





Bilan de la Commission paritaire nationale Santé, sécurité et conditions de travail

Edition 2019





EDITO

Élaboré par la Commission Paritaire Nationale Santé, Sécurité et Conditions de Travail, le bilan d'activité de l'instance souligne, cette année encore, les avancées réalisées en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Cette 7^{ème} édition confirme la poursuite des engagements pris par chacun des quatre réseaux. Le présent document retrace les actions déployées au niveau national, régional et local à travers une synthèse des bilans des quatre plans d'actions. Ces bilans sont l'occasion de revenir sur les principales réalisations et d'enrichir les échanges et leur apport par le biais de témoignages, moments de partage et d'inspiration.

Par ailleurs, dans son rôle de promoteur de bonnes pratiques, la commission paritaire a souhaité inviter des experts d'entreprises extérieures afin de nourrir les débats. La question du sport en entreprise et du télétravail, au service de la performance de l'entreprise, d'une meilleure qualité de vie des salariés et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, a été largement débattue.

Le bilan d'activité s'attache également à rendre compte de démarches complémentaires, concernant des thématiques importantes relatives à la santé et à la responsabilité sociale de l'employeur.

La question du handicap a ainsi fait l'objet d'une attention particulière. La commission a régulièrement été informée des nouveautés réglementaires en la matière et des travaux conduits dans le cadre de la convention AGEFIPH, notamment ceux relatifs à la prévention de la désinsertion professionnelle auxquels un membre de la commission contribue par ailleurs.

Se voulant un véritable cadre de référence en santé et sécurité au travail, la norme ISO 45001 a fait l'objet d'une présentation en commission. Cette norme internationale vise à permettre à l'entreprise de mettre en place une réelle stratégie pour l'amélioration de la sécurité des salariés et la réduction des risques sur le lieu de travail.

Enfin, à l'instar des années précédentes, l'instance s'est attachée à suivre plusieurs indicateurs constituant le tableau de bord de la performance sociale et ainsi à rendre compte des effets de la politique interbranche en santé, sécurité et conditions de travail.

Nous vous invitons à découvrir ce bilan d'activité et vous souhaitons beaucoup d'intérêt à sa lecture, afin de prendre la mesure des enjeux de la santé au travail à travers une prévention primaire effective.

Sihem Anne Présidente Carole Bonvalot Vice-Présidente par intérim



SOMMAIRE

Edito
Contribuer à la mise en œuvre d'une politique active de prévention en santé en veillant au suivi des effets des politiques de santé au travail
Partager la dynamique engagée en matière de projets interbranche aux thématiques connexes
Réaliser une veille permettant de repérer les bonnes pratiques relatives à la santé au travail et les partager en faisant intervenir en séance des organismes porteurs de ces bonnes pratiques
Assurer le suivi annuel des différents dispositifs prévus par le protocole d'accord du 16 novembre 2012

A l'instar des cinq années précédentes, 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 a veillé à se réunir régulièrement.

Calendrier 2019



16 avril 11 octobre 22 mai 4 décembre

Dans le respect des missions qui sont les siennes, la commission s'est attachée à :

CONTRIBUER A LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE ACTIVE DE PREVENTION EN SANTE EN VEILLANT AU SUIVI DES EFFETS DES POLITIQUES DE SANTE AU TRAVAIL

LES PLANS D'ACTIONS DES QUATRE RESEAUX





L'Assurance maladie a présenté de nouveaux engagements en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail pour la période 2019-2022.

Ce troisième plan traduit l'ambition d'avoir une démarche qui respecte à la fois les exigences de la Cog et la capacité des réseaux de la branche à concevoir et mettre en œuvre des déclinaisons opérationnelles, innovantes et pragmatiques. Le plan SQVT est pleinement intégré dans la politique RH et RSE de la branche.

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

Réalisée en collaboration avec son réseau, la caisse nationale a structuré une architecture d'intervention articulée autour de 4 axes :





Ce plan SQVT, déployé à partir du dernier semestre 2019, réunit 24 actions dont 14 actions socles et 1 expérimentation.

Parmi ces actions, certaines d'entre elles sont considérées comme socles car leur déploiement est prioritaire dans le schéma directeur des ressources humaines (2019-2022).

Des actions peuvent également représenter un prérequis fondamental pour asseoir une politique QVT nationale et locale, leur conférant ainsi la qualité d'action socle.

Ces 14 actions-socle sont:

- Accompagner les managers pour intégrer la QVT dans leur posture et leurs pratiques managériales.
- Faciliter l'intégration de tout nouveau collaborateur.
- Favoriser la mise en place d'espaces de dialogue des salariés sur le travail.
- Clarifier les concepts, la gouvernance et la communication de la responsabilité sociale interne de l'Assurance maladie.
- Mettre en place un dispositif pour le déploiement du plan SQVT local.
- Promouvoir des habitudes de vie favorables à la santé et au bien-être.
- Définir une démarche globale de prévention des risques professionnels dans l'entreprise.
- Concilier équilibre vie privée / vie professionnelle.
- Désigner et former les référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et agissements sexistes.
- Mettre en place une démarche d'accompagnement en complément de la cellule d'écoute.
- Prévenir et réduire l'absentéisme.
- Impliquer chacun sur la QVT.
- Donner du sens et développer une culture commune et un collectif de travail.
- Communiquer sur les organisations, les lignes managériales et les sphères de délégation au sein de l'organisme.

L'expérimentation a pour objectif de fournir une méthodologie d'« Evaluation de la charge mentale et prévention des risques associés ».



Pour en savoir plus:

http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstancesParitaires/SSCT/pdf/plans actions branches/2019 Plan actions branche maladie 2019-2022.pdf



Lors de la construction du troisième plan, il a été décidé de maintenir des actions relevant des deux précédents plans afin de les inscrire dans la continuité.

Il a été estimé que ces actions composaient des engagements socles, qui sont devenus des piliers incontournables d'une démarche santé et sécurité au travail.

Ces engagements sont des conditions indispensables à la santé et à la qualité de vie au travail. Elles ont vocation et intérêt à s'inscrire dans la durée.

