

BILAN DE LA COMMISSION PARITAIRE NATIONALE SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Édition 2019



ÉDITO

Six ans après la négociation du protocole d'accord du 16 novembre 2012 sur la santé, la sécurité et les conditions de travail, force est de constater que les partenaires sociaux restent fortement investis sur le sujet.

Instaurée par ce protocole et dans l'esprit de l'accord interprofessionnel sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle, la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail soutient la politique ambitieuse mise en œuvre en la matière, au sein du Régime général de Sécurité sociale.

À l'instar des années précédentes, la commission paritaire nationale s'est positionnée comme l'interlocuteur privilégié du dialogue entre les différents acteurs des politiques institutionnelles de prévention en santé, sécurité et conditions de travail. Chaque acteur peut ainsi trouver dans cet espace matière pour apprécier en amont les enjeux de la politique de prévention et en aval l'impact positif des différentes actions entreprises.

Parce qu'elle est un lieu de réflexion et de veille sur les questions de santé, sécurité et conditions de travail, la Commission paritaire nationale a ainsi partagé avec ses membres l'actualité légale et notamment, celle visant les impacts de la réforme du code du travail sur les CHSCT.

Le présent bilan d'activité retrace également les échanges qui ont animé l'instance, en offrant un partage des ambitions et résultats attendus de la mise en œuvre des plans d'actions de branche renouvelés sur la période 2018/2022 (CNAV, ACOSS et CNAF) et arrivant à terme en 2018 (CNAM). Cet exercice a permis d'identifier des convergences d'intérêt et bien sûr des particularités de branche.

L'instance s'est aussi attachée à suivre et rendre compte des effets de la politique interbranche en santé, sécurité et conditions de travail. Ce suivi a porté sur une variété d'indicateurs constituant le tableau de bord de la performance sociale, que ces indicateurs émanent du Baromètre Social Institutionnel (BSI), de l'évaluation des dispositifs de formation ou du dispositif interbranche de soutien psychologique.

Ces différentes restitutions ont été complétées par la valorisation de démarches institutionnelles, illustrées par les témoignages d'organismes, tant locaux que nationaux.

La Commission s'est ainsi saisie à plusieurs reprises de réalisations relevant de la responsabilité sociale de l'employeur.

Il en va ainsi de la restitution des travaux menés dans le cadre de la convention AGEFIPH, de la présentation des modalités de déploiement du marché mutualisé d'accompagnement à l'évaluation des risques ou encore de la capitalisation d'expériences suite à l'expérimentation du mécénat de compétences.

Vous souhaitant bonne lecture de cette cinquième édition du bilan d'activité,

Sihem Anne
Présidente

Gaudérique Barrière
Vice-Président

SOMMAIRE

1	Les plans d'actions santé – qualité de vie au travail 2018/2022.....	5
	■ Le plan du réseau de l'Assurance Retraite	5
	■ Le plan du réseau des Allocations familiales	6
	■ Le plan du réseau du Recouvrement	7
2	Bilan du plan d'actions 2015/2018 de l'Assurance Maladie.....	9
	■ Quelques actions marquantes.....	9
	■ L'architecture du plan d'actions 2019-2022.....	9
3	La valorisation des démarches institutionnelles en matière de santé, sécurité et conditions de travail.....	10
	■ Quelle politique de prévention santé dans le réseau UGECAM ? L'exemple de l'UGECAM PACA et Corse.....	10
	■ Élaboration d'un diagnostic-court dans le cadre de la convention AGEFIPH et partage de la mise en œuvre d'une politique handicap : retour d'expérience de la CPAM de la Corrèze.....	11
	■ Entretenir la solidarité et faire émerger l'intelligence collective : qu'est-ce que la démarche de co-développement initiée par l'ACOSS ?.....	12
4	Un suivi régulier de la réglementation en vigueur et des projets interbranche aux thématiques connexes.....	14
5	La Commission paritaire nationale assure le suivi annuel des différents dispositifs prévus par le protocole d'accord du 16 novembre 2012.....	16



La Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail, créée par le Protocole d'accord du 16 novembre 2012 relatif à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail s'est réunie à quatre reprises au cours de sa cinquième année d'exercice.



Le 6 juin 2018, comme le prévoit le règlement intérieur de la commission, il a été procédé à l'alternance des collèges aux fonctions de présidence et vice-présidence.

- Présidente de la commission : **Mme Anne, CFE-CGC**
- Vice-Président de la commission : **M. Barrière, UCANSS**

La commission paritaire nationale : un interlocuteur privilégié du dialogue entre les différents acteurs des politiques institutionnelles sur plusieurs plans de la prévention en santé, sécurité et conditions de travail.

À l'instar des années précédentes, la commission paritaire nationale a assuré une veille et un suivi quant aux effets des politiques institutionnelles en santé au travail, tout en contribuant aux axes d'amélioration.

Après avoir présenté en 2017 le bilan de leur plan d'actions respectifs, les réseaux de l'Assurance Retraite, des Allocations Familiales et du Recouvrement ont, au cours de l'année 2018, partagé avec les membres de la commission leurs nouveaux engagements en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail pour la période 2018-2022.

L'Assurance Maladie a, quant à elle, présenté le bilan de son plan 2015-2018 et l'architecture du plan 2019-2022.



1

Les plans d'actions santé - qualité de vie au travail 2018/2022

LE PLAN DU RÉSEAU DE L'ASSURANCE RETRAITE

La Branche Retraite connaît régulièrement des évolutions importantes, qu'il convient de partager avec les collaborateurs, premiers acteurs de leur mise en œuvre, et dont les managers sont les principaux relais. Ces évolutions impactent souvent les circuits, voire les organisations et sont à ce titre une opportunité de réinterroger les conditions de travail, enjeu qu'il convient de faire accompagner par des professionnels de la prévention.

Les deux premiers plans santé ont permis à la Branche Retraite de progresser sur le champ de la santé et des conditions de travail. Il importe, pour la période à venir, d'une part, de consolider la dynamique engagée en 2013, et d'autre part, d'ouvrir de nouvelles thématiques.

Pour cela, la Branche Retraite a défini 3 niveaux d'action :

- Des engagements socles ;
- Des actions approfondies ;
- De nouvelles actions.

Ce troisième plan est également le reflet d'une ambition partagée d'une part, entre les acteurs nationaux et locaux, et d'autre part, avec les acteurs des processus métier.

Ce troisième plan poursuit la volonté de définir des actions opérationnelles, pratiques et innovantes, au plus près des besoins des salariés.

