

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

Edition **2020**



ÉDITO

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

L'année 2020 ayant été, à bien des égards, exceptionnelle, ce bilan s'est attaché à mettre en lumière l'accompagnement mis en place par les réseaux et l'Ucanss pour protéger et soutenir tous les salariés des organismes durant la crise sanitaire. Cette nouvelle édition marque ainsi le rôle nécessaire et complémentaire des différents acteurs et instances, tant nationaux que locaux, pour faire face à la situation sanitaire.

Ce bilan confirme, par ailleurs, la poursuite des engagements pris par chacun des quatre réseaux. Le présent document retrace les actions développées aux niveaux national, régional et local à travers une synthèse des bilans des quatre plans d'actions de branche. Retenons cette année, le renforcement de l'ancrage de la dimension QVT dans le déploiement des projets nationaux par la mise en œuvre dans plusieurs branches d'une démarche de prévention des causes de l'absentéisme ; ou bien encore l'accompagnement de la communauté managériale par la poursuite des efforts de formation et la mise en œuvre d'actions de co-développement.

Les plans d'actions aujourd'hui en vigueur dans les quatre réseaux peuvent se définir par un socle-commun d'engagements qui a fait l'objet d'un partage avec les membres des deux collèges de la commission.

S'agissant de son rôle de promoteur de bonnes pratiques, la commission paritaire a accueilli à nouveau des universitaires et experts d'entreprises afin d'échanger sur des sujets tels que : le ressenti des salariés en télétravail, la prévention des risques cardio-vasculaires et les enjeux prioritaires de santé et de société.

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. Concernant ce dernier point, la politique ambitieuse du Régime général en la matière s'illustre par la diffusion d'un nouveau référentiel RSO qui fixe des objectifs en matière de santé.

A l'instar des années précédentes, la question du handicap a régulièrement été traitée notamment par le biais de la présentation des travaux relatifs à la prévention de la désinsertion professionnelle et la conclusion d'un partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH).

Enfin, 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.

Nommé Président de la Commission Paritaire Nationale Santé, Sécurité et Conditions de Travail en juin 2020, c'est avec responsabilité que je m'attache à rejoindre cette instance au périmètre d'intervention essentiel pour la Sécurité sociale.

Madame la Vice-Présidente et moi-même vous invitons à découvrir ce bilan d'activité et vous souhaitons beaucoup d'intérêt à sa lecture.

Sébastien Barré
Président

Siham Anne
Vice-Présidente

SOMMAIRE

ÉDITO	3
SOMMAIRE.....	4
1. 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	7
COVID-19 : L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSEAUX DANS LE CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE	7
LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE	8
L'IMPACT DU CORONAVIRUS SUR LE NIVEAU DE MOBILISATION DE LA CELLULE D'ÉCOUTE PROS-CONSULTE	9
LE SOCLE COMMUN DE LA POLITIQUE SANTÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE.....	11
ÉTAT DES LIEUX DE LA MISE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTIONS DES QUATRE RÉSEAUX.....	13
CNAF : LE PLAN D'ACTION QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2018-2022	13
ACOSS : LE PLAN D'ACTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL 2018-2022 ..	15
CNAV : LE PLAN D'ACTION RELATIF À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL 2018-2022	18
CNAM : LE PLAN SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2019-2022	20
2. PARTAGER LA DYNAMIQUE ENGAGÉE EN MATIÈRE DE PROJETS INTERBRANCHE AUX THÉMATIQUES CONNEXES	25
EN COMPLÉMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE DE SANTÉ ET, À L'INSTAR DES ANNÉES PRÉCÉDENTES, DES ACTIONS EN MATIÈRE DE POLITIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES ONT FAIT L'OBJET D'UNE ATTENTION PARTICULIÈRE.....	25
LE RÉFÉRENTIEL RSO	25
LA POLITIQUE INSTITUTIONNELLE RELATIVE AU HANDICAP.....	27
▲ La convention AGEFIPH	27
▲ Les actions en matière de prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) – témoignage de la CPAM de la Haute-Garonne.....	29
▲ Le partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH).....	30

3. RÉALISER UNE VEILLE PERMETTANT DE REPÉRER ET PARTAGER LES BONNES PRATIQUES RELATIVES À LA SANTÉ AU TRAVAIL 31

LA COMMISSION DONNE LA PAROLE AUX EXPERTS..... 31

DES EXPERTS UNIVERSITAIRE ET D'ENTREPRISE ONT AINSI PRIS LA PAROLE ET NOURRI LES ECHANGES. 31

▲ Enquête sur le télétravail et le ressenti des salariés de la branche Famille – IAE Grenoble..... 31

▲ Présentation des actions de prévention et de dépistage - Fédération française de cardiologie..... 32

▲ Présentation des campagnes de prévention - AG2R LA MONDIALE..... 33

4. ASSURER LE SUIVI ANNUEL DES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS PRÉVUS PAR LE PROTOCOLE D'ACCORD DU 16 NOVEMBRE 2012.....37

LE RÉGIME GÉNÉRAL S'ATTACHE À PILOTER ET SUIVRE LES EFFETS D'UNE POLITIQUE EN SANTÉ AU TRAVAIL37

LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES INDICATEURS DE LA PERFORMANCE SOCIALE 37

LES FORMATIONS INTERBRANCHE « SANTÉ AU TRAVAIL »..... 38

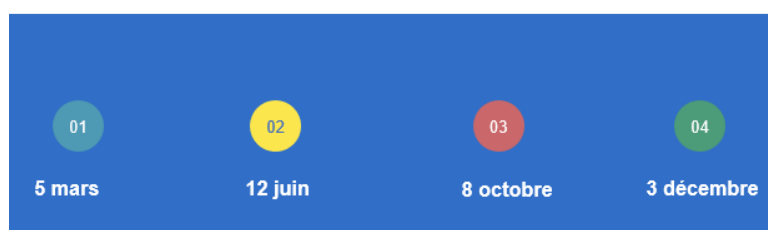
POINT D'INFORMATION RELATIF AU DISPOSITIF DE FORMATION ET DE PRÉVENTION A L'ATTENTION DES RÉFÉRENTS HARCELEMENT SEXUEL ET AGISSEMENTS SEXISTES AU TRAVAIL..... 40

POUR CONCLURE 41

1 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

Dans le cadre des prérogatives qui lui sont dévolues en application de l'accord du 16 novembre 2012 relatif à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail, la commission paritaire nationale s'est réunie à quatre reprises.

Calendrier 2020



Dans le contexte sanitaire extraordinaire et dans le respect des missions qui sont les siennes, la commission s'est attachée à contribuer à la mise en œuvre d'une politique active de prévention en santé en veillant au suivi des effets politiques de santé au travail.

COVID-19 : L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSEAUX DANS LE CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

Compte tenu de sa mission, la CPS a plus particulièrement suivi les mesures de protection et d'accompagnement des salariés, mises en œuvre dans les organismes durant la crise sanitaire. La réunion du 12 juin a été dédiée à cette thématique, avec la participation du directeur de l'Ucanss et des quatre DRH des réseaux.

Au cours des 2 réunions du second semestre, le sujet de la crise sanitaire est resté central dans les travaux de la commission.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Les quatre DRH des réseaux ont présenté à la commission le plan de protection et d'accompagnement mis en œuvre dans les organismes de chaque réseau.

Gwénaëlle Favre (ACOSS), Pia Moulin-Seurre (CNAF), Marie-Gabrielle Dubreuil (CNAM) et Jérôme Friteau (CNAV) ont ainsi présenté les principales actions, portées lors du déconfinement.

Elles étaient convergentes et ont visé à titre principal :

▲ La protection des salariés

- La généralisation du travail à domicile.
- La dotation en équipements de protection : masques, gel hydroalcoolique, lingettes ont été distribués dès que les commandes ont pu être honorées par les fournisseurs.
- L'aménagement des locaux et leur entretien : les espaces de travail et de vie ont été repensés afin de respecter les consignes sanitaires.
- La promotion de la cellule d'écoute nationale et la nécessaire actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels ont été portés à la connaissance des organismes.
- Des consignes ont été diffusées afin d'encourager les équipes à garder le lien entre elles notamment grâce aux messageries et réseaux sociaux internes.