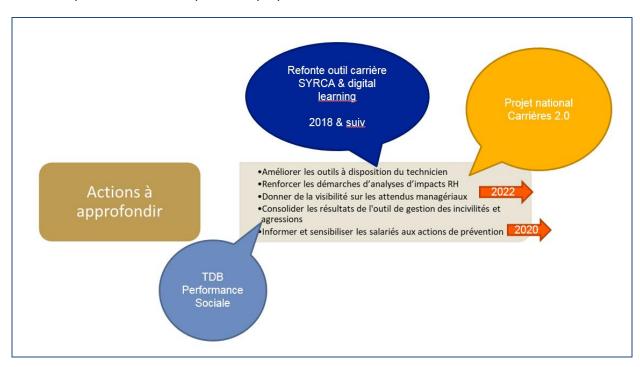
Plus précisément, ces engagements socles sont :

- L'élaboration d'un accord ou plan local SSCT.
- La consolidation des résultats de la cellule d'écoute.
- L'accompagnement des managers dans leurs pratiques managériales.
- L'animation du réseau des référents QVT.

S'agissant des actions à approfondir, une focale importante est mise sur l'amélioration des outils à disposition du technicien. A ce titre, une attention particulière est portée aux travaux en cours dans la branche sur le process carrière et sur l'outil associé dans un objectif de simplification.

Les travaux visant le digital learning se poursuivent autour du développement d'outils mobilisables en complément du présentiel.

Enfin, un autre objectif est de prolonger et de renforcer les démarches d'analyses d'impacts RH. Une attention particulière est ainsi portée au projet national dit Carrière 2.0.



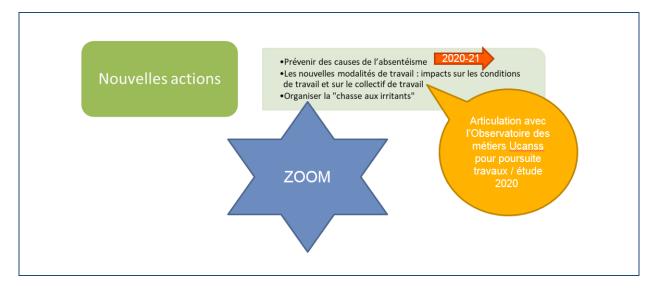
Enfin, certaines nouvelles actions visent à aller plus loin en adoptant une dynamique de partage entre pairs et collègues.

Un travail particulier est également engagé pour déployer deux actions :

 À court terme : l'expérimentation du traitement des irritants dans le cadre de la campagne « STOP IRRITANTS » en lien avec les dispositifs d'innovation portés par la Direction de l'innovation.



- À moyen/long terme : la mise en place d'un processus pérenne de déclaration, de prise en charge et de traitement des irritants, dans le respect des engagements pris dans le cadre du Plan Santé sécurité et conditions de Travail (PSSCT).



LE PLAN D'ACTION

Pour en savoir plus:

http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstancesParitaires/SSCT/pdf/plans actions branches/2018 Plan d action Sante Securite au Travail BR2018-2022.pdf



L'objectif du PAQT (Plan d'Actions Qualité de vie au Travail) est d'avoir :

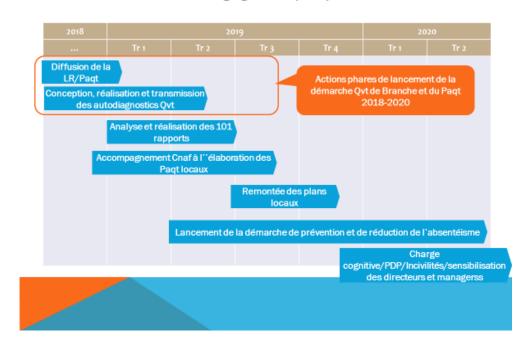


Un comité, composé de Directeurs, assurera le pilotage du plan à compter de 2020. Il validera les actions qui seront conduites par la branche. Toutes les actions sont élaborées par des groupes de travail thématiques, qui sont constitués de représentants des Caf.

Un copilotage national et local est également assuré, permettant ainsi de garder un ancrage sur les réalités des organismes.

A ce stade des travaux, sont engagées les actions suivantes :

Actions engagées et perspectives



Un certain nombre d'actions socles ont également été identifiées ; les organismes ont l'obligation de les déployer.

Axe 1 : Structurer et outiller une démarche partagée Qvt de Branche			
Thématiques	Actions		
Définir, piloter et mesurer la politique Qvt de la Branche	Action 1 – Conduire des autodiagnostics Qvt Action 2 – Accompagner les organismes pour l'élaboration des Paqt locaux		
Valoriser la dimension stratégique de la Qvt	Action 3 – Inclure nativement la dimension Qvt dans les projets stratégiques de la Branche		
Développer et promouvoir une culture commune et partagée	Action 4 – Sensibiliser et impliquer les directions d'organismes à la Qvt Action 5 – sensibiliser et impliquer l'ensemble de la ligne managériale à la Qvt		



Axe 2 : Garantir la santé et la sécurité des salariés, facteurs premiers de Qvt				
Thématiques	Actions			
	Action 6 – Constituer des observatoires des incivilités			
Poursuivre les actions de prévention et de lutte contre les incivilités	Action 7 – Constituer des groupes de paroles sur la problématique des incivilités			
	Action 8 – Former les Csu en Cdd à la prévention et à la gestion des incivilités			
Mieux gérer les conflits internes	Action 9 – Proposer une offre de médiation			
Wileda gerer les commes internes	Action 10 – Former les professionnels de la fonction RH à la médiation			
	Action 11 – Prévenir la désinsertion professionnelle			
Accompagner les salariés fragilisés	Action 12 – Sensibiliser et former les professionnels de la fonction RH et/ou les référents santé à la prévention de la désinsertion professionnelle			
	Action 13 – Définir et mettre en œuvre un plan d'actions handicap pour la Branche			
Réduire la charge cognitive des	Action 14 - Evaluer et réguler la charge cognitive			
collaborateurs	Action 15 – Sensibiliser les personnels de la fonction Rh à la problématique de la charge cognitive			
Réduire l'absentéisme	Action 16 – Identifier les causes de l'absentéisme et le réduire			

Axe 3 : Répondre aux attentes et préoccupations Qvt des salariés de la Branche				
Thématiques	Actions			
Promouvoir la santé au travail	Action 17 – Conduire des actions de prévention Santé			
	Action 18 – Outiller la ligne managériale au quotidien			
Adapter les pratiques managériales au enjeux de et QVT	Action 19 – Constituer des groupes d'échanges sur le travail			
	Action 20 – Inclure la dimension Qvt dans l'entretien annuel			
Favoriser l'articulation de la vie privée et de la vie professionnelle	Action 21 – Soutenir les organismes dans la mise en œuvre du droit à la déconnexion			
Anticiper les évolutions et accompagner le	Action 22 – Conduire des études prospectives métiers			
changement	Action 23 – Accompagner la transformation numérique			

Actions socles

Par ailleurs, certaines actions sont préconisées et d'autres sont volontairement laissées à la main des organismes en fonction de leurs contextes locaux, afin que leur plan soit en cohérence avec le contexte et les problématiques qui émergent au niveau local.