Le plan d'action 2018-2022 est composé de 12 actions :

ENGAGEMENTS SOCLES	<ul style="list-style-type: none">■ Élaborer un accord ou un plan local SSCT■ Consolider les résultats de la cellule d'écoute■ Accompagner les managers dans leurs pratiques managériales■ Animer le réseau des référents QVT
ACTIONS À APPROFONDIR	<ul style="list-style-type: none">■ Améliorer les outils à disposition du technicien■ Renforcer les démarches d'analyses d'impacts RH■ Donner de la visibilité sur les attendus managériaux■ Consolider les résultats de l'outil de gestion des incivilités et agressions■ Informer et sensibiliser les salariés aux actions de prévention
NOUVELLES ACTIONS	<ul style="list-style-type: none">■ Prévenir des causes de l'absentéisme■ Les nouvelles modalités de travail : impacts sur les conditions de travail et sur le collectif de travail■ Organiser la « chasse aux irritants »

Dans un souci de cohérence pour le réseau des Carsat, et en coordination avec la CNAM, le troisième plan santé de la branche Retraite sera décliné dans les Carsat en le complétant d'éventuelles actions spécifiques pour les Risques professionnels et les Services sociaux.

La déclinaison de ce troisième plan par les caisses régionales de la branche Retraite devra prendre la forme d'un accord local ou d'un plan d'action.



LE PLAN DU RÉSEAU DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Le Plan Qualité de vie au Travail (PAQT) 2018-2022 constitue une opportunité pour la branche Famille de réaffirmer son engagement pour l'amélioration des conditions de travail, de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail de l'ensemble des salariés de la Branche.

Elle est convaincue que la qualité de vie au travail est le levier essentiel permettant de concilier bien-être et efficacité afin de relever les défis de la nouvelle COG et de mobiliser l'engagement des salariés, leurs compétences et l'intelligence collective.

Elle a la conviction que penser et partager le contenu du travail en mettant en action les principes de la QVT favorise, via l'engagement des salariés, la performance, l'innovation et le bien-être au travail.

Le plan se déploie autour de trois axes :

AXE 1 OUTILLER ET STRUCTURER UNE DÉMARCHE QVT	AXE 2 GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS DE LA BRANCHE	AXE 3 PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES ET PRÉOCCUPATIONS QVT DES SALARIÉS DE LA BRANCHE
<ul style="list-style-type: none">■ Définir, piloter et mesurer la politique QVT de la Branche.■ Valoriser la dimension stratégique de la QVT.■ Développer et promouvoir une culture commune et partagée.	<ul style="list-style-type: none">■ Poursuivre les actions de prévention et de lutte contre les incivilités.■ Mieux gérer les conflits internes.■ Accompagner les salariés fragilisés.■ Réduire la charge cognitive des collaborateurs.■ Réduire l'absentéisme.	<ul style="list-style-type: none">■ Promouvoir la santé au travail.■ Adapter les pratiques managériales aux enjeux de et QVT.■ Favoriser l'articulation de la vie privée et de la vie professionnelle.■ Anticiper les évolutions et accompagner le changement.

Axe 1 Outiller et structurer une démarche QVT de Branche

Le PAQT 2018-2022 s'inscrit dans la continuité des orientations du précédent plan. Pour autant et compte tenu des enjeux de la nouvelle COG et des thématiques de QVT émergentes, il est apparu essentiel de définir une politique avec une ambition stratégique. Cet axe regroupe donc toutes les actions qui vont permettre d'initier et d'asseoir la démarche dont celle relative à la conduite des diagnostics QVT dans les organismes. En effet, ce sont ces diagnostics et l'analyse de leurs résultats qui vont permettre la définition de plans locaux en cohérence avec les contextes de chaque organisme et les attentes des salariés.

Axe 2 Garantir la santé et la sécurité des salariés de la Branche

La première préoccupation en matière de QVT pour un employeur est de garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs. Sont donc regroupées au sein de cet axe, toutes les actions relatives à la prévention des incivilités, à la régulation de la charge cognitive, à la prévention de l'absentéisme et de la désinsertion professionnelles.

Axe 3 Prendre en compte les attentes et préoccupations QVT des salariés de la Branche

La prise en compte des attentes des salariés en matière de QVT est essentielle à la définition d'actions constitutives d'un plan qualité de vie au travail. La sensibilisation des managers, l'articulation vie privée/vie professionnelle, l'accompagnement des changements et des évolutions, l'évolution des compétences, l'organisation d'espaces d'échanges et de discussion constituent les thématiques de cet axe.

Établi pour 5 ans, le PAQT a une durée de validité équivalente à la durée de la COG. Chaque organisme devra le décliner en réalisant avant le 31 décembre 2018 un diagnostic QVT.

Au cours du premier semestre 2019, ce diagnostic devra être complété de plans d'actions élaborés en concertation avec les partenaires sociaux locaux qui devront être remontés à la caisse nationale au plus tard au 30 octobre 2019



LE PLAN DU RÉSEAU DU RECOUVREMENT

Ce deuxième plan d'action est adossé à la COG 2018-2022 de la Branche.

Au sein de cette COG, la Branche réaffirme l'importance d'améliorer la qualité de vie au travail, l'environnement et le contenu du travail (autonomie, clarté des consignes, etc.) qui sont autant de facteurs de motivation pour les salariés.

Ainsi, la Branche s'engage à promouvoir la qualité de vie au travail comme vecteur de performance sociale et collective.

À cet effet, le nouveau plan d'actions santé se compose d'engagements socles complétés par des actions organisées en 4 axes.

AXE 1 ENGAGEMENT SOCLES

- Engagement n°1 : Élaborer un accord ou un plan d'actions en local
- Engagement n°2 : Élaborer et mettre à jour le Duerp
- Engagement n°3 : Promouvoir la cellule d'écoute mutualisée
- Engagement n°4 : Renforcer et préciser le rôle et le positionnement du référent santé et sécurité au travail

AXE 2 PRÉVENTION ET TRAITEMENT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Orientations à approfondir

- Engagement n°5 : Lutter contre les risques d'agressions externes.

Nouvelles orientations

- Engagement n°6 : Détecter et traiter les causes de risques psychosociaux individuels et collectifs.
- Engagement n°7 : Favoriser une meilleure ergonomie du poste de travail.

AXE 3 ORGANISATION DU TRAVAIL

Orientations à approfondir

- Engagement n°8 : Favoriser le dialogue dans les collectifs de travail.

AXE 4 ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Orientations à approfondir

- Engagement n°9 : Analyser et prendre en charge les impacts du changement sur les conditions de travail.