▲ L'organisation du travail

- Le télétravail puis la reprise progressive de l'activité sur site : ils ont été organisés pour concilier la préservation de la santé des salariés et l'atteinte des objectifs de service. Les déplacements et les réunions sur site ont été limités au strict minimum.
- La dotation en équipements informatiques : pour les collaborateurs qui n'étaient pas équipés en ordinateur portable ou téléphone, un équipement au fil de l'eau a été déployé.
- L'adaptation des actions de formation en distanciel pour permettre leur dispensation : de tout temps, elles ont vocation à maintenir les compétences des salariés notamment les nouveaux embauchés. Les modalités d'organisation ont été aménagées afin de reprendre, à l'issue du premier confinement, les sessions, dans le respect des règles sanitaires.
- La communication à destination des usagers afin de les orienter en première intention vers la prise de contact en ligne afin de limiter les flux à l'accueil physique. Des appels sortants ont également été mis en place pour accompagner les bénéficiaires les plus fragilisés sans qu'ils ne se déplacent.

▲ Le dialogue social

- La mise en œuvre des actions s'est faite dans le cadre d'un dialogue social avec les instances nationales et locales. En interbranche, 15 réunions exceptionnelles ont eu lieu avec les représentants syndicaux nationaux au sujet de la crise sanitaire. Au niveau local, les CSE et CSSCT ont été largement associés.

L'IMPACT DU CORONAVIRUS SUR LE NIVEAU DE MOBILISATION DE LA CELLULE D'ÉCOUTE PROS-CONSULTE

Mise à la disposition des organismes du Régime général de Sécurité sociale depuis 2015, une cellule d'écoute interbranche assure un soutien psychologique et permet ainsi à tous les salariés de l'Institution de s'exprimer sur une situation difficile qu'ils vivent ou dont ils seraient témoins.

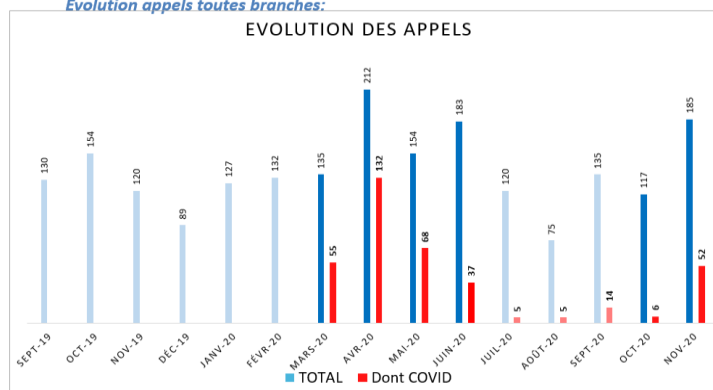
Cette cellule, qui est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, fonctionne selon le principe de l'anonymat et de la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

Véritable outil de prévention des risques psychosociaux, la cellule d'écoute psychologique a été fortement mobilisée au cours de ces derniers mois. Ainsi, si nous comparons les périodes mars-novembre 2019 versus 2020, une progression de 24% d'appels a pu être relevé.

374 consultations ont été réalisées afin de répondre aux craintes et phénomènes d'anxiété importants générés par le contexte sanitaire dégradé.

BILAN QUANTITATIF GLOBAL

Evolution appels toutes branches:



Total des consultations de **mars à novembre 2020: 1316**
VS 1060 sur la même période 2019.
Soit augmentation de **24%**

- La durée moyenne des appels de **mars à nov** est de 33 minutes
- 75 appels de plus d'une heure
- 22 appels sortants
- 20 consultations par tchat
- 82 appels dimanche et jours fériés
- 95 appels de nuit (22H à 07H)

Total des consultations **Covid de mars à novembre 2020: 374**
Soit 43% des consultations

Covid19:
275 appelants ont réalisé 374 appels

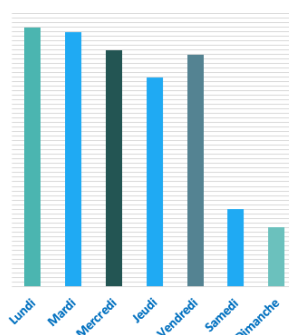
CARACTERISTIQUES DES APPELS

Répartition des appels
par tranches horaires

Tranches horaires	Nombre d'appels
JOUR 7H – 22H	1229 (93,4%)
NUIT 22H – 7H	87 (6,6%)

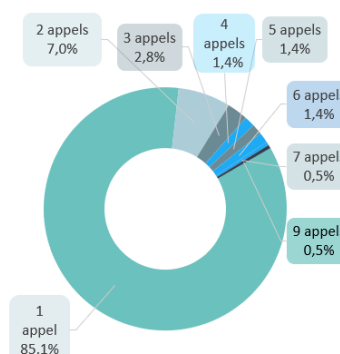
87 appels de nuit soit **6,6%** des appels
VS **5,1%** sur la même période en 2019.

Répartition des appels
par jour

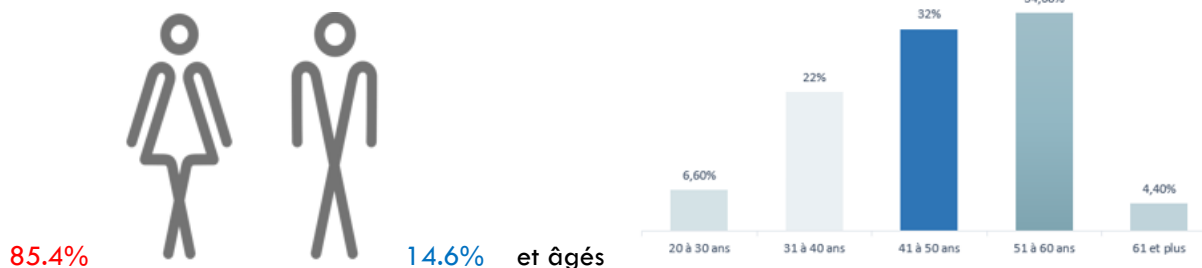


82 consultations dimanche et jours fériés

Répartition des appels
par personne

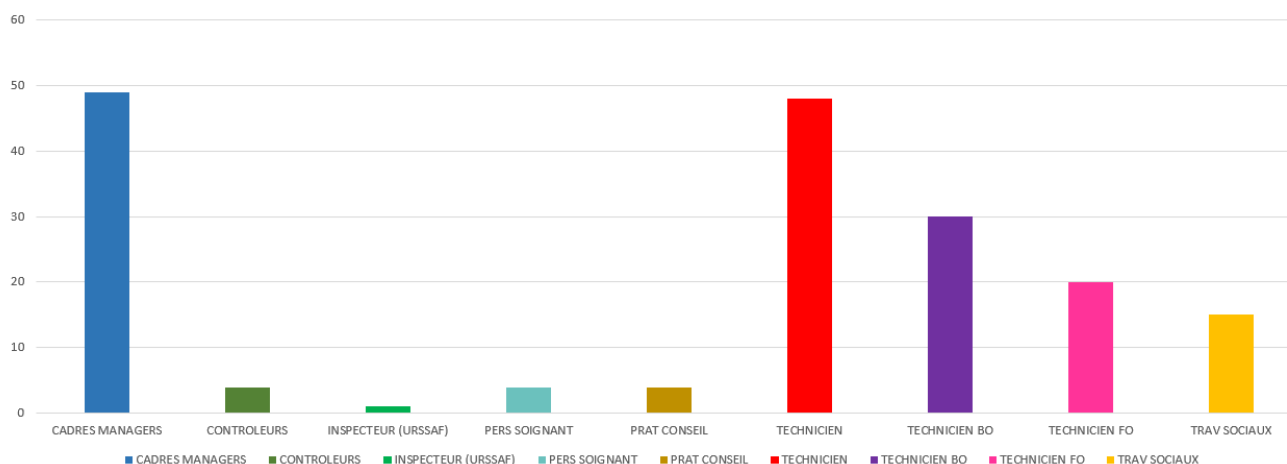


LES APPELANTS SONT :