Un accompagnement méthodologique est proposé par la caisse nationale s'agissant de la mise en œuvre des actions socles et celles fortement préconisées.



Pour en savoir plus :

http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstancesParitaires/SSCT/pdf/plans actions branches/2018 Plan d actions Qvt branche Famille 2018 2022.pdf





Ce plan d'actions santé 2018-2022 s'inscrit dans la continuité du premier plan d'actions santé 2014-2017.

Socle d'une politique santé, conditions de travail et dialogue social, écoute et accompagnement des salariés, management et expérimentation, il recouvre :

- des engagements à poursuivre et consolider à l'issue du premier plan,
- des nouvelles actions tenant compte du bilan réalisé et des évolutions à venir du réseau.

Il est articulé autour de 3 catégories d'engagements et d'actions :

- Les engagements socles correspondent à des actions fondamentales sur lesquelles se constituent une politique santé au travail.
- Les actions à approfondir qui renvoient à des actions qui doivent être conduites au sein du réseau et qui ont été initiées sur le plan précédent.
- Les nouvelles actions qui ont été déterminées en tenant compte de la Cog, des évolutions du réseau et du bilan réalisé au titre du plan d'actions 2014-2017.



Afin d'accompagner la mise en œuvre locale de la politique de santé, des référents santé et sécurité au travail ont été désignés. Une lettre de mission ainsi qu'un séminaire dédié leur ont été proposés dans l'objectif de clarifier leur périmètre d'intervention et créer les conditions de réussite de leur mission.

Le réseau des Urssaf s'est également doté d'une communauté collaborative sur Yammer.

Les Risques Psycho Sociaux (RPS) peuvent être prévenus et traités notamment en favorisant une meilleure ergonomie du poste de travail. Un support de communication relatif à la prévention des risques liés au travail sur écran a été diffusé en ce sens.







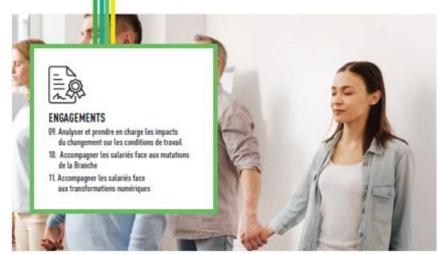
ORGANISATION DU TRAVAIL



Favoriser le dialogue au sein des collectifs de travail est l'une des priorités du plan d'actions. La mise à disposition d'une grille de détection de l'isolement professionnel et la valorisation de la démarche de codéveloppement sont deux actions importantes qui illustrent la conduite de cet engagement.



Le démarche d'analyse d'impacts, la réactivation du réseau d'experts COP (Conseillers d'Orientation Professionnelle) et la réalisation d'un outil d'autodiagnostic complété par la mise en place d'actions d'accompagnement dans le cadre de la transformation numérique sont autant d'actions engagées qui relèvent de cet axe.



LE PLAN D'ACTION

Pour en savoir plus:

 $\underline{http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstancesParitaires/SSCT/pdf/plans_actions_branches/2018_Plan-Sante-au-Travail_VF_web.pdf$



PARTAGER LA DYNAMIQUE ENGAGEE EN MATIERE DE PROJETS INTERBRANCHE AUX THEMATIQUES CONNEXES

EN COMPLEMENT DES TRAVAUX EN MATIERE DE SANTE, ET A L'INSTAR DES ANNEES PRECEDENTES, LES ACTIONS EN MATIERE DE POLITIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES ONT FAIT L'OBJET D'UNE ATTENTION PARTICULIERE.



Le handicap et la désinsertion professionnelle

Un état des lieux des travaux engagés dans le cadre de la convention AGEFIPH et plus particulièrement le suivi de la démarche visant la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) a été réalisé.

Les enjeux de cette démarche de PDP sont triples :

- Se mobiliser sur le sujet de la désinsertion professionnelle, complexe et stratégique pour les organismes.
- Créer et maintenir une dynamique collective interbranche autour de professionnels avec des cultures et des niveaux de maturité sur le sujet potentiellement hétérogènes et créer ainsi une « communauté apprenante ».
- Faire de cette communauté les ambassadeurs de demain.

Les travaux doivent conduire à :

- Une meilleure visibilité sur la prise en charge de la problématique de la désinsertion professionnelle, les enjeux, les causes, le niveau de mobilisation des organismes et leurs éventuelles difficultés.
- L'identification des besoins des organismes.
- La construction de premiers éléments d'une boîte à outils pour les 4 organismes via : l'identification de bonnes pratiques et/ outils existants sur lesquels capitaliser, un retour d'expérience terrain sur les actions mises en œuvre en matière de PDP, la co-construction de ressources et outils complémentaires avec des acteurs de terrain.

Les mesures issues de la Loi sur l'avenir professionnel et ses impacts sur le handicap

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 transforme le paysage de l'apprentissage et de la formation professionnelle avec pour objectifs d'en simplifier la gouvernance. Elle comprend également des mesures sur l'emploi des personnes handicapées.

Cette loi réforme l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH).

A partir du 1er janvier 2020, l'obligation de déclarer les travailleurs handicapés est généralisée à toutes les entreprises via la déclaration sociale nominative. Par ailleurs, l'obligation d'emploi s'apprécie au



niveau de l'entreprise. Enfin, le taux d'emploi des travailleurs handicapés de 6% minimum doit être révisé tous les 5 ans.

L'employeur peut s'acquitter de son obligation par :

- L'emploi direct de travailleurs handicapés dont l'accueil des stagiaires et personnes en Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel - PMSMP - sans limite.
- Un accord de branche agréé.
- La contribution versée à l'Agefiph recouvrée par l'Urssaf ou la MSA.