Nouvelles orientations

- Engagement n°10 : Accompagner les salariés face aux mutations de la Branche.
- Engagement n°11 : Accompagner les salariés face aux transformations numériques.

Onze engagements s'inscrivent dans ces quatre axes.

Axe 1 Les engagements socles

Ils correspondent aux actions du précédent plan santé considérées comme indispensables au contenu d'un plan santé.

Pré-requis à la mise en place d'une politique de santé au travail, ces actions sont réaffirmées dans ce nouveau plan santé et sont considérées comme acquises et pérennes. Les résultats relatifs à ces actions sont suivis annuellement par la CPS.

Axe 2 La prévention et le traitement des risques psychosociaux

Certains salariés peuvent exprimer un ressenti de stress au travail, d'épuisement professionnel, de harcèlement, entre autres, qui nécessitent de s'intéresser aux causes de ces situations et aux leviers permettant d'accompagner les managers quant à la détection de ces risques psychosociaux.

Axe 3 L'organisation du travail

Afin de favoriser la santé au travail des collaborateurs, le dialogue au sein de l'unité de travail, concernant le travail et son organisation, doit être réaffirmé.

Par ailleurs, les collectifs de travail doivent être renforcés, notamment au regard des évolutions de la Branche.

Axe 4 L'accompagnement au changement

Les changements organisationnels et numériques au sein de la Branche justifient un accompagnement spécifique des salariés afin de maintenir et garantir leur santé au travail.



2

Bilan du plan d'actions 2015/2018 de l'Assurance Maladie

L'année 2018 a vu arriver à son terme le plan d'actions de l'Assurance Maladie.



QUELQUES ACTIONS MARQUANTES

Une offre cohérente et coordonnée de moyens et outils pour maintenir et développer l'employabilité des salariés de l'Assurance Maladie tout au long de la vie professionnelle a été élaborée. Celle-ci prend la forme d'un guide méthodologique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences à destination des équipes de Direction et RH des organismes comprenant des apports méthodologiques ainsi que des retours d'expériences et bonnes pratiques.

Parallèlement, la réalisation d'un Référentiel national du processus Gestion des Emplois et Compétences qui intégrera dans ses activités l'employabilité a été initiée.

La CNAM a poursuivi son accompagnement à destination des organismes souhaitant s'inscrire dans **une démarche de prévention de l'absentéisme de courte durée**.

Elle a ainsi organisé les séminaires thématiques suivants : « Comment articuler les différentes communications sur l'absentéisme pour en faire un vecteur de sensibilisation collective ? » et « Comment agir face à la répétitivité des absences de certains agents ? ».

La professionnalisation des salariés acteurs de la prévention des risques en organisme s'est également poursuivie tout au long du déploiement du plan d'action de branche.

Ainsi, les référents santé ont bénéficié de deux séminaires d'échange au cours de la période 2015/2018 (le premier de branche, le second interbranche) en complément de la formation institutionnelle mise à leur disposition.

Par ailleurs, l'Assurance Maladie s'est engagée dans **une action de prévention et diminution des risques d'incivilité et d'agression** susceptibles d'affecter les salariés en relation avec le public en se dotant d'un outil de recueil.

Cet outil, développé par la branche, permet de produire une analyse consolidée des motifs d'incivilité, dans l'objectif d'ajuster l'accompagnement des organismes sur ce sujet.

Enfin, des travaux ont été engagés s'agissant de **la prévention des addictions**. Ceux-ci se poursuivront dans le cadre du prochain plan 2019-2022.

L'ARCHITECTURE DU PLAN D' ACTIONS 2019-2022

Réalisée en collaboration avec son réseau, la CNAM a co-construit une architecture d'intervention articulée autour de 4 axes :

- Pilotage ;
- Santé et prévention des risques professionnels ;
- Évolution et développement des compétences ;
- Organisation et relations de travail.

Ce plan se caractérise par une démarche progressive de mise en œuvre ; les indicateurs associés sont ainsi définis avec des objectifs par palier pour mesurer cette progression dans le temps.



3

La valorisation des démarches institutionnelles en matière de santé, sécurité et conditions de travail



La Commission repère et promeut les actions et bonnes pratiques relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail. Pour ce faire, elle s'appuie notamment sur les témoignages d'organismes, qu'ils soient locaux ou nationaux.



Quelle politique de prévention santé dans le réseau UGECAM ? L'exemple de l'UGECAM PACA et Corse

La mise en place du plan d'action national SSCT de l'Assurance Maladie au sein de l'UGECAM PACA et Corse a supposé la déclinaison d'actions de branche mais également le déploiement d'actions ciblées Ugecam.

La politique de prévention conduite dans l'organisme s'est appuyée sur :

► la signature d'une convention avec la Carsat Sud-Est

Dans le cadre de cette convention, des ingénieurs-conseil, contrôleurs de sécurité ou techniciens de prévention sont amenés à intervenir au sein des 9 établissements qui composent l'UGECAM.

À titre d'exemple, un travail a pu ainsi être engagé sur les TMS, qui constituent la principale cause des arrêts de travail pour inaptitude médicale dans les UGECAM.

Il s'agissait par ailleurs de créer un programme de prévention, à travers la mise en place de groupes de travail. Ces groupes ont ainsi établi des actions concrètes ou des axes de développement permettant de matérialiser un plan d'action annuel, l'objectif étant notamment d'y intégrer la prévention des TMS. Ces plans ont ensuite été présentés aux IRP.

Un plan d'action sur la prévention de l'absentéisme a également été mis en place. Ce plan, lancé en 2017 au sein d'un établissement, a ensuite été déployé dans l'ensemble des établissements en 2018. Il a été présenté et formalisé en comité central d'entreprise, et comprend deux politiques distinctes : une politique de prévention (comprendre les causes de l'absentéisme pour maintenir les personnels au travail) et une politique de contrôle (encadrer les droits et devoirs de chacun en matière d'absentéisme).

La prise en compte du handicap a également été une action importante, l'objectif étant d'intégrer et de maintenir dans l'emploi les salariés en situation de handicap. Le taux d'emploi au niveau de l'organisme est de 7,5%, soit une centaine de salariés. Un plan d'action handicap 2017-2019 a été élaboré, afin d'identifier un référent handicap, de sensibiliser les managers et les salariés et d'améliorer l'accueil de stagiaires en situation de handicap dans les centres de rééducation professionnelle.

➤ **la signature d'un protocole d'accord sur la qualité de vie au travail** en mars 2017.

Ce protocole d'accord sur la QVT a permis d'acter que la QVT était l'affaire de tous, en interne comme en externe.