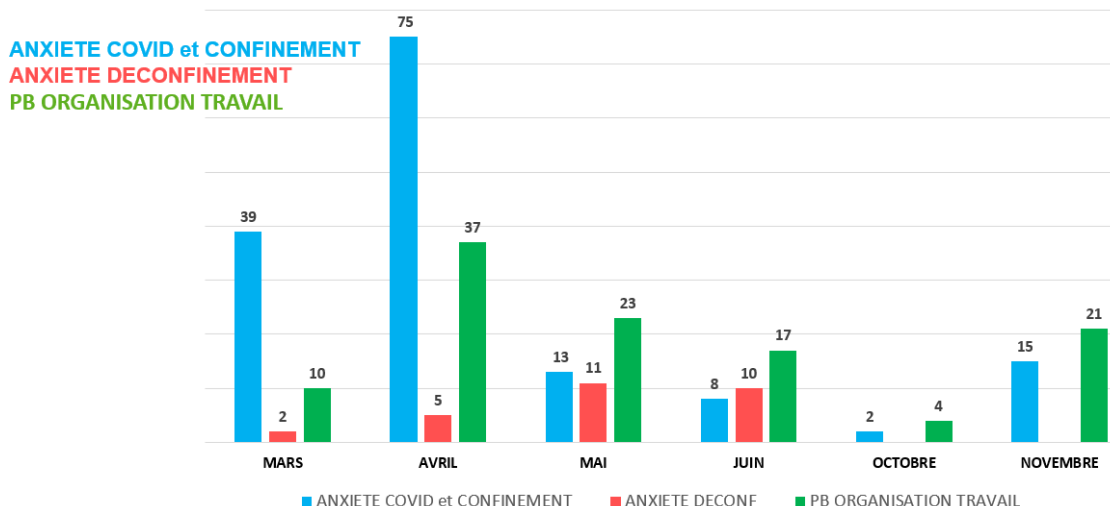
Pour mémoire, au sein du Régime général, les femmes représentent 78,4% des effectifs en 2019. Ainsi, la proportion de femmes à avoir recours au service Pros-consulte est supérieure à celle des hommes.

63% des appelants ont indiqué la fonction qu'ils occupent. Ces 175 appelants exercent majoritairement des fonctions d'encadrement et de techniciens.



Les managers et techniciens, principaux bénéficiaires du dispositif d'écoute, sont aussi les populations les plus représentées au sein du Régime général de Sécurité sociale (Famille management et pilotage : 15% de l'effectif total, Famille gestion des situations clients : 39% de l'effectif total).

Trois sujets majeurs ont été traités par la cellule d'écoute lors de ces 9 derniers mois.



LE SOCLE COMMUN DE LA POLITIQUE SANTÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Même si l'employeur organisme local demeure le premier acteur responsable de la sécurité et de la santé au travail de ses salarié(e)s, le Régime général de Sécurité sociale a fait le choix de porter des plans d'actions nationaux notamment au travers de la Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail.

Affirmant une volonté commune de développer une politique de protection de la santé des salariés, chaque branche œuvre à l'amélioration continue de la santé et des conditions de travail des collaborateurs de son réseau à travers le déploiement de plans d'actions. Le partage de ceux-ci constitue un enrichissement mutuel entre les Caisses nationales, illustré notamment par la mutualisation d'outils entre réseaux tels que la démarche d'analyse d'impacts RH, l'outil de recueil et de suivi des incivilités et agressions et le dispositif de prévention de l'absentéisme.

Les plans d'actions aujourd'hui en vigueur dans les quatre réseaux se définissent par le socle commun d'engagements ci-dessous.



Chaque axe comprend des actions et priorités communes aux 4 branches :

Axe 1 - Porter des politiques socialement responsables

Les plans d'actions santé et qualité de vie au travail s'inscrivent dans la dynamique interbranche engagée en matière d'employeur socialement responsable. Celle-ci revêt des démarches institutionnelles complémentaires au champ de la santé et de la qualité de vie au travail auxquels souscrivent les organismes. Il s'agit notamment des démarches relatives à la réalisation d'un référentiel RSO et le déploiement d'une politique handicap avec le soutien d'une convention de partenariat avec l'Agefiph.

Axe 2 – Garantir la santé et la sécurité au travail

Dans ce domaine, les 4 branches agissent sur :

- ▲ la professionnalisation des acteurs de la prévention en formant les référents santé.
- ▲ la lutte contre les incivilités et agressions en se dotant d'un outil de recueil et de suivi de ces dernières et en formant les salariés à leur gestion.
- ▲ la prévention des risques professionnels en élaborant le document d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et en favorisant une meilleure ergonomie du poste de travail des salariés.
- ▲ la promotion de la cellule d'écoute interbranche et son dispositif à l'accompagnement à la résolution de conflits.
- ▲ la prévention des causes d'absentéisme en élaborant et déployant une démarche d'analyse des causes.

Axe 3 – Accompagner le changement

Tout projet de transformation peut entraîner des changements significatifs notamment sur les conditions de travail des salariés. Il est donc essentiel de les identifier le plus en amont possible des projets pour déterminer les leviers d'accompagnement à mettre en place et prévenir ainsi l'apparition d'éventuels risques.

Ces accompagnements sont adaptés à la nature du changement qui peut être de trois ordres :

- ▲ le sens et la reconnaissance au travail
- ▲ l'organisation et les relations de travail
- ▲ les mutations technologiques

Chacune des branches s'est engagée à anticiper l'impact de ces trois changements sur les conditions de travail des salariés en construisant des actions au plus proches du terrain et en association directe avec les acteurs.

Cet engagement s'illustre par la mise en œuvre de démarches telles que le déploiement du droit à la déconnexion, l'élaboration et le déploiement d'une démarche d'accompagnement RH qui permet d'identifier les impacts RH des projets et des mutations ou encore l'expérimentation d'un outil de diagnostic et de développement des compétences numériques.

Axe 4 – Soutenir la ligne managériale

Parce que le manager est au cœur des évolutions et changements organisationnels et compte tenu de la proximité avec ses collaborateurs, il est essentiel de lui porter une attention particulière. Trois types d'actions lui sont dédiées, en articulation avec le dispositif de certification (CQP Manager opérationnel) :

- ▲ la sensibilisation et la formation : il s'agit, par ce biais, non seulement de développer un mode de management favorisant la QVT mais également d'être en capacité d'interroger leurs propres pratiques.
- ▲ la mise à disposition d'outils : des fiches-pratiques et méthodologiques partagées leur proposent des repères managériaux menant à construire une culture commune en matière de QVT.
- ▲ l'accompagnement dans le changement de posture : la clarification des périmètres de responsabilité et délégation est indispensable en la matière. Des outils favorisant le dialogue entre managers dans la sphère de délégation sont ainsi mis à leur disposition.

Axe 5 – Appliquer une méthodologie similaire de définition, pilotage et mesure de ces plans d'actions

Afin d'accompagner le déploiement de chaque plan national par la réalisation d'un accord ou plan d'actions local, chaque Caisse nationale a construit son plan d'actions de manière participative.

Chaque Caisse nationale s'est également dotée d'instances et d'outils qui assurent le pilotage de la mise en œuvre des actions nationales et locales.

Enfin, chaque Caisse nationale a mis en place des indicateurs afin de mesurer la dynamique de sa politique en matière de QVT.



- ▲ [Le socle commun santé sur le site de l'Ucanss](#)

ÉTAT DES LIEUX DE LA MISE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTIONS DES QUATRE RÉSEAUX

CNAF : LE PLAN D'ACTION QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2018-2022



Depuis 2018, un travail de co-construction avec les CAF a permis d'élaborer ce plan. Celui-ci intègre désormais nativement la qualité de vie au travail (QVT) dans les projets nationaux. De plus, un soutien méthodologique a été apporté aux CAF leur permettant de réaliser des adaptations locales.

