil de la sécurité sociale, médecins traitants...,
- tous les professionnels des institutions et organismes susceptibles d'intervenir en faveur de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées,
- les associations de personnes handicapées,
- les organisations syndicales des employeurs et des salariés.
-

- **Contenu du service**

Informations relatives au maintien dans l'emploi des personnes handicapées, elles peuvent porter sur :

- le cadre juridique du maintien dans l'emploi (code du travail, code de la sécurité sociale..),
- les moyens internes en entreprise (médecin du travail, Institutions représentatives du personnel, régime de protection sociale...),
- les aides mobilisables pour le maintien dans l'emploi : sécurité sociale, aides publiques, : Agefiph .. ;
- le(s) dispositif(s) d'intervention existants sur le territoire et le rôle de chacun des acteurs du maintien dans l'emploi (modalités de saisine et leur mode d'intervention) .. ;
- les dispositifs de formation de droit commun (OPCA, Fongecif,..) et leur modalités de financement,
- les dispositifs spécialisés (déficient auditifs, maladie mentale...),
- les possibilités de cofinancement,
- les solutions envisageables dans le champ du maintien dans l'emploi,
- les limites des interventions,
- des exemples de maintiens de personnes handicapées réussis.

- **Modalités du service**

Diffuser des supports de communication et d'information.

Assurer une permanence téléphonique.

Pour répondre à une demande individuelle, ce service peut-être délivré par téléphone, par courrier ou lors d'un entretien en face à face.

Pour une demande collective, le service peut être délivré par l'envoi de documents, des interventions dans le cadre de réunions et par l'élaboration de support d'animation.

- **Engagements du prestataire**

Apporter un premier niveau de réponse dans un délai maximal de deux jours ouvrés.

Apporter une réponse adaptée et personnalisée.

Mettre à disposition les informations et documentations nécessaires.

Orienter vers l'opérateur compétent.

Assurer une veille documentaire.

Garantir la traçabilité écrite de tous les actes apportés dans le cadre de ce service.

fiche n°2 – service de facilitation

AIDE A LA MOBILISATION D'APPUI TECHNIQUE, ADMINISTRATIF OU FINANCIER POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION DE MAINTIEN

LA SOLUTION DE MAINTIEN EST ENVISAGÉE/IDENTIFIÉE

- **Contexte**

Une solution de maintien est identifiée et envisagée par l'entreprise, le salarié, le médecin du travail ou le service social CRAM, elle nécessite la mobilisation d'un appui technique, administratif ou financier pour sa mise en œuvre.

Le SAMETH contribue à la mise en œuvre de la solution en facilitant la mobilisation des dispositifs et aides nécessaires à sa réalisation.

Le SAMETH recueille l'avis du médecin du travail² et l'associe à toutes les étapes conduisant à la mobilisation des dispositifs et aides.

- **Objectif**

Rendre accessible, faciliter et simplifier la mobilisation des moyens nécessaires pour la mise en œuvre de la solution de maintien dans l'emploi d'une personne handicapée.

- **Initialisation du service**

Ce service peut-être mobilisé à la demande d'un :

- employeur,
- travailleur indépendant, exploitant agricole, artisan, chef d'entreprise non salarié,
- médecin du travail,
- salarié,
- service social CRAM,
- service social de la MSA.

²Pour les travailleurs indépendants, ceux-ci n'étant pas suivis par un service de santé au travail, il convient de prendre en compte les préconisations du médecin qui les suit médicalement.

- **Contenu du service**

Le service consiste à accompagner le demandeur dans la mobilisation des dispositifs et aides nécessaires à la mise en œuvre de la solution, il ne consiste pas à se substituer à lui.

Cet accompagnement peut se faire dès la phase de mobilisation jusqu'au résultat obtenu. Il peut s'agir de faciliter :

- la mobilisation d'un avis technique,
- la mobilisation d'une aide spécifique à un handicap (déficience visuelle, déficience auditive,...),
- la mobilisation d'une aide financière,
- la recherche de matériel, fournisseurs,
- la mobilisation d'actions de formation,
- la mobilisation de mesures de droit commun ou spécifiques.