Deux axes de travail ont été identifiés et développés à travers ce protocole d'accord : des mesures de prévention collective et des mesures de prévention individuelles.

Les Ugecam sont en effet en évolutions constantes, puisqu'elles doivent s'adapter aux évolutions médicales, aux spécificités locales et au marché du travail concurrentiel. De fait, cela a un impact fort sur les conditions et l'organisation du travail. Un état des lieux partagé a donc été réalisé, pour identifier les différentes problématiques et les mesures collectives à mettre en œuvre, en lien avec les salariés.

Les mesures de prévention individuelles ont quant à elles porté sur la lutte contre les incivilités, la prise en compte de la gestion du stress, la prévention du risque routier et la lutte contre les addictions.

➤ La nomination dès 2015 d'un **référént santé sécurité au travail**.

Celui-ci a pour objectif de développer les relations de travail de qualité. Il est directement rattaché au DRH, et participe à l'ensemble des réunions des CHSCT, des réunions préparatoires et des enquêtes. Il rencontre également régulièrement l'ensemble des services de santé au travail de la région, et est associé à tout projet de changement concernant les métiers, processus, organisations et modes de fonctionnement.



Élaboration d'un diagnostic-court dans le cadre de la convention AGEFIPH et partage de la mise en œuvre d'une politique handicap : retour d'expérience de la CPAM de la Corrèze

La CPAM de la Corrèze fait partie des 21 organismes bénéficiant de la réalisation d'un diagnostic court dans le cadre de la convention signée entre l'UCANSS et l'AGEFIPH en juin 2016.

Il a été vécu comme un véritable levier pour l'organisme, qui avait conscience des marges de progrès possibles. Même si de nombreuses actions ont été déployées depuis de nombreuses années, le taux d'emploi reste inférieur à 6%. Il s'agissait donc de saisir cette opportunité pour approfondir les raisons de cette situation, et de dégager des pistes pour un plan d'action permettant une amélioration.

À l'issue de la phase de diagnostic, plusieurs préconisations ont été identifiées telles que : poser les contours de la démarche avec la Direction, définir un plan d'action à la fois concis et précis, communiquer sur le rôle et les missions de la référente handicap et la former, intégrer le projet handicap dans la dynamique de développement RH, rencontrer les bénéficiaires de l'obligation d'emploi et assurer leur suivi.

Sur la base de ces préconisations, **un plan d'action en six grands axes a été mis en place.**

- › Il s'est d'abord agi de structurer la démarche handicap en interne, en informant les élus du CE de la nomination du référent handicap missionné pour élaborer un projet de plan d'actions. Ce plan a ensuite été soumis au CE pour validation.
- › Le deuxième axe a consisté en la création d'un réseau de partenaires externes en Corrèze.
- › Le troisième axe du plan porte sur la communication régulière en interne : article et bande dessinée diffusés dans le journal interne, animations/sensibilisations lors de la « Semaine Handicap », organisation du « DuoDay », recours à une interprète en langue des signes française lors de la Journée du Personnel, à l'intention d'un salarié souffrant d'un lourd handicap auditif.
- › Le quatrième axe entend former et sensibiliser les acteurs en interne. La référente handicap a ainsi été formée et le financement de sa formation pris en charge par la Convention UCANSS-AGEFIPH. La ligne managériale a également bénéficié d'une formation.
- › Le cinquième axe porte sur l'organisation d'événements en interne et en externe.
- › Le sixième et dernier axe consiste à développer le taux d'emploi indirect. A ce titre, la passation d'un marché réservé est en cours.



Entretenir la solidarité et faire émerger l'intelligence collective : qu'est-ce que la démarche de co-développement initiée par l'ACOSS ?

La démarche de co-développement a été mise en place en 2016.

Elle est le résultat de retours de managers bénéficiant de dispositifs de formation et demandant plus de temps pour échanger entre pairs.

Cette offre a également été mise en place dans un contexte post-régionalisation, générant une ré-interrogation des pratiques managériales, notamment face au renouvellement générationnel. Il s'agissait donc d'accompagner ces pratiques. Ce dispositif s'inscrit par ailleurs dans le cadre du plan santé et de la préservation des collectifs de travail.

Le co-développement est un mode d'apprentissage qui s'effectue entre pairs – en l'occurrence, des managers –, **afin de développer des pratiques et résoudre des problèmes, préoccupations, projets.** Ces groupes de pairs n'ont pas de rapports hiérarchiques entre eux. L'objectif est de développer des pratiques managériales autour de la bienveillance, en travaillant davantage dans un esprit de coopération et de transversalité.

Le parcours s'échelonne sur 6 mois. Les groupes sont composés de 8 pairs, sans relation hiérarchique : 1 client et 7 consultants.

Le client est amené à exposer son problème, sa préoccupation ou son projet aux autres participants, qui sont des consultants. Ces derniers le questionnent, l'idée étant de lui permettre de préciser et/ou de reformuler sa problématique. Après cette phase de clarification, un « contrat » est établi, le problème peut en effet avoir évolué suite aux questionnements des consultants.

Les consultants sont ensuite amenés à proposer des pistes d'actions au client, qui peut élaborer son plan d'action. Enfin, une phase de prise de recul est prévue pour débriefer de l'atelier, faire part de ses étonnements ou de ce qui a été appris.

Cette démarche a nécessairement un effet sur la situation des participants. Il ne s'agit pas de régler le problème à tout prix, mais de donner d'autres angles de vue. Les participants prennent conscience de leur fonctionnement, leurs compétences manquantes ou leurs ressources. À cela s'ajoute une déculpabilisation, les individus acceptant de ne pas savoir ou de se tromper, et ce parce que la confiance créée dans le groupe le permet.

Au fur et à mesure de la démarche, un réseau, une entraide et une confiance se créent, permettant d'instaurer un espace de soutien. Une situation pouvant constituer un risque psychosocial a ainsi été apaisée grâce au groupe. De véritables liens se créent.

L'animation est encadrée par un facilitateur, et chaque étape est réalisée dans un temps contraint.

Depuis son lancement en 2016, 12 groupes ont été accompagnés, soit environ 100 personnes.

Les bénéfices du co-développement sont multiples : développement personnel, mieux-être au travail, sortie de l'isolement, gestion du stress et des ressentis, climat conflictuel apaisé, pratiques managériales renforcées, réseau plus collaboratif et organisation plus performante.