ACTIONS	FAIT	EN COURS	A VENIR
Action 1 – Conduire des autodiagnostic QVT			
Action 2 – Accompagner les organismes pour l'élaboration des Paqvt locaux			
Action 3 – Inclure nativement la dimension QVT dans les projets stratégiques de la Branche	Période conventionnelle		
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			
Action 6 – Constituer des observatoires des 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			
Action 9 – Proposer une offre de médiation			
Action 10 – Former les professionnels de la fonction RH à la médiation			
Action 11 – Prévenir la désinsertion professionnelle			
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 une politique et plan d'actions handicap pour la Branche	En cours de validation Codir		
Action 14 – Evaluer et réguler la charge cognitive			
Action 15 – Sensibiliser les personnels de la fonction RH à la problématique de la charge cognitive			
Action 16 – Identifier les causes de l'absentéisme et le réduire			
Action 17 – Conduire des actions de prévention Santé	Période conventionnelle		
Action 18 – Outiller la ligne managériale au quotidien	Période conventionnelle		
Action 19 – Constituer des groupes d'échanges sur le travail			
Action 20 – Inclure la dimension QVT dans l'entretien annuel			
Action 21 – Soutenir les organismes dans la mise en œuvre du droit à la déconnexion			
Action 22 – Conduire des études prospectives métiers			
Action 23 – Accompagner la transformation numérique	Période conventionnelle		

Un programme d'actions prioritaires a été élaboré en cohérence avec les objectifs COG, notamment en vue de réduire l'absentéisme et de renforcer les compétences du management. Enfin, une démarche d'évaluation du déploiement de ce plan stratégique a été initiée dès la mise en œuvre de ce dernier. Par ailleurs, le plan QVT a intégré de nouveaux axes dans le cadre du confinement et du déploiement du télétravail.

Ce bilan à mi-parcours permet de constater que 12 actions ont déjà été réalisées et que 7 actions sont en cours.



Trois axes structurent ce plan QVT. Un premier axe est dédié à la structuration de la démarche, un deuxième axe consiste à garantir la santé et la sécurité des salariés et le troisième axe est centré sur l'apport de réponse aux attentes et aux préoccupations QVT des salariés.

▲ Le premier axe consiste à définir le cadre de la politique.

La branche s'est appuyée sur un autodiagnostic réalisé auprès des CAF qui a permis d'élaborer les plans locaux avec l'aide et l'accompagnement de la Caisse nationale. De plus, la dimension QVT a été ancrée dans le déploiement des projets nationaux, citons notamment les projets de refonte du poste de travail, de la cartographie des processus et le projet de réforme de l'intermédiation financière.

En outre, la promotion d'une culture partagée de la QVT au sein de la branche est menée grâce à la mise en œuvre d'un « Cycle dirigeant » pour acculturer les directeurs aux problématiques de la QVT. Une déclinaison de ce principe sera effectuée pour le public des managers.

▲ Le deuxième axe consiste à garantir la santé et la sécurité des salariés.

Un travail a été engagé pour diminuer les incivilités notamment en créant des observatoires des incivilités en organisme. De plus, les conseillers service à l'utilisateur (CSU) en CDD, à l'instar des CDI, ont été formés à la prévention et à la gestion des incivilités. Enfin, des groupes de paroles seront prochainement mis en place sur ce sujet.

Lors de la crise sanitaire, de nouvelles actions ont été mises en œuvre dans ce deuxième axe du plan. Des aides ont été apportées aux organismes pour les accompagner dans leur analyse des risques. En outre, [une enquête](#) a été menée auprès des salariés, en partenariat avec la Chaire Management de l'université de Grenoble, au sujet du télétravail et du confinement. Les résultats permettront de nourrir des plans d'action.

La résolution des conflits constitue un travail encore à engager, de même que l'analyse des charges cognitives et les causes de l'absentéisme.

▲ Le dernier axe se concentre sur l'apport de réponses aux besoins des salariés.

Ainsi, la promotion de la santé au travail et de sa prévention ont fait l'objet d'un partenariat avec AG2R et des fiches actions ont pu être élaborées.

Des fiches pratiques seront mises à la disposition de la ligne managériale afin de leur permettre d'appréhender la QVT au quotidien. Ces fiches seront actualisées afin d'être nourries des enseignements issus de la crise sanitaire et du contexte de brouillage des limites entre vie professionnelle et vie privée. De plus, des espaces de parole ont été ouverts durant la crise pour évoquer les problématiques de QVT. Pour compléter ces actions, un guide du droit à la déconnexion va être proposé.

Enfin, le programme d'étude métier a permis de développer une approche qualitative des problématiques de QVT dans la pratique professionnelle.

Des expérimentations complètent ce programme d'actions.

EXPERIMENTATIONS	Associa- tion du réseau	Cadrage	Mise en oeuvre	Bilan
Expérimentation 1 : Diagnostic et plan d'action absentéisme	X	X	En cours	2021
Expérimentation 2 : Atelier du management	X	X	2020	2020
Expérimentation 3 : Inclure la dimension Qvt dans l'entretien annuel	X	X	2021	
Expérimentation 4 : Ateliers de la Qvt	X	X	2021	
Expérimentation 5 : Accompagner la mise en œuvre de MC2	X	X	En cours	2021
Expérimentation 6 : Accompagnement numérique des collaborateurs	X	X	X	En cours

LE PLAN D'ACTION

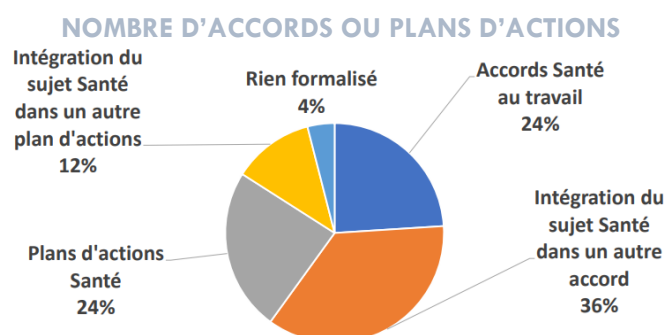
▲ Pour en savoir plus : [la présentation des plans d'actions de chaque réseau sur le site de l'Ucanss](#)

ACOSS : LE PLAN D'ACTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL 2018-2022

 Le plan d'actions Santé de la branche Recouvrement s'articule autour de onze engagements, répartis au sein de quatre axes.

▲ Axe 1 : les engagements socles

■ Engagement N°1 : Elaborer un accord ou un plan d'actions en local



■ Engagement N°2 : Elaborer et mettre à jour le DUERP

En 2019, 79% des organismes avaient mis à jour un DUERP et 16% avaient élaboré leur DUERP. Enfin, 5% des organismes ne nécessitaient pas de mise à jour du DUERP. Cependant, en 2020, l'ensemble des organismes ont élaboré une mise à jour de leur DUERP dans le cadre de la crise sanitaire.

■ Engagement N°3 : Promouvoir la cellule d'écoute

Campagne de communication sur l'ensemble du réseau courant 2019
(245 affiches / 13 878 dépliantes)

100 %
des Organismes ont relayés
la campagne de communication de la cellule
d'écoute



■ Engagement N°4 : Renforcer et préciser le rôle et le positionnement du Référent Santé Sécurité au Travail (RSST)

45 actions de communication pour l'ensemble du réseau ont été menées depuis le 1er janvier 2018 pour faire connaître le RSST et ses missions.

Afin de les professionnaliser, 31 % des RSST ont suivi une formation « Santé » pour un total de 102 heures de formation.

▲ Axe 2 : la prévention et le traitement des risques psychosociaux

■ Engagement N°5 : Lutter contre les risques d'agressions externes

L'objectif de cet engagement consiste à élaborer l'outil le plus adéquat pour remonter les incivilités d'ici le premier semestre 2021.