- **Modalités du service**

Le SAMETH recueille l'avis du médecin du travail³ et l'associe à toutes les étapes conduisant à la mobilisation des dispositifs et aides.

Le service peut se traduire par :

- une aide à la formulation de la demande,
- une aide à la constitution d'une demande de financement,
- tout acte d'information ou de conseil formalisé répondant à la demande.

Il peut se réaliser par :

- entretien téléphonique,
- courrier, par FAX, par mail,
- entretien en face à face,
- participation à des réunions,
- en cas de nécessité, déplacement dans l'entreprise.

- **Engagements du prestataire**

Accuser réception de la demande dans un délai maximal de 2 jours ouvrés et informer sur les délais nécessaires pour apporter le service.

Apporter un niveau de réponse satisfaisante en adéquation avec la demande.

Garantir la traçabilité écrite de tous les actes apportés dans le cadre de ce service.

Respecter un principe général de discrétion et de confidentialité.

³Pour les travailleurs indépendants, ceux-ci n'étant pas suivis par un service de santé au travail, il convient de prendre en compte les préconisations du médecin qui les suit médicalement.

Fiche n°3 – service de conseil

ECLAIRER SUR LA POSSIBILITE D'UNE DEMARCHE DE MAINTIEN.

LA SITUATION DE MAINTIEN N'EST PAS CLAIREMENT IDENTIFIEE

- **Contexte**

Un acteur de l'entreprise ou un acteur du maintien (médecin du travail, service social CRAM) souhaite un conseil sur une situation particulière afin d'examiner les possibilités offertes par une démarche de maintien.

Il souhaite explorer les possibilités et connaître les démarches nécessaires pour la réussite d'un maintien.

Après avoir examiné la demande, le SAMETH propose au demandeur, le cas échéant, un service d'ingénierie en précisant la nécessité d'une demande formelle de l'employeur.

- **Objectif**

Permettre d'appréhender les éléments nécessaires à une démarche de maintien.

- **Initialisation du service**

La demande peut être effectuée par :

- un employeur
- un travailleur indépendant, exploitant agricole, artisan, chef d'entreprise non salarié,
- un salarié,
- un médecin du travail,
- le service social CRAM,
- le service social de la MSA,
- un représentant du personnel.

- **Contenu du service**

- Explorer et estimer les conditions d'une démarche de maintien.
- Informer le demandeur des résultats de l'exploration et préciser les conditions pour engager la démarche de maintien.

- **Modalités du service**

Le service se réalise par un entretien avec le demandeur.

Il consiste à :

- examiner la situation avec le demandeur,
- apporter des conseils et documenter le demandeur,
- explorer les différentes possibilités d'intervention,
- informer le demandeur des conditions à remplir pour engager une démarche de maintien,

Si le demandeur le souhaite, une rencontre avec l'employeur et/ou le médecin du travail pourra être envisagée pour lui/leur présenter les possibilités offertes par l'appui du SAMETH.

- **Engagements du prestataire**

Cette phase préalable doit être réalisée dans un délai raisonnable en fonction de l'urgence et au plus tard dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à réception de la demande.

L'entretien et les réponses apportées doivent faire l'objet d'un compte rendu.

Garantir la traçabilité écrite de tous les actes apportés dans le cadre de ce service.

Respecter un principe général de discrétion et de confidentialité.

Fiche n°4 – service d'ingénierie

CONTRIBUER A LA RECHERCHE, A L'ELABORATION ET A LA MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION DE MAINTIEN DANS L'EMPLOI D'UNE PERSONNE HANDICAPEE.

LA SOLUTION DE MAINTIEN N'EST PAS IDENTIFIEE

- **Contexte**

L'entreprise n'a pas identifié de solution de maintien dans l'emploi, elle souhaite faire appel à des compétences complémentaires pour l'aider à explorer toutes les solutions possibles.

A la demande de l'employeur, le SAMETH assure la conduite et la coordination des actions nécessaires à la recherche et à la mise en œuvre de la solution de maintien.