Certains facteurs clés de succès sont toutefois nécessaires, à commencer par l'implication de la Direction, qui permet de pérenniser les pratiques managériales bienveillantes. De même, ces ateliers doivent être réalisés dans des lieux différents du lieu de travail, pour permettre une réelle respiration.



4

Un suivi régulier de la réglementation en vigueur et des projets interbranche aux thématiques connexes

En sa qualité de représentant de l'interbranche, l'Ucanss a régulièrement partagé auprès de la Commission les réalisations interbranche inhérentes à la responsabilité sociale de l'employeur.

► L'Ucanss a ainsi restitué, tout au long de l'année, les travaux qu'elle pilote dans le cadre de la **convention AGEFIPH** et de la mission handicap.

Elle a attiré l'attention de la Commission sur les actions relatives à la réalisation de diagnostics courts (Cf. témoignage de la CPAM de la Corrèze) et à la conception de grilles d'autodiagnostic. Un plan de communication adossé à chacune des actions, décliné selon la cible et le média utilisé, a également fait l'objet d'une présentation. Ainsi, les vidéos institutionnelles « C'est quoi le handicap ? » et « Handicap et accessibilité » ont fait l'objet d'une projection en séance et recueilli les remarques constructives de la Commission.

Enfin, les enjeux liés aux travaux conduits par le groupe de travail dédié à **la prévention de la désinsertion professionnelle** ont été partagés avec les membres de la Commission.

► Les modalités de déploiement du **marché mutualisé d'accompagnement à l'évaluation des risques** (document unique d'évaluation des risques professionnels - DUERP) pris en charge par le cabinet Fo-Sec, et les premiers éléments de bilan à l'issue des six premiers mois d'exécution du marché ont fait l'objet d'échanges.

Retenons de ce bilan d'étape :

- une vingtaine d'organismes, toutes branches confondues, a mobilisé le prestataire au cours du deuxième semestre 2018 ;
- huit d'entre eux recourent au marché afin d'être accompagnés dans la réalisation globale de leur DUERP ;
- quatre organismes souhaitent bénéficier de l'appui du cabinet Fo-Sec lors de la mise à jour de leur DUERP ;
- les thématiques traitées dans le cadre de la prestation « sécurisation d'une partie du DUERP » visent les RPS et la définition des unités de travail.

Ce marché, conclu en février 2018 pour une période initiale d'un an, ne pourra pas excéder quatre ans.

► Inscrite dans le Plan Cadre Développement Durable 2015-2018, une action innovante illustrant la responsabilité sociale interne de l'employeur a été mise en oeuvre : **l'expérimentation du mécénat de compétences**.

Cette démarche consiste à mettre à la disposition d'associations intervenant dans le champ d'action de la solidarité et de la santé, des salariés volontaires durant leur temps de travail, pour réaliser des actions d'intérêt général mobilisant sur une durée de 3 jours maximum leurs compétences professionnelles.

Le mécénat de compétences permet de rendre compte de l'intérêt et de l'implication des salariés des organismes dans des actions socialement durables.

Cette expérimentation a mobilisé :

- 4 organismes : CPAM Loire Atlantique, CARSAT Pays de la Loire, ACOSS et UCANSS
- 6 associations
- 8 missions
- 12 salariés

À l'issue de l'expérimentation, un bilan positif a pu être réalisé et l'élaboration d'un kit de déploiement de la démarche engagé.

► En ce qu'elle constitue un lieu de réflexion et de veille sur les questions de santé, sécurité et conditions de travail, l'Ucanss s'est attachée à présenter à la Commission paritaire nationale l'actualité légale en la matière et plus précisément **les impacts de la réforme du code du travail sur les CHSCT**.

En effet, il a semblé nécessaire de partager avec les membres de la commission les attendus de l'ordonnance du 22 septembre 2017 (n°2017-1386) relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise. Favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales, elle a opéré une profonde réforme des institutions représentatives du personnel par la dissolution de l'ensemble des anciennes institutions représentatives du personnel au profit d'une instance unique, le comité social et économique.

Ainsi, au plus tard le 1^{er} janvier 2020, l'ensemble des entreprises seront dotées d'un comité social et économique (CSE) en lieu et place des délégués du personnel, comité d'entreprise, et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

L'ensemble de leurs attributions respectives sont transférées à cette nouvelle instance, y compris les attributions en matière de santé, sécurité et conditions de travail. Le domaine de la santé, de la sécurité et des conditions de travail étant un sujet transverse, le CSE est amené à l'examiner tant dans le cadre de ses attributions sur la marche générale de l'entreprise que dans le cadre de ses attributions particulières.



5

La Commission paritaire nationale assure le suivi annuel des différents dispositifs prévus par le protocole d'accord du 16 novembre 2012

Le Régime général s'attache à piloter et suivre les effets d'une politique en santé au travail.

La Commission présente ainsi annuellement le tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale, les données « santé » issues du Baromètre Social Institutionnel (BSI), l'offre de formations relatives à la thématique santé et le bilan du recours au dispositif de soutien psychologique.

► Le tableau de bord de la performance sociale 2017 et les données « santé » issues du BSI

Chaque année la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail présente le tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale.

Ce quatrième exercice présente des résultats au 31 décembre 2017.

http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstancesParitaires/SSCT/pdf/realisations_publications/181026_TdB_performance_sociale_2017.pdf

Retenons de cette année que :

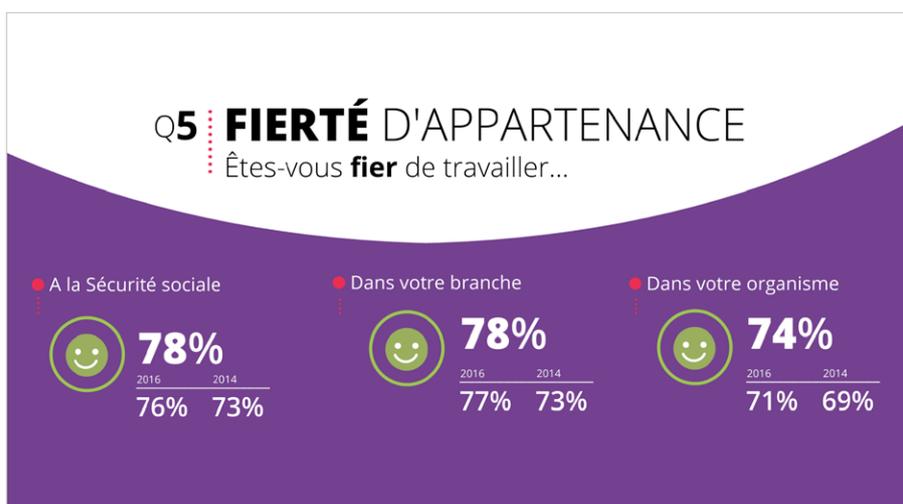
- la totalité des indicateurs inhérents au bien-être social marquent une amélioration du ressenti exprimé par les salariés ;
- les organismes ont poursuivi leur engagement auprès des fonctions managériales, ressources humaines et auprès des salariés en contact avec le public. Ce soutien s'illustre par la mise à disposition d'outils ou démarches permettant de clarifier le rôle et les marges de manœuvre des managers et par le recours aux dispositifs de formation-dédiée ;
- L'axe « prévenir et détecter les risques » retient, cette année encore, notre attention. En 2017, avec 42 stagiaires formés au module intitulé « Référent en santé et sécurité au travail », c'est la quasi-totalité du réseau des référents qui a été formé (331 référents formés) ;
- La formation nationale à la gestion des incivilités et des agressions est aussi fortement mobilisée par les organismes : 1951 salariés formés en 2017 (1740 en 2016).
- Enfin, cette politique de prévention s'appuie sur des outils de recueil / signalement des incivilités et agressions permettant d'analyser et traiter les situations.