La contribution peut être réduite au titre :

- Des dépenses liées à des contrats de fourniture, de sous-traitance ou de prestations de services auprès des EA, ESAT et TIH.
- Des ECAP (Emplois exigeant des Conditions d'Aptitude Particulières).
- Des dépenses que l'entreprise a engagées afin de favoriser l'accueil, l'insertion ou le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés non prévues par un texte légal ou conventionnel.

Des mesures favorisant l'intégration des personnels ont également été prévues. Elles visent notamment :

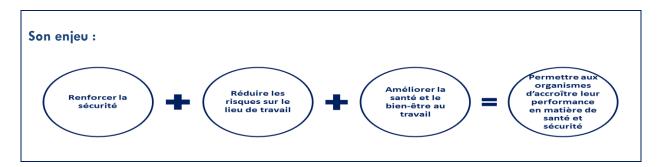
- La formation (CPF / apprentissage).
- Le recours au télétravail.
- La désignation d'un référent handicap dans les entreprises d'au moins 250 salariés, chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes handicapées dans l'entreprise.
- L'expérimentation du recours à l'intérim.
- Les motifs d'attribution de la RQTH.
- Le recours aux entreprises adaptées.

Le cadre de référence de la norme ISO 45001

La nouvelle norme internationale ISO 45001 en management de la santé et de la sécurité au travail a été publiée le 12 mars 2018.

Plus de 70 pays, dont la France, les syndicats et l'OIT (organisation internationale du travail) étaient présents dans les discussions. L'objectif était d'aboutir à un système qui, tienne compte des principes généraux de prévention européens, soit compatible avec les principes de l'OIT et respecte les réglementations nationales. Se voulant un véritable cadre de référence en santé et sécurité au travail, la norme ISO doit permettre à l'entreprise de mettre en place une réelle stratégie pour l'amélioration de la sécurité des travailleurs, la réduction des risques sur le lieu de travail et des conditions de travail plus sûres.

L'ISO 45001 définit les normes minimales de bonne pratique pour la protection des employés à l'échelle mondiale.



La norme se veut ambitieuse en termes de résultats relatifs à :

- La maîtrise des risques.
- L'amélioration du bien-être et de la qualité de vie au travail.
- La préservation de la santé physique, psychologique et mentale des travailleurs.
- L'amélioration de la performance des organisations.
- La prévention des traumatismes et/ou pathologies.
- La mise à disposition de lieux de travail sûrs et sains.

La prévention des risques professionnels : retour sur l'enquête relative à la mise à disposition d'un marché d'accompagnement à l'élaboration, la mise à jour et la sécurisation du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) par le cabinet Fo-Sec

Administrée entre le 12/11/2019 et le 06/12/2019 auprès de l'ensemble des organismes du régime général, cette enquête vise à recueillir le niveau de satisfaction des organismes utilisateurs de ce marché, et les remarques de ceux qui n'y ont pas encore eu recours.

159 organismes ont répondu (148 questionnaires exploitables) soit un taux de réponse de 46%.

La quasi-totalité de répondants (143) n'a pas eu recours au marché.

Les 5 organismes ayant déclaré avoir fait appel au prestataire ont pu conjointement élaborer leur DUERP (3), le sécuriser (1), le mettre à jour (1).

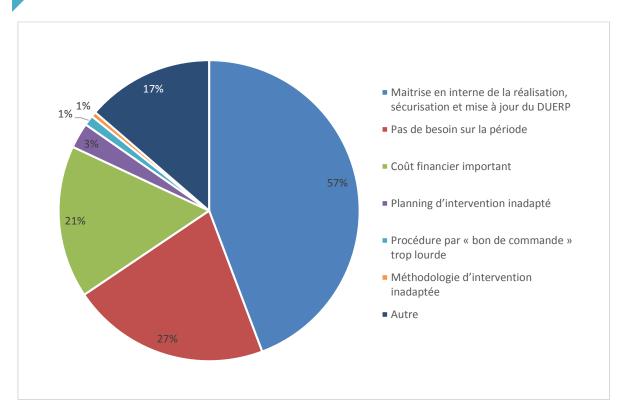
78% d'entre eux se déclarent satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la prestation rendue.

Ils ont notamment apprécié:

- l'avis d'un expert sur le contenu du DUERP.
- la meilleure hiérarchisation des risques.
- la présentation d'un guide d'entretien, support aux échanges avec les équipes.
- les conseils sur la méthodologie de mise à jour.
- les pistes d'améliorations précises et détaillées.
- la capacité d'adaptation des intervenants.

Les organismes répondants n'ayant pas bénéficié de l'intervention du cabinet Fo-Sec l'expliquent par les motifs ci-dessous.





34 organismes envisagent cependant de faire appel au marché d'accompagnement en 2020 (28) ou 2021 (9).

Des attentes ont également pu être formulées. Celles-ci doivent nourrir nos réflexions et potentielles actions à venir.

- Renforcer la communication afin de mieux connaître les différentes prestations, la méthodologie d'intervention de chacune d'elle (planning, étapes, documents à fournir, etc.) ainsi que le coût.
- Prévoir, dans le cadre de la méthodologie d'intervention sur site, un temps suffisant permettant au cabinet Fo-Sec de comprendre le contexte, les missions et objectifs de l'organisme et de ses unités de travail.
- Proposer une FAQ sur le DUERP.
- Mettre à disposition un modèle-type de DUERP.
- Proposer une solution logiciel facilitant la mise à jour du DUERP.

REALISER UNE VEILLE PERMETTANT DE REPERER LES BONNES PRATIQUES RELATIVES A LA SANTE AU TRAVAIL ET LES PARTAGER EN FAISANT INTERVENIR EN SEANCE DES ORGANISMES PORTEURS DE CES BONNES PRATIQUES

LA COMMISSION DONNE LA PAROLE AUX ORGANISMES...



Promouvoir et partager les bonnes pratiques relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail est l'une des missions majeures de l'instance.

Ainsi, la **Cpam Haute-Garonne** et l'**Urssaf Pays de la Loire** nous ont présenté leur politique d'engagement en faveur de l'alimentation saine et du sport en entreprise, des leviers essentiels pour une meilleure santé au travail. Un temps dédié a également permis de prendre connaissance des actions spécifiques mises en œuvre au sein des **Ugecam**.