Pour ce faire, un travail de benchmark auprès des autres branches et une analyse des besoins du réseau ont été réalisés.

■ Engagement N°6 : Détecter et traiter les causes des RPS individuels et collectifs

Un plan de prévention de l'absentéisme est en cours de réalisation au sein de la branche afin d'accompagner les organismes dans leurs démarches.

Par ailleurs, 65 % des organismes ont élaboré un document répertoriant les acteurs locaux à solliciter pour le traitement des RPS.

Des travaux finalisés seront communiqués au cours de l'année 2021. Il s'agit :

- d'un guide sur les RPS ;
- d'une campagne de sensibilisation ;
- de fiches de bonnes pratiques.

■ Engagement N°7 : Favoriser une meilleure ergonomie du poste de travail

100 % des organismes ont :

- relayé les supports de communication sur la prévention des risques liés au travail sur écran
- eu recours en 2019, au référentiel d'aménagement des surfaces tertiaires du recouvrement dans le cadre d'un projet de réaménagement
- mis en place des actions de sensibilisation à l'ergonomie du poste de travail (également lors de l'accueil de nouveaux arrivants)

▲ Axe 3 : l'organisation du travail

■ Engagement N°8 : Favoriser le dialogue dans les collectifs de travail

52 % des organismes ont mis en œuvre des actions de prévention de l'isolement professionnel.

Ils ont également déployé les actions suivantes (liste non exhaustives) :

- Mise à jour DUERP (télétravail - actions mises en œuvre).
- Signature d'une charte relative au télétravail, entretien individuel avec le RSST, campagne nationale sur la cellule d'écoute et mise en place d'une cellule de soutien psychologique
- Echanges formalisés avec le RSST (114 heures en 2019)
- Formation à la détection des RPS en collaboration avec les médecines du travail locales
- Echange sur le télétravail au cours des EAEA, formation des nouveaux télétravailleurs et de leurs managers (comprend la sensibilisation au risque d'isolement), envoi des informations générales de l'organisme aux salariés absents

39 % des organismes ont repéré une ou plusieurs situations d'isolement professionnel, avec la mise en œuvre des réponses suivantes :

- Transmission des coordonnées du RSST et propositions d'échanges avec les managers, premiers « relais » sur le terrain, échange avec le médecin du travail pour exposer la situation et envisager une prise en charge médicale (demande d'une visite médicale pour réorientation vers un praticien spécialisé si besoin)
- Ecoute (référént santé), rappel de la mise à disposition de la cellule d'écoute nationale, coaching individuel, médiation
- Echanges avec la ligne managériale, partage avec une cellule RH pour sensibiliser les acteurs du service sur les situations et être en observation de l'évolution de la situation du salarié

83 % des organismes ont mis en œuvre des actions d'animation de groupes d'échanges.

96 % des organismes ont mis en œuvre des actions visant à animer la communauté managériale.

▲ Axe 4 : l'accompagnement au changement

■ Engagement N°9 : Analyser et prendre en charge les impacts du changement sur les conditions de travail

En 2018 et 2019 : 17 % des organismes ont utilisé la démarche d'analyse d'impacts proposée par l'ACOSS.

■ Engagement N°10 : Accompagner les salariés face aux mutations de la Branche

70 acteurs internes ont été désignés, en charge de la mobilité : 687 salariés ont bénéficié d'une mobilité et 95 % d'entre eux ont été accompagnés dans le cadre de cette mobilité.

■ Engagement N°11 : Accompagner les salariés face aux transformations numériques

22 % des organismes ont diffusé l'autodiagnostic proposé par l'ACOSS et 2047 collaborateurs ont réalisé l'autodiagnostic.

74 % des organismes ont déployé des préconisations d'accompagnement et/ou de bonnes pratiques des évolutions numériques.

CNAV : LE PLAN D'ACTION RELATIF À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL 2018-2022

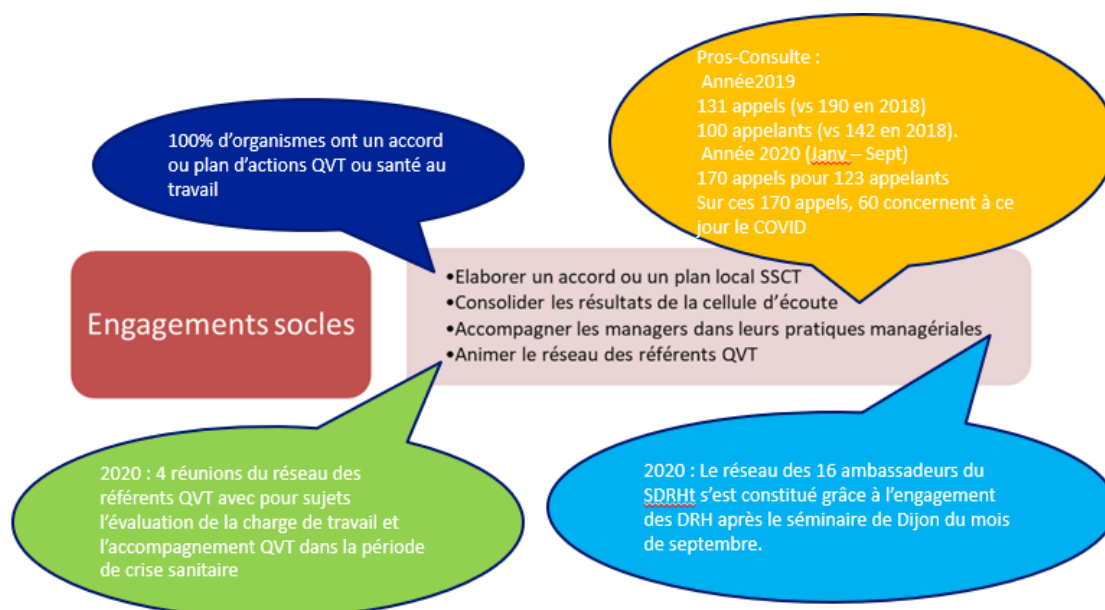


Douze actions ont été déployées au cours de l'année.



2 ans après sa mise en œuvre, l'ensemble des actions ont été engagées.

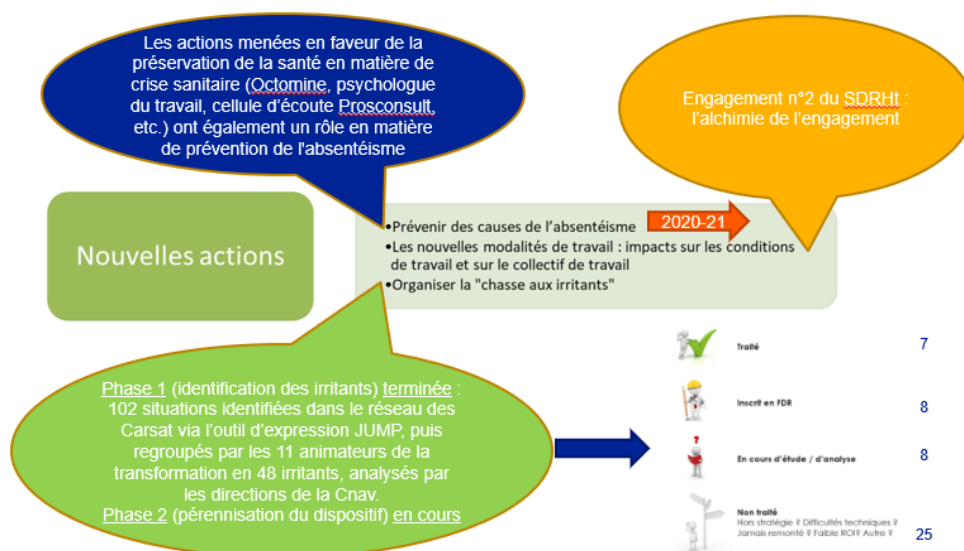
Actions en matière d'engagements socles développées :



Actions approfondies :



Nouvelles actions déployées :



LE PLAN D'ACTION

▲ Pour en savoir plus : [la présentation des plans d'actions de chaque réseau sur le site de l'Ucanss](#)

CNAM : LE PLAN SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2019-2022



A l'instar des autres branches, la crise sanitaire a perturbé la mise en œuvre du plan. Néanmoins, les sujets liés à la santé et à la qualité de vie au travail ont été, plus que jamais, au cœur des préoccupations des organismes.