► Les données « santé » issues du BSI

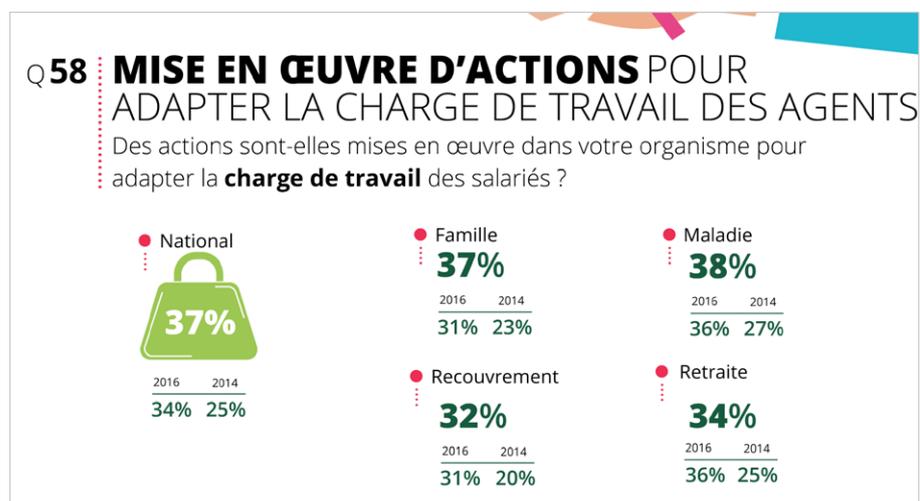
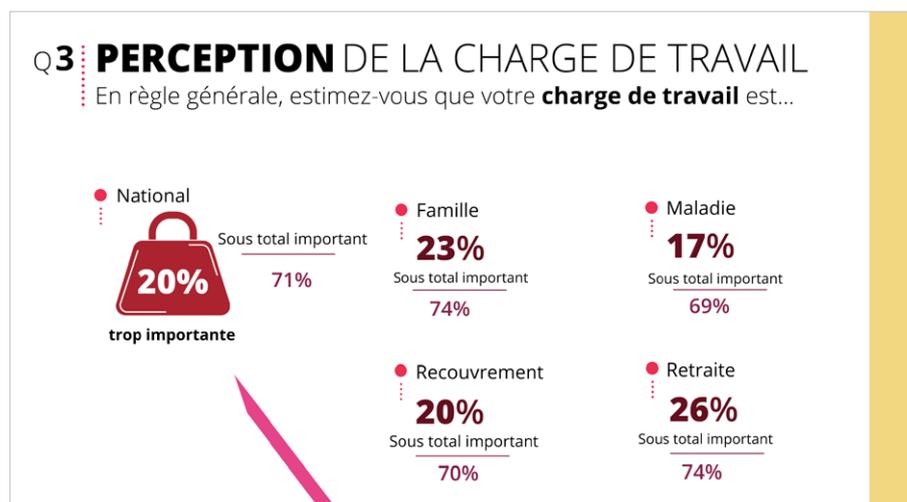
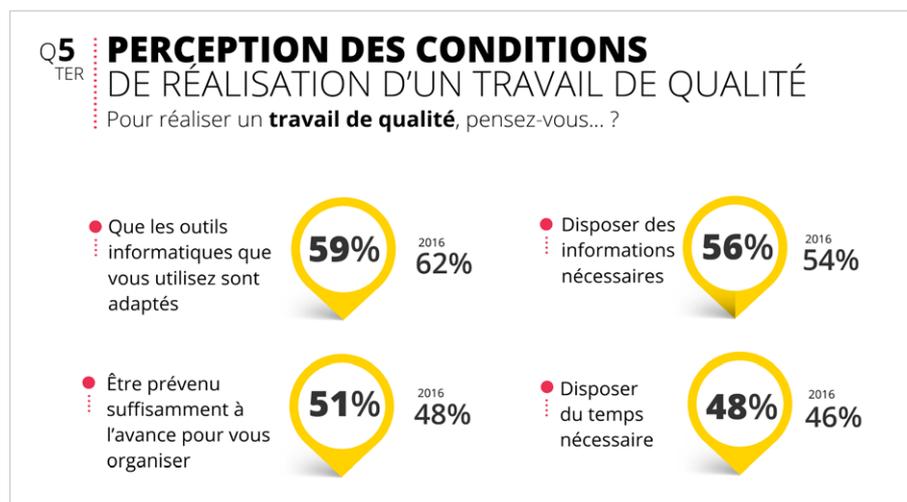
En complément des données suivies à travers le tableau de bord de la performance sociale, une présentation des données issues du BSI (données avril 2018) a été partagée avec les membres de la Commission.