La Cpam Haute-Garonne invite ses salariés à relever des défis!



1er défi, Favoriser l'activité physique en participant à différentes opérations : Abandonner l'ascenseur au profit de l'escalier en adoptant « Chacun sa marche », Tester sa condition physique grâce à « Forme Plus Sport » ou encore Soulager ses lombaires en suivant des ateliers de sensibilisation « Votre dos vous dira merci! »

2ème **défi**, Devenir un acteur de la nutrition en développant les actions suivantes : Accompagner les restaurations collectives dans de nouvelles pratiques alimentaires durables avec la mise à disposition du « *Menu 2 fois BON* », c'est-à-dire un menu BON pour la santé (qualité et saveurs des produits) et BON pour la planète (produits locaux, de saison et issus d'une agriculture raisonnée),

Découvrir une nouvelle manière de consommer en faisant appel au « Panier des Jardins de Cocagne », panier de légumes frais issus de circuits courts,

Participer au « Good Food Game », challenge qui consiste, par équipe, à comptabiliser le nombre de pas effectués et le nombre de verres d'eau bus et proposer un menu à la fois bon pour la santé et bon pour la planète.



o Wateries



L'Urssaf Pays de la Loire : le sport au service de la solidarité

A travers la valorisation du sport effectué par ses salariés, l'Urssaf s'engage auprès de nombreuses associations et participe au dynamisme du tissu associatif et solidaire de la région.

Les salariés de l'Urssaf participent ainsi régulièrement aux événements organisés par :

- → Handisol, qui propose notamment des ateliers ludiques et sportifs, des mises en situation de handicap, une course « Les foulées du Tram » donnant l'occasion à des coureurs de porter une joëlette (fauteuil de randonnée adapté) et permettre ainsi à des enfants en situation de handicap de découvrir la course à pied,
- ⇒ ELA, où les volontaires de l'Urssaf ont comptabilisé leurs pas pendant une semaine et couvert une distance équivalente à plus de 500kms.





De plus, dans le cadre de sa politique de mobilité, l'Urssaf encourage la marche à pied (notamment avec le challenge « Festi'March », la marche nordique et la pratique du vélo. Cette politique en faveur de la santé par la réalisation d'activités sportives trouve écho sur les postes de travail où l'ergonomie de celui-ci est recherchée par la mise à disposition d'un mobilier adapté (bureau assis-debout, chaises ballon, tapis de marche).

La Direction Nationale du Groupe Ugecam : des actions en cohérence avec leurs missions spécifiques

Les Ugecam sont pleinement inscrites dans le plan SQVT de la branche Maladie. Afin de répondre aux besoins spécifiques en lien avec leurs activités, des actions particulières ont été déployées relevant des champs de :

- La bientraitance
- La prévention de l'absentéisme de longue durée
- L'exposition à des risques professionnels spécifiques
- Les incivilités et agressions

THEMATIQUES	ACTIONS A DEPLOYER
LA BIENTRAITANCE	La direction nationale (DNGU) propose de : Poursuivre les sessions de formations pour être «référent bientraitance »
	Créer et animer un réseau de référents au niveau national Publier la charte nationale de bientraitance
LA PREVENTION DE L'ABSENTEISME DE LONGUE DUREE	La DNGU s'engage à : Proposer en « offre de service » une démarche du type ACEA (« Absentéisme, Comprendre et Agir ») adaptée aux Ugecam et à leurs établissements Mettre à disposition des Ugecam un outil de suivi des absences maladie et AT-MP (outil GAMAT)
L'EXPOSITION A DES RISQUES SPECIFIQUES	Afin de prévenir les AT-MP, la DNGU favorise le partage des bonnes pratiques et le suivi des actions mises en œuvres localement: - le programme TMS Pro conduit par la branche des Risques Professionnels - la participation aux appels à projets des ARS Au niveau local: - Les efforts en matière d'organisation du travail, de formation professionnelle sur l'hygiène et le risque infectieux, d'investissement en matériel limitant les efforts de manutention et en équipement de protection des salariés Afin de limiter les risques en lien avec le travail de nuit, les postures pénibles et le port de charge, certains établissements, en fonction du seuil atteint, sont soumis à des obligations spécifiques: - Déclaration annuelle d'exposition (via la DSN) et pris en compte dans le C2P (compte profession de prévention) - Négociation en faveur de la prévention des effets à l'exposition à certains facteurs de risques
LA LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS ET INCIVILITES	La DNGU veille à : Piloter la mise en place d'un groupe de travail pour élaborer une procédure d'alerte et de soutien en cas d'agression suspectée ou constatée, ou en cas d'accusation d'un salarié d'être auteur d'une agression envers un usager.





... ET AUX EXPERTS

Des experts d'entreprises ont complété la richesse des échanges et ont ainsi bénéficié d'une tribune afin d'apporter leurs connaissances en matière de :



La mise en œuvre du télétravail - ZE VILLAGE

Zevillage est un site participatif d'information consacré aux nouvelles formes de travail : télétravail, travail à domicile, coworking, travail collaboratif, mobilité, temps partagé, groupement d'employeurs, autoentrepreneurs...

L'intervention de Zevillage a permis de faire un point sur l'état de l'art en matière de télétravail et d'identifier les conditions nécessaires à réunir afin d'en faire une modalité d'organisation du travail favorable à l'employeur et aux salariés.

Le développement du sport en entreprise - Fédération Française du Sport en **Entreprise (FFSE)**

Pourquoi développer le sport en entreprise ?



Le sport d'entreprise en chiffres



- +1,5 à 3% de ROI par euro investi après 3 ans*
- -25% de turnover**
- +6 à 9% de productivité gagnée***

En moyenne un salarié français est en arrêt maladie 17

Une étude australienne a montré qu'un salarié en mauvaise santé a en moyenne 18 jours d'absence contre 2 jours pour un salarié en bonne santé (Guide to promoting health and wellness in the workplace, 2012).

10% des salariés pratiquent une Aps en entreprise. 94% d'entre eux le recommandent 100% des chefs d'entreprise qui ont passé le pas le

recommandent (Baromètre Opinion Way Generali 2018)



Fédération Française du Sport d'Entreprise - Bien plus que du sport



Le sport santé bien-être en entreprise

3 Problématiques

(rapport observatoire national de l'activité physique et de la sédentarité 2017)

>l'inactivité physique, qui conduit les employeurs à proposer des programmes liés à l'activité sportive

>la sédentarité, qui va générer des réponses pour limiter le temps passé assis (bureau assis/debout, breaks..)