Au-delà des actions à conduire dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'actions, des démarches spécifiques ont été réalisées afin de soutenir les organismes.

En synthèse, les actions menées sont les suivantes :

I. L'impact de la crise sanitaire et les actions mises en œuvre pour accompagner nos réseaux

- ☐ Les guides confinement/déconfinement
- ☐ L'accompagnement Pros-Consulte mis en place spécifiquement
- ☐ Evolution des orientations télétravail de branche

II. Les travaux réalisés au niveau national ou en cours de réalisation de certaines actions du plan

- ☐ Programme santé au bureau
- ☐ Prévention de l'absentéisme
- ☐ Démarche d'analyse des impacts RH des projets de transformation
- ☐ Aménagement des espaces de travail
- ☐ Formation de branche pour développer un socle commun de connaissances
- ☐ Evolution et développement des compétences managériales

III. Perspectives pour l'année 2021 pour accompagner en proximité nos réseaux

Mise en place d'un espace QVT sur le réseau social interne de l'Assurance maladie

Actions mises en œuvre pour accompagner les organismes dans le cadre de la crise sanitaire

- ▲ Les guides élaborés accompagnent les organismes lors des étapes de confinement/déconfinement.

- Guide « Maintenir le lien et accompagner son équipe durant la période de confinement »

- I. Préserver le collectif de travail
 - Maintenir le contact : les initiatives remontées par le réseau,
 - Maintien du lien avec le réseau de l'assurance maladie LIAM,
 - Préconisations et benchmark externes,
 - Approche attentionnée (cas de fragilité et management à distance)
- II. Organiser le travail (revoir le programme de travail à court terme, prévoir des suppléances)

- Guide « Maintenir le lien et accompagner les équipes durant la période de sortie du confinement »

- I. Préserver le collectif de travail (maintien du contact, retour sur site : DUERP, mesures de distanciation, positionnement manager)
- II. Organiser le travail (activités, animation de la reprise, maintien et développement des compétences des collaborateurs)
- III. Préserver la qualité de vie au travail (bienveillance, bonnes pratiques sur le travail à distance)
- IV. Mettre en place des modalités de gestion RH à distance (recrutement, intégration, EAEA)

- ▲ Un accompagnement psychologique spécifique porté par Pros-Consulte à destination des salariés en charge du *contact tracing*.

Au sein de la branche maladie, 10 000 CDI et près de 4000 CDD environ contribuent au contact tracing.



CONTEXTE

Nos psychologues vous accompagnent sous forme de visioconférences :

Soit collectives : 6 personnes maximum

(durée 1h30)

Soit individuelles durée 45mn.

Le psychologue pourra vous apporter des conseils, des outils et éléments de langage en fonction des contextes ou des cas concrets évoqués. Par exemple :

L'écoute au téléphone (voix, silence, indicateurs d'apaisement...)

Comment se protéger : pendant l'appel ?

Après l'appel ?

Le psychologue sera en mesure de vous **apporter des réponses** et vous aider à adopter **la bonne posture** face aux assurés ayant été potentiellement exposés ou même infectés.

Ces visioconférences permettront à chacun d'exprimer ses ressentis, de se **protéger psychologiquement** face à cette situation inédite.

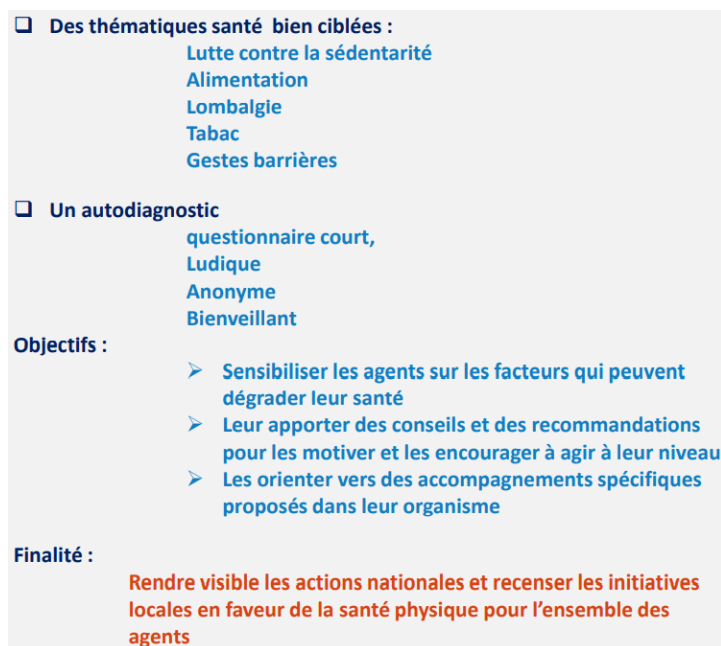
***La participation à ce dispositif est basée sur le principe du volontariat et de la confidentialité.**

***Ces espaces permettent une libre expression, tout en garantissant le secret professionnel auquel sont soumis les psychologues.**

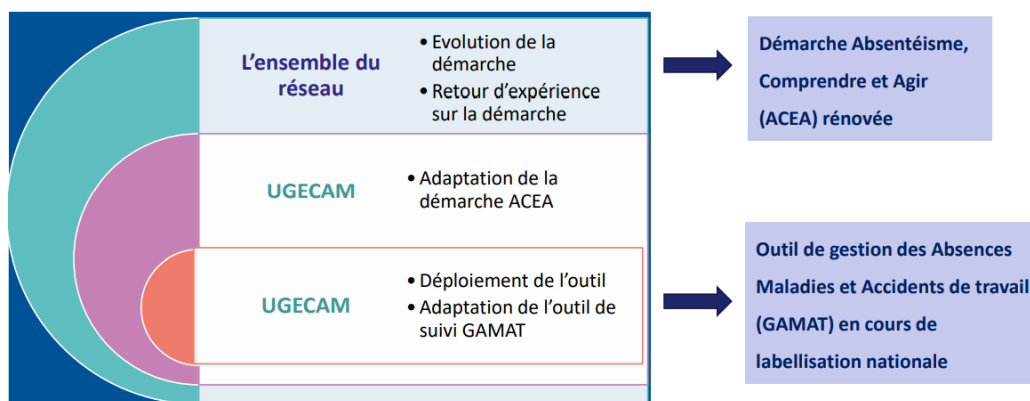
- ▲ Par ailleurs, un accompagnement spécifique à destination des UGECAM a été mis en œuvre. Afin de coordonner les actions des UGECAM et de répondre aux multiples problématiques métiers, achats, informatique, et ressources humaines rencontrées (gestion des RH, temps de travail, prime exceptionnelle, équipements de protection individuels, tests, réorganisation des soins et des accompagnements, des visites), des instances de gestion de crise ont été mises en place :
 - Un comité stratégique composé des Directeurs des UGECAM et de la DNGU,
 - Des groupes experts dans les domaines RH, sanitaire et médico-social composés des référents des UGECAM et de la DNGU
 Ces instances ont vocation à se réunir quotidiennement pour la prise en charge des questions qui remontent des UGECAM mais aussi pour la mise en œuvre des mesures prises par les pouvoirs publics.
- ▲ Le cadrage sur le télétravail régulier a évolué. Les orientations retenues sont les suivantes :
 - Taux de télétravailleurs : fin du plafond de télétravailleurs
 - Nombre de jours minimum de présence sur site : présence minimum de 2 jours sur site par semaine
 - Formules de télétravail : jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine potentiellement ouvert à tous les collaborateurs éligibles au télétravail quel que soit leur statut

Les travaux réalisés ou en cours, au niveau national

- ▲ Promouvoir des habitudes de vie favorables à la santé et au bien-être : mise en œuvre du programme « Ma santé au bureau »
- Une expérimentation est menée avec 9 organismes d'Ile de France, avant une possible généralisation. Ce programme, comprend un questionnaire d'autodiagnostic qui peut être réalisé par chaque salarié. Il lui permettra de s'interroger sur ses habitudes de vie en visant certaines thématiques clés.