Les salariés ont exprimé leur ressenti à travers différents items.
Retenons notamment :

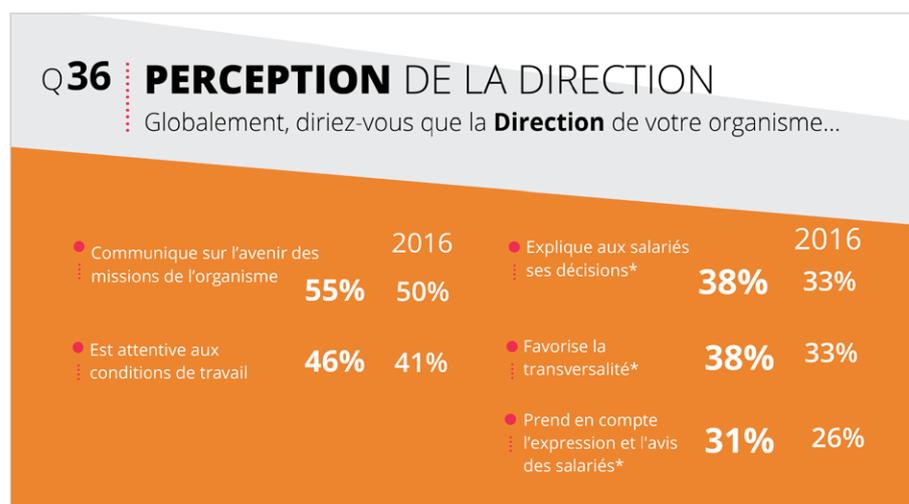
➤ **le travail au quotidien**



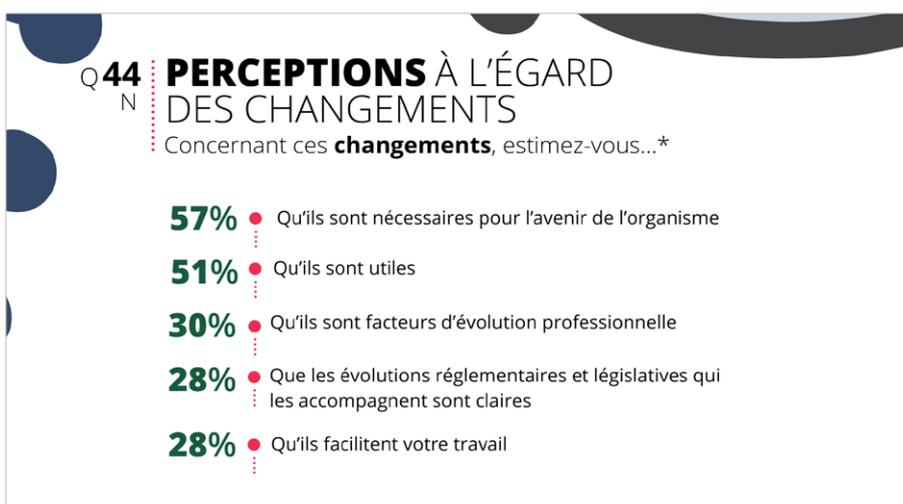
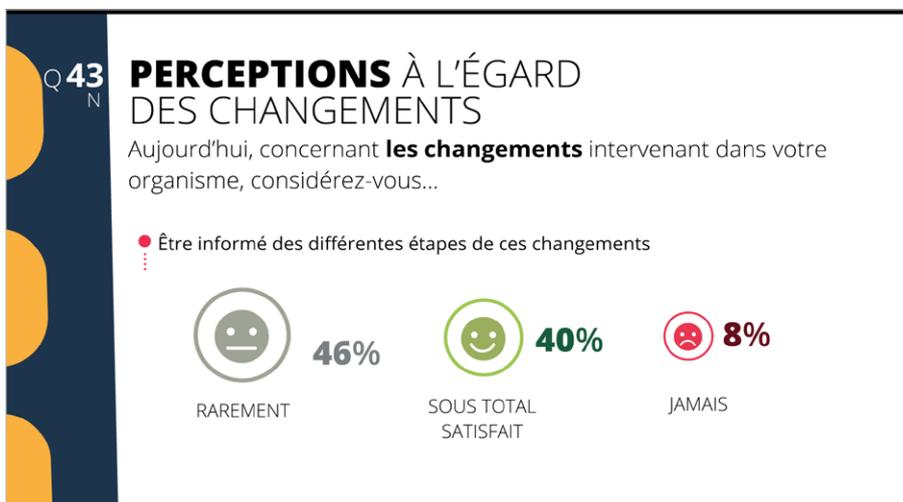
► l'organisation et les conditions de travail



➤ le management



› l'avenir professionnel et les changements



› Les formations interbranche « santé au travail »

Au 31 décembre 2018, l'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se compose de 13 modules figurant sur les listes de priorités de financement au titre du plan de formation. Cette offre répond aux besoins de différents publics : managers, professionnels des fonctions RH, référents santé ou encore agents en contact avec le public (en face à face ou par téléphone).

2018

PUBLIC	INTITULÉ DES MODULES	DURÉE	NOMBRE DE SESSIONS	NOMBRE DE STAGIAIRES
Management	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management	3 jrs	14	103
	Conduire des entretiens avec un salarié en souffrance	2 jrs	11	78
	Accompagner son équipe face aux situations de violence	2 jrs	9	62
RH	Obligations et responsabilités en matière de santé	2 jrs	Ne s'applique pas*	6
	Comprendre le document unique d'évaluation des risques professionnels et les facteurs de pénibilité	2jrs		4
	Développer la QVT et le bien-être au travail	2 jrs		31
	Santé au travail : prévenir la pénibilité	2 jrs		0
	Identifier et prévenir les addictions (tabac, alcool, drogues) au travail	2 jrs		0
	Identifier et prévenir les RPS	2 jrs		1
	Prévention des TMS et des atteintes du dos	1 jr		0
Référent santé, RH, Management, CHSCT et CSE-Commission santé	Mener un entretien suite à un événement traumatogène (nouveau module – 2 sessions en 2018)	2 jrs	2	20
Référent santé	Référent en santé et sécurité au travail	2 jrs	4	33
Agent accueil	Gestion des incivilités et des situations difficiles	2 jrs	175	1585

* les sessions sont organisées par le prestataire et regroupent des stagiaires issus de l'Institution comme d'autres entreprises

Le tableau ci-dessus indique la répartition des inscriptions sur les différents modules de l'offre de formation Interbranche Santé au Travail.

Le module « **Gestion des incivilités et des situations difficiles** », déployé depuis septembre 2011, continue d'être sollicité malgré un léger recul en 2018 (1951 stagiaires en 2017 et 1585 en 2018). Ce qui porte à 10 291 personnes ayant suivi cette formation depuis son lancement en septembre 2011. Les sessions de formation sont réalisées sur tout le territoire (9 sessions ont eu lieu dans les DOM : 4 à la Caf Guadeloupe, 2 à la DRSM et 3 à la CGSS Guadeloupe).

Le module « Référent en santé et sécurité au travail », après 4 ans d'existence, poursuit son objectif de professionnalisation des référents santé au sein des organismes.