Le SAMETH recueille l'avis du médecin du travail⁴ et l'associe à toutes les étapes conduisant à la détermination de la solution et à sa mise en œuvre.

A l'issue de la réalisation de la solution, le médecin du travail en assure le suivi dans le cadre de ses missions légales.

- **Objectif**

Transformer un risque de perte d'emploi inhérent au handicap en un nouveau cadre de travail adapté à l'aptitude du salarié handicapé ou en un nouveau projet professionnel, en accord avec l'employeur, le salarié et le médecin du travail.

- **Initialisation du service**

Le service peut être mobilisé exclusivement par l'employeur.

- **Contenu du service**

- Définir et proposer à l'employeur et au salarié une solution de maintien dans l'entreprise.

- Contribuer à la mise en œuvre de la solution de maintien dans l'entreprise : soit au poste du travail initial, aménagé ou adapté, soit à un autre poste dans l'établissement d'origine ou dans un autre établissement de l'entreprise ou du groupe.

- En l'absence de solution dans l'entreprise, utiliser au mieux la période précédant la rupture du contrat de travail pour favoriser un nouveau projet professionnel en dehors de l'entreprise.

- Assurer une vigilance sur la situation de l'employeur et du salarié sur le plan juridique.

- **Modalités du service**

⁴Pour les travailleurs indépendants, ceux-ci n'étant pas suivis par un service de santé au travail, il convient de prendre en compte les préconisations du médecin qui les suit médicalement.

Il convient de :

- recueillir l'avis du médecin du travail⁵ et l'associer à toutes les étapes conduisant à la détermination de la solution et à sa mise en oeuvre.
- s'assurer de l'adhésion de l'employeur et du salarié sur la démarche,
- analyser le contexte de l'entreprise et la situation du salarié avec les acteurs de l'entreprise en lien avec le médecin du travail et le cas échéant le service social de la CRAM/MSA,
- rechercher des pistes de résolution en mobilisant, si nécessaire, des ressources techniques ou humaines telles que experts en ergonomie, appuis spécifiques à un handicap, centre de bilans de compétences....,
- élaborer la (ou les) solution (s) avec les acteurs de l'entreprise, en leur présentant les avantages et inconvénients, les limites, tant sur le plan humain, technique, organisationnel que financier,

□ **en cas de solution de maintien dans l'entreprise :**

- accompagner la mise en œuvre de la solution retenue avec les acteurs de l'entreprise, en lien avec le médecin du travail et, le cas échéant, le service social de la CRAM (personnes en arrêt de travail),
- veiller à articuler les interventions des différents acteurs,
- aider à la mobilisation des aides humaines, techniques et financières nécessaires à la mise en œuvre de la solution,

□ **en l'absence de solution dans l'entreprise**

- aider le salarié à se préparer au reclassement externe ou à la sortie de l'emploi,
- informer le salarié sur des dispositifs et outils d'insertion professionnelle et/ou les services sociaux,
- informer le salarié sur les démarches administratives à effectuer et les outils d'aide au reclassement,
- proposer au salarié de le mettre en contact avec les acteurs de l'insertion professionnelle et/ou services sociaux,
- accompagner l'entreprise dans les démarches visant à faciliter le reclassement externe du salarié concerné,
- reprendre contact 6 mois après le dernier contact avec la personne par téléphone, mail ou courrier pour connaître sa situation professionnelle.

• **Engagements du prestataire**

⁵Pour les travailleurs indépendants, ceux-ci n'étant pas suivis par un service de santé au travail, il convient de prendre en compte les préconisations du médecin qui les suit médicalement.

Accuser réception de la demande dans un délai maximal de 2 jours ouvrés en vue notamment d'établir un calendrier adapté à la situation à traiter.

Restituer les préconisations au chef d'entreprise, au salarié et au médecin du travail et le cas échéant au service social CRAM/MSA, ainsi qu'aux autres acteurs impliqués.

Remettre au médecin du travail une synthèse écrite de l'intervention et, si la personne est en arrêt de travail, au service social de la CRAM/MSA.

Garantir la traçabilité écrite de tous les actes apportés dans le cadre de ce service.

Respecter un principe général de discrétion et de confidentialité.