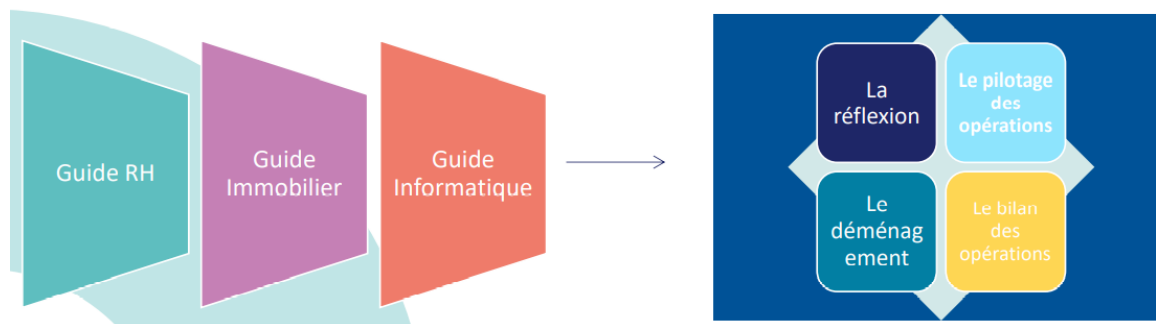
- ▲ La branche a poursuivi, pendant cette période, ses travaux sur le champ de l'absentéisme afin de mettre à disposition de ses réseaux, des démarches et outils leur permettant de réduire l'absentéisme. C'est le cas de l'outil GAMAT (Gestion des Arrêts Maladie et Accidents de Travail) qui permet de suivre l'absentéisme dans le réseau. Cet outil a récemment été adapté et déployé auprès des UGECAM.



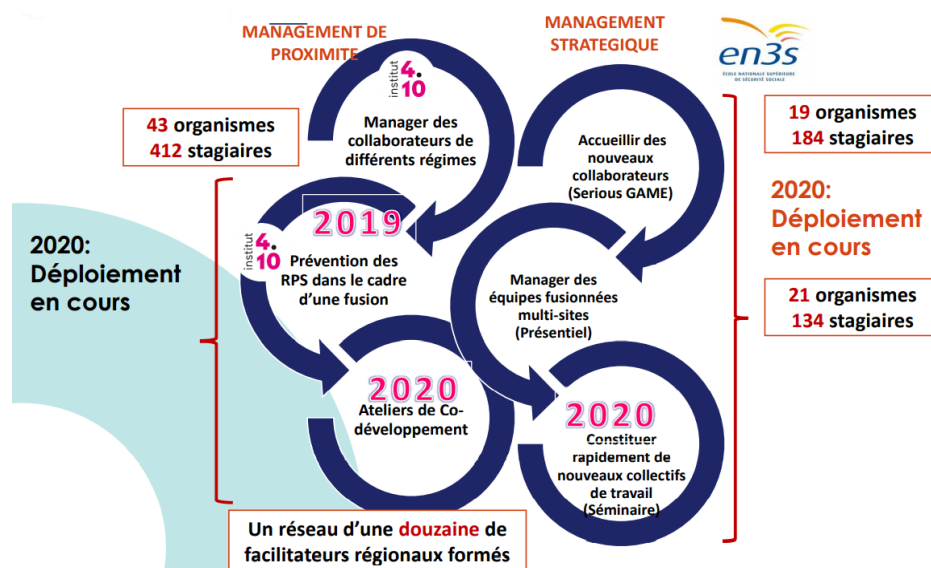
- ▲ Une démarche d'analyse des impacts RH des projets de transformation a été initiée, à la suite de celle menée par la branche Retraite. Cette démarche a été testée par quelques organismes, des axes d'améliorations ont été identifiés et intégrés à la démarche qui sera communiquée au réseau.

- Le plan intègre parmi ses actions, une action spécifique concernant l'adaptation et la réorganisation des espaces de travail. Cette démarche a été engagée lors de l'intégration des salariés des régimes partenaires et cette dynamique s'est accélérée lors de la crise sanitaire.

Trois guides méthodologiques, dédiés à chacun des axes importants d'un projet d'aménagement (RH, Immobilier, Informatique).



- Par ailleurs, la formation a été un axe de travail important au cours de cette année. Plusieurs modules ont été réalisés notamment en e-learning et déployés afin de permettre aux salariés ex-RSI de disposer d'un socle de connaissance commun relatif à la branche et au Régime général. L'objectif consiste aussi à permettre aux collaborateurs de comprendre le sens de leur travail et leur contribution aux missions de l'Assurance Maladie. Ce socle continue de s'enrichir par des modules en *e-learning*. Parmi les derniers réalisés, nous pouvons citer un module spécifique pour acculturer les salariés au numérique.
- Des travaux ont été réalisés au niveau national afin de développer les compétences managériales. Ces modules sont adaptés au fil du temps afin qu'ils puissent répondre aux différents contextes.



- ▲ Enfin, un espace dédié aux questions de santé et de QVT a été déployé sur le réseau social interne de l'Assurance maladie : LIAM-QVT.
Cet espace a pour objectif d'informer le réseau des travaux en cours sur le champ de la santé et de la QVT et de disposer d'une actualité juridique sur cet item. Il permet également aux contributeurs du réseau de partager leurs initiatives locales et de débattre sur des sujets présentant des liens avec la santé et la QVT.

LE PLAN D'ACTION

- ▲ Pour en savoir plus : [la présentation des plans d'actions de chaque réseau sur le site de l'Ucanss](#)

2 PARTAGER LA DYNAMIQUE ENGAGÉE EN MATIÈRE DE PROJETS INTERBRANCHE AUX THÉMATIQUES CONNEXES

EN COMPLÉMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE DE SANTÉ ET, À L'INSTAR DES ANNÉES PRÉCÉDENTES, DES ACTIONS EN MATIÈRE DE POLITIQUES SOCIALEMENT RESPONSABLES ONT FAIT L'OBJET D'UNE ATTENTION PARTICULIÈRE

LE RÉFÉRENTIEL RSO

Quinze ans après le lancement du premier plan de développement durable, qui a permis de donner à nos actions communes une visibilité et des objectifs ambitieux, la Sécurité sociale a choisi d'évoluer en 2020 vers un référentiel de responsabilité sociétale des organisations (RSO).

Notre Institution souhaite ainsi donner une nouvelle dimension à son engagement pour porter au sein des territoires les valeurs de progrès social, de solidarité et de responsabilité qui sont au cœur de nos missions de service public.

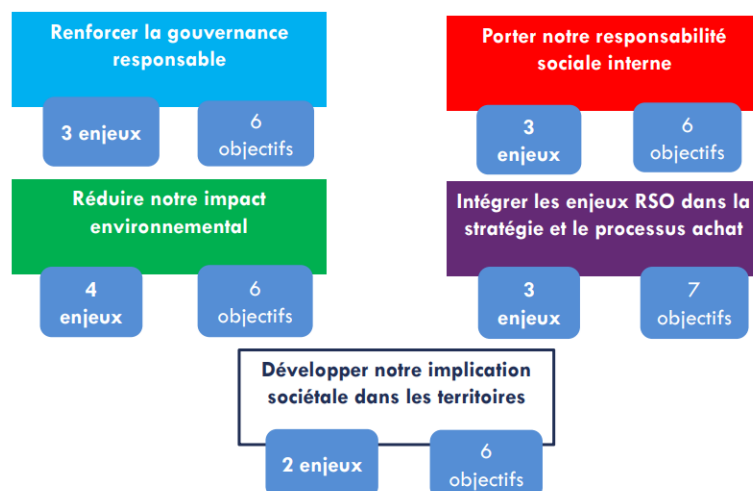
Coconstruit par les principales parties prenantes internes, le référentiel RSO propose un nouveau cadre fédérateur de l'investissement de l'Institution dans les politiques de responsabilité sociale, économique et environnementale et permet de valoriser son implication dans les territoires.