>l'activité physique professionnelle intense, les TMS et les troubles associés (fatigue, douleurs, chutes), amenant des programmes de préparation ou récupération spécifiques



Fédération Française du Sport d'Entreprise - Bien plus que du sport

Créée en 2003, la FFSE a pour objectif de développer une activité physique régulière au sein des entreprises et aux personnes en recherche d'emploi, dans une perspective de bien-être et de santé de la personne, ainsi que dans des perspectives de performance de l'entreprise.

La FFSE est un organisme de formation intervenant dans le domaine de la santé et de la prévention des TMS.

En outre, elle conçoit des manifestations interentreprises, de rayonnement géographique varié, afin d'encourager la pratique sportive.

Enfin, la FFSE cherche aussi à répondre plus précisément aux besoins de l'entreprise, par exemple en apportant des conseils en matière de création de salles de sport.

Le déploiement d'actions de prévention des risques — Malakoff Médéric Humanis

Malakoff Médéric Humanis propose aux entreprises qui y souscrivent, des prestations d'accompagnement en faveur de la prévention des risques professionnels.

Avec « Comment ça va aujourd'hui ? », des ateliers interactifs réalisés par Malakoff Médéric Humanis et/ou un expert de la thématique identifiée permettent aux salariés de faire le point sur leurs comportements en matière de santé, et de repartir avec des conseils pratiques sur l'hygiène de vie à adopter au travail comme à la maison

Les thématiques pouvant faire l'objet de ces ateliers sont notamment les addictions, l'équilibre alimentaire, le sommeil, les TMS.

Des actions en matière d'activité physique telles que l'éveil musculaire ou encore la mise à disposition d'une application de tracking de l'activité physique conçue autour d'un challenge connecté sportif sont proposées.



ASSURER LE SUIVI ANNUEL DES DIFFERENTS DISPOSITIFS PREVUS PAR LE PROTOCOLE D'ACCORD DU 16 NOVEMBRE 2012

LE REGIME GENERAL S'ATTACHE A PILOTER ET SUIVRE LES EFFETS D'UNE POLITIQUE EN SANTE AU TRAVAIL



Le tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale

Chaque année, la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail présente le tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale. Cette cinquième édition présente des résultats au 31/12/2018.

En 2018, les organismes ont poursuivi leur engagement auprès des fonctions managériales et ressources humaines, mais aussi 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 dédiés.

L'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se compose aujourd'hui d'une vingtaine de modules dont 13 couvrent spécifiquement les besoins des différents publics : managers, professionnels des fonctions RH, référents santé ou encore agents en contact avec le public (en face à face ou par téléphone).

Par ailleurs, la politique de prévention s'appuie désormais dans l'ensemble des branches sur des outils de recueil / signalement des incivilités et agressions permettant d'analyser et traiter les situations.

Enfin, l'observation de la conflictualité est un indicateur important. Alors qu'en 2017 l'intensité des conflits avait retrouvé la moyenne des années 2013 à 2015, en 2018 l'intensité a augmenté tant au niveau local qu'au niveau national pour atteindre 96374 jours individuels non travaillés.



 $\frac{\text{http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstancesParitaires/SSCT/pdf/realisations publications/200114 TDB 2018 diffusion.pdf}$

Pour compléter ce panorama, la Direction des Risques Professionnels (DRP-CNAM) a présenté les données chiffrées relatives à la sinistralité AT/MP 2018 de la branche professionnelle.

Un travail préalable de fiabilisation du périmètre d'analyse a été réalisé.



1. MÉTHODOLOGIE



2. DESCRIPTION



- > LISTE DE SIREN TRANSMISE PAR L'UCANSS A LA CNAM
- > APPARIEMENT DES SIRET ASSOCIÉS AUX SIREN FOURNIS

SOURCE : DONNÉES ISSUES DU SYSTÈME NATIONALE DE TARIFICATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (SNTRP)

ANNÉE OBSERVÉE: 2018



146 037 SALARIÉS

CODE NAF	LIBELLÉ CODE NAF	NOMBRE DE SALARIÉS	STRUCTURE EN
8430A	ACTIVITÉS GÉNÉRALES DE SÉCURITÉ SOCIALE	99 264	68%
8430C	DISTRIBUTION SOCIALE DE REVENUS	32 669	22%
8610Z	ACTIVITÉS HOSPITALIÈRES	8 710	6%
AUTRES		5 394	4%
TOTAL		146 037	100%

CHAQUE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE EST RÉGIE PAR UN CODE DÉLIVRÉ PAR L'INSEE NOMMÉ CODE APE. CE CODE EST ISSU DE LA NOMENCLATURE D'ACTIVITÉ FRANÇAISE.



3. SINISTRALITE GLOBALE ÉVOLUTION 2018 2018/2017 **ACCIDENTS DU TRAVAIL** 1 682 -5,8% IF ACCIDENTS DU TRAVAIL 11,5 ACCIDENTS DE TRAJET 1 175 13,5% IF ACCIDENTS DE TRAJET 8,0 MALADIES PROFESSIONNELLES 131 -2,2% ACCIDENTS EN 1ER RÈGLEMENT EN 2018 INDICE DE FRÈQUENCE (IF) : NOMBRE D'ACCIDENTS POUR 1 000 SALARIÉS 31% DES ÉTABLISSEMENTS ONT EU AU MOINS 1 SINISTRE EN 2018 (AT, TRAJET OU MP) 7% DES ÉTABLISSEMENTS ONT EU AU MOINS 1 SINISTRE EN 2018 (AT, TRAJET OU MP)

REPÈRES : CTN H SECTEUR DES ACTIVITÉS DE SERVICES I

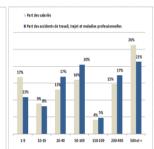
	NOMBRE 2018	ÉVOLUTION 2018/2017
ACCIDENTS DU TRAVAIL	49 144	0,9%
IF ACCIDENTS DU TRAVAIL	10,6	
ACCIDENTS DE TRAJET	19 429	7,7%
IF ACCIDENTS DE TRAJET	4,2	
MALADIES PROFESSIONNELLES	1 921	3,7%