En 2018, 33 stagiaires ont été formés, ce qui porte à 400 le nombre de stagiaires formés depuis 2014. Sur un total de 307 organismes (Rapport de l'emploi 2018), la grande majorité du public cible a été formée. Néanmoins, ce module reste actif en 2019 afin de répondre aux besoins ponctuels de personnes nouvellement identifiées comme Référent santé ou n'ayant pas encore suivi cette formation.

Les trois modules à destination des managers continuent à être mobilisés régulièrement. Ces modules de prévention en santé, par la déclinaison aux stades primaire et secondaire, mettent en exergue le rôle pivot et primordial du management.

Les 7 modules à destination des professionnels de la fonction RH sont issus de l'offre Achat Grand Compte. Le choix d'intégrer ces modules à l'offre de formation interbranche avait été fait afin de répondre aux besoins le plus souvent exprimés par les Référents Santé et de pouvoir permettre aux organismes de bénéficier d'une prise en charge également sur ces modules. Leur sollicitation par les organismes en 2018 est toujours faible et ce malgré la prise en charge au titre du plan.

Un nouveau module, « **Mener un entretien suite à un événement traumatogène** », vient compléter l'offre interbranche. A destination des référents santé, des managers, des RH et des membres du CHSCT et du CSE – Commission santé, le cas échéant, ce module a vu le déploiement de ses 2 premières sessions fin 2018.

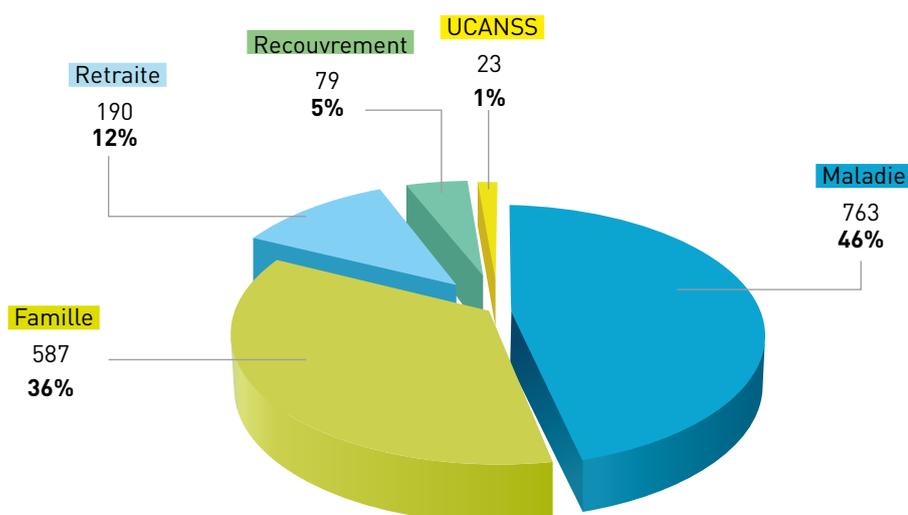
► Le dispositif de soutien psychologique

Depuis 2015, la cellule d'écoute interbranche assure une prise en charge des salariés de tous les réseaux dès lors qu'ils en ressentent le besoin.

Au 31 décembre 2018, 1642 consultations ont été effectuées pour 148523 salariés, soit un taux d'appels pour le périmètre de ce marché qui s'établit à 1,11% par rapport au nombre de salariés.

Rappelons que PROS-CONSULTE, prestataire en charge de la cellule d'écoute nationale, a défini un taux d'appel compris entre 1 et 3% comme significatif de la mise en œuvre par les organismes d'une politique de prévention conduisant les salariés à avoir recours sans crainte à la prestation d'écoute.

■ Répartition d'appels par structure (en nombre et en taux*)



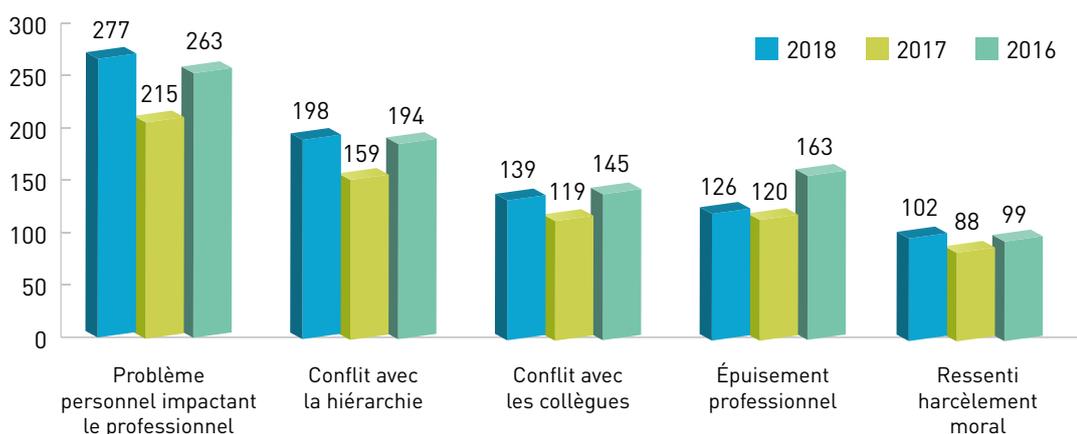
*taux d'appels au sein de la branche (nombre d'appels par branche / effectif total de la branche)

■ Caractéristiques des appelants

- 1292 appelants
- 86% des appelants sont des femmes, qui représentent 78% du personnel.
- L'âge moyen des appelants est de 45 ans (vs 45.2 en 2017 – 45.7 en 2016 et 46.4 en 2015), 408 appelants n'ont pas souhaité communiquer leur âge.
- La grande majorité des salariés (1084) ont appelé une seule fois la cellule. Cependant, 73 salariés ont eu recours à 3, 4 ou 5 reprises au dispositif. De manière exceptionnelle, 8 salariés ont contacté au cours de l'année 6 à 7 fois le dispositif d'écoute afin d'être accompagnés dans le traitement de leur(s) problématique(s).

■ Les motifs des consultations sont les suivants (en nombre d'appelants, certains ont appelé pour plusieurs motifs)

Les 5 motifs de consultations les plus fréquemment évoqués



À l'issue de leur prise en charge par PROS-CONSULTE, une orientation des appelants a pu être proposée.

291 appelants ont ainsi été orientés vers un psychologue ou un psychiatre, 141 salariés l'ont été vers leur DRH, Directeur ou manager et environ 219 appelants vers leur médecin traitant ou leur médecin du travail, 67 vers leur CHSCT ou leurs représentants du personnel et 6 vers une association d'aide aux victimes.