3. SINISTRALITE GLOBALE

RÉPARTITION DES ACCIDENTS DE TRAVAIL, TRAJET ET MALADIES PROFESSIONNELLES ET DES EFFECTIFS SALARIÉS PAR TAILLE **D'ÉTABLISSEMENT**

50-149

RÉGIME GÉNÉRAL DE SÉCURITÉ SOCIALE



REPÈRES : CTN H

SECTEUR DES ACTIVITÉS DE SERVICES I



4. RÉPARTITION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL SELON LEURS CAUSES



(ACCIDENTS AYANT ENTRAÎNÉ AU MOINS QUATRE JOURS D'ARRÊT)

4. RÉPARTITION DES ACCIDENTS DE TRAJET SELON LEURS CAUSES



(ACCIDENTS AYANT ENTRAÎNÉ AU MOINS QUATRE JOURS D'ARRÊT)

RÉGIME GÉNÉRAL DE SÉCURITÉ SOCIALE VS SECTEUR DES ACTIVITÉS DE SERVICES I (CTN H):

- > MOUVEMENT DU CORPS AVEC CONTRAINTE PHYSIQUE (28% VS 28%)
- > GLISSADE OU TRÉBUCHEMENT AVEC CHUTE (27% VS 25%)
- > SURPRISE, VIOLENCE, AGRESSION, MENACE, ... (13% VS 6%)



RÉGIME GÉNÉRAL DE SÉCURITÉ SOCIALE VS SECTEUR DES ACTIVITÉS DE SERVICES I (CTN H) :

- PERTE DE CONTRÔLE DE MACHINE, MOYEN DE TRANSPORT.. (40% VS 47%)
- > GLISSADE OU TRÉBUCHEMENT AVEC CHUTE (38% VS 32%)
- > MOUVEMENT DU CORPS AVEC CONTRAINTE PHYSIQUE (8% VS 7%)

L'Assurance Maladie

5. RÉPARTITION DES MALADIES PROFESSIONNELLES PAR TABLEAUX



DÉNOMBREMENT DES MALADIES PROFESSIONNELLES PAR GRANDES FAMILLES

GRANDES FAMILLES	NOMBRE DE MP EN 2018 EN 1ER RÈGLEMENT
TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES (TMS) DES TABLEAUX 57, 69, 79, 97 ET 98	113
HORS TABLEAU	13
AUTRES MP	5
TOTAL MP	131

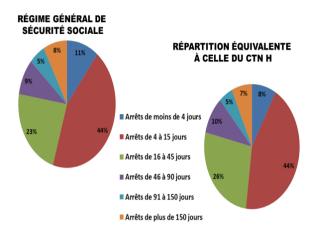
RÉPARTITION DES MALADIES PROFESSIONNELLES PAR AGENT CAUSAL

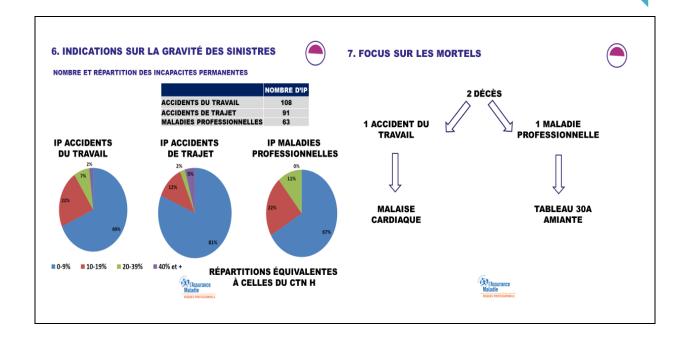
AGENT CAUSAL	NOMBRE DE MP EN 2018 EN 1ER RÈGLEMENT
MOUVEMENTS RÉPÉTITIFS	110
FACTEURS PSYCHOSOCIAUX ET PSYCHIQUES	6
AUTRES	15
Maladie	

6. INDICATIONS SUR LA GRAVITÉ DES SINISTRES



RÉPARTITION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL SELON LES JOURS PRESCRITS





Les formations interbranche « santé au travail »

En 2019, l'offre de formation interbranche « Santé au Travail » se composait d'une vingtaine de modules.

10 modules sont pilotés par l'Ucanss :

- Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management
- Conduire des entretiens avec un salarié en souffrance
- Accompagner son équipe face aux situations de violence
- Sensibiliser les managers au handicap
- Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de recrutement et d'intégration des personnels
- Piloter une politique handicap locale
- Détecter les cas de maintien dans l'emploi
- Mener un entretien suite à un événement traumatogène
- Gestion des incivilités et des situations difficiles
- Référent en santé et sécurité au travail

Les autres sont issus du marché « Achat grand compte » géré par l'Institut 4.10 :

- Obligations et responsabilités en matière de santé
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels et les facteurs de pénibilité
- Développer la QVT et le bien-être au travail
- Identifier et prévenir les RPS
- Prévention des TMS et des atteintes du dos
- Préserver son capital santé en milieu professionnel
- Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur)
- Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE)
- Travail sur écran

L'offre de formation « Santé au travail » répond aux besoins de différents publics :

- managers
- fonctions RH
- référents santé, référents handicap et plus récemment référents harcèlement sexuel et agissements sexistes
- agents en contact avec le public (en face à face ou par téléphone)





2019

Public	Intitulé des modules		Nb de sessions	Nb de stagiaires
	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management	3 jrs	14	119
Managamant	Conduire des entretiens avec un salarié en souffrance	2 jrs	5	48
Management	Accompagner son équipe face aux situations de violence	2 jrs	5	36
	Sensibiliser les managers au handicap	1 jr	35	422
	Obligations et responsabilités en matière de santé	2jrs		3
	Le document unique d'évaluation des risques professionnels et les facteurs de pénibilité	2jrs		0
RH	Développer la QVT et le bien-être au travail	2jrs	sod	27
	Identifier et prévenir les RPS	2jrs	* sod anbiddes av	109
	Prévention des TMS et des atteintes du dos	1 jr	ijidd	7
	Préserver son capital santé en milieu professionnel	2 jrs	b,s a	36
RH	Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur)		_ ₹	23
Référent Harcèlement	Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE)	1 jr		68
RH	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de recrutement d'intégration des personnels	2 jrs	2	14
Référent Handicap	Piloter une politique handicap locale	2 jrs	3	34
	Détecter les cas de maintien dans l'emploi	1 jr	4	30
Référent santé RH Management CSE	Mener un entretien suite à un événement traumatogène	2 jrs	14	115
RH Référent santé	Référent en santé et sécurité au travail	2 jrs	3	21
Agent accueil	Gestion des incivilités et des situations difficiles	2 jrs	181	1551
Salarié	Travail sur écran	0,5 jr	Ne s'applique pas *	137
				2800

^{*} les sessions sont organisées par le prestataire et peuvent regrouper 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 « Référent en santé et sécurité au travail », après 5 ans d'existence, poursuit son objectif de professionnalisation des référents santé au sein des organismes.

En 2019, 21 stagiaires ont été formés, ce qui porte à 421 le nombre de stagiaires formés depuis 2014. La grande majorité du public cible a été formée. Néanmoins, ce module reste actif en 2020 afin de répondre aux besoins ponctuels de personnes nouvellement identifiées comme Référent santé ou n'ayant pas encore suivi cette formation.

Le module « Gestion des incivilités et des situations difficiles », mis en œuvre depuis septembre 2011, poursuit son déploiement en dépassant un volume annuel de 1 550 stagiaires.

En 2019, 1 551 personnes ont été formées en métropole, Martinique, Guadeloupe et à La Réunion (6 sessions ont eu lieu dans les DOM : 1 en Martinique, 2 en Guadeloupe et 3 à La Réunion).

Ce qui porte à 11 842 personnes ayant suivi cette formation depuis son lancement en septembre 2011.

Les organismes ayant mobilisé ce module étaient (comme précédemment) de tailles très diverses, de toutes les branches, avec une représentation très marquée de la branche Maladie (812 stagiaires). Ce dispositif est initialement destiné aux collaborateurs en contact quotidien avec les clients (agents d'accueil physique et téléphonique, permanents ou semi-permanents, secrétaires). Cependant, comme les années précédentes, d'autres métiers en contact avec le public ont été conviés à cette formation par leurs directions.

Les 3 modules à destination des managers sont sollicités régulièrement même si c'est à un niveau modeste.

Les modules à destination des professionnels des fonctions RH sont majoritairement issus de l'offre Achat Grand Compte (AGC). En 2019, la sollicitation de ces modules par les organismes demeure limitée.

Les 2 modules « Référents harcèlement sexuel et agissements sexistes », issus également de l'offre AGC, ont été inscrits au catalogue de l'Institut 4.10 en juillet 2019 et ont été immédiatement mobilisés au sein des organismes.

Quant au module **« Mener un entretien suite à un événement traumatogène »,** la sollicitation forte des organismes a permis le déploiement de 14 sessions.

Ces modules sont destinés aux cadres RH, aux référents (santé, harcèlement), aux managers et aux élus en charge de la santé au travail, c'est-à-dire aux acteurs de l'organisme amenés à accompagner un salarié confronté à un événement traumatogène survenu sur son lieu de travail ou dans son environnement personnel, comme une agression, le décès d'un collègue, une fuite de gaz ..., ainsi qu'aux témoins indirects de tels événements.

Enfin, s'agissant des 4 modules de l'offre de formation Handicap, déployés depuis 2017 dans le cadre de la Convention signée avec l'Agefiph, on note comme pour les années précédentes une sollicitation plus importante du module dédié aux managers.

Le dispositif de soutien psychologique - PROS-CONSULTE

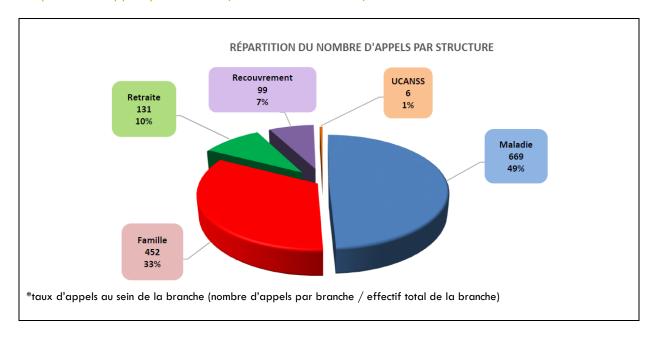
Depuis 2015, la cellule d'écoute interbranche assure une prise en charge des salariés de tous les réseaux dès lors qu'ils en ressentent le besoin.

Au 31 décembre 2019, 1 357 consultations ont été effectuées pour 144 029 salariés, soit un taux d'appels pour le périmètre de ce marché qui s'établit à 0,94% 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.



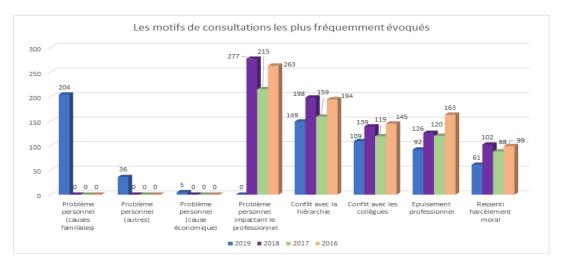
Répartition d'appels par structure (en nombre et en taux*) :



Caractéristiques des appelants

- √ 1 057 appelants
- ✓ 84% des appelants sont des femmes¹.
- ✓ L'âge moyen des appelants est de 44 ans (vs 45 en 2018 45.2 en 2017 45.7 en 2016 et 46.4 en 2015), sur 735 appelants ayant communiqué leur âge.
- ✓ La grande majorité des salariés (884) ont appelé une seule fois la cellule. Cependant, 156 salariés ont eu recours à 2, 3 ou 4 reprises au dispositif. De manière exceptionnelle, 2 salariés ont contacté au cours de l'année 8 à 9 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)



¹ Pour mémoire, les femmes représentent 78,3 % de l'effectif total du Régime général en 2018.



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

Afin de mieux les orienter, le motif « problème personnel impactant le professionnel » a été affiné selon la cause : familiale, économique, autres.

197 appelants ont ainsi été orientés vers un psychologue en face à face, 145 salariés l'ont été vers leur DRH, Directeur ou manager et environ 189 appelants vers leur médecin traitant ou leur médecin du travail, 40 vers un psychiatre, 36 vers leur CHSCT ou leurs représentants du personnel, et 10 vers une association d'aide aux victimes.

www.ucanss.fr