Cette démarche met en cohérence les enjeux de la Sécurité sociale avec les principes de l'ISO 26000 et les Objectifs de développement durable de l'ONU. Elle permet ainsi le partage avec l'ensemble des acteurs de la RSO grâce à un langage commun.

Au plus près des territoires, le référentiel RSO soutient le développement d'actions à tous les niveaux de l'Institution en capitalisant les bonnes pratiques et en valorisant les initiatives locales de plus de 350 organismes.

Le référentiel est organisé autour de 5 engagements, 15 enjeux, 31 objectifs.





Porter la responsabilité sociale interne est un enjeu fondamental pour notre Institution. Compte tenu des évolutions organisationnelles auxquelles elle fait face (évolutions technologiques, intégration des régimes, développement de nouvelles organisations...), il s'avère primordial d'identifier des enjeux forts qui seront les fils conducteurs d'une politique sociale ambitieuse.

Ces enjeux sont :

2 PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

3 ENJEUX - 6 OBJECTIFS

- ENJEU N°1** Veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion
- ENJEU N°2** Garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVT
- ENJEU N°3** Veiller à l'employabilité tout au long de la vie professionnelle

Les organismes s'engagent à conduire de nombreuses actions permettant de répondre à l'enjeu n°2 « Garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVT ». Cela s'illustre par des actions telles que :



Une crèche écolo inter-organismes

La Maisonnée de Jéricho, crèche commune à plusieurs organismes de sécurité sociale, a ouvert ses portes en 2014 à la Rochelle. Elle est le fruit d'une réflexion commune initiée notamment par la **Caf**, la **Cpam** et la **Mutualité Française de Charente Maritime**. Ces organismes ont souhaité permettre à leurs salariés de **mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle** en proposant un mode d'accueil collectif, **à proximité de leur lieu de travail**.

La Ville de la Rochelle s'est également ralliée à cette initiative afin de réserver des places pour les familles rochelaises.

Vingt enfants sont actuellement accueillis au sein de cet établissement. La Maisonnée de Jéricho est une **crèche labellisée écolo crèche**. On y apprend aux enfants à respecter l'environnement par des jeux, mais également avec la nourriture et les produits d'entretien.



La MSA : « L'incivilité, c'est pas dans notre nature »

Partant du constat que les caisses de MSA sont confrontées à une recrudescence du nombre d'incivilités de la part des adhérents, tant au niveau des accueils en agence, que par téléphone, la MSA a décidé de mettre en place une campagne de communication nationale sur le sujet.

La préservation de la santé physique et mentale des salariés constitue un axe majeur de la politique de la MSA visant à conforter sa responsabilité sociale.

Cette campagne de communication nationale avait plusieurs **objectifs** : **sensibiliser les adhérents** aux actes d'incivilités pour leur faire prendre conscience de leurs comportements inappropriés et les amener à en changer, **valoriser le rôle des agents d'accueil et des conseillers**, **informer l'ensemble des collaborateurs** sur ce problème et sa prise en charge par l'entreprise.



L'Urssaf Pays de la Loire sensibilise ses salariés aux risques routiers

Dans le cadre de la prévention des risques, du développement durable et de la mise en place du Plan Santé, l'Urssaf a proposé des **actions de sensibilisation aux risques routiers** et de **prévention alcool**. Trois ateliers ont été organisés : 1- Constat amiable ou un atelier code de la route : des conseils et astuces pour bien remplir un constat amiable. 2- Jeux géants sur les risques routiers : un jeu de société dynamique pour échanger de manière ludique. 3- Prévention alcool : l'entourage et le milieu professionnel.

La Caf du Lot (re)met ses baskets !

Pour la troisième année consécutive, la CAF du Lot s'est engagée auprès de l'**association ELA** (Association Européenne contre les Leucodystrophies), en participant à l'opération « Mets tes Baskets ».

Le 12 septembre 2019, 69 salariés volontaires de la CAF, munis de podomètres, ont chaussé leurs baskets, avec pour objectif de réaliser un maximum de pas dans leur journée, l'ensemble des pas a ensuite été converti en une somme d'argent, reversée à l'association Ela. Afin d'encourager les participants à faire toujours plus de pas, une **sensibilisation spécifique sur les bienfaits de la pratique d'une activité physique** a été menée.



Pour aller plus loin !

▲ [Télécharger le référentiel RSO](#)

LA POLITIQUE INSTITUTIONNELLE RELATIVE AU HANDICAP

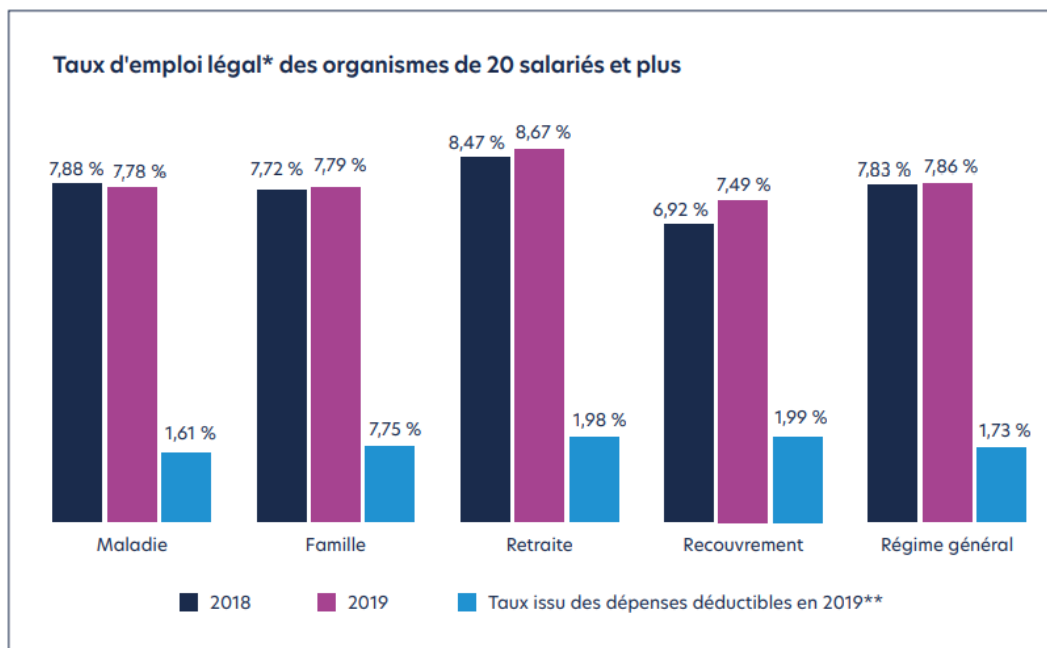
▲ La convention AGEFIPH

Le Régime général poursuit une politique ambitieuse en faveur du maintien dans l'emploi et du recrutement des personnes en situation de handicap, notamment affirmée par le protocole d'accord relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.

A cet effet, il a déployé depuis 2016 de nombreuses actions dans le cadre d'une convention signée le 2 juin 2016 avec l'Agefiph. Cette convention, qui a pris fin en mars 2020, a constitué un levier majeur d'actions permettant à l'Institution d'accompagner les organismes de Sécurité sociale dans la durée, tout en améliorant la visibilité de sa politique handicap institutionnelle auprès des salariés du Régime général et du grand public.

La situation a ainsi favorablement évolué entre 2016 et 2019.

En 2019, relevons une amélioration continue du taux d'emploi légal qui s'élève pour le Régime général à 7,86 % (soit 1,86 point de plus que l'obligation légale de 6 %).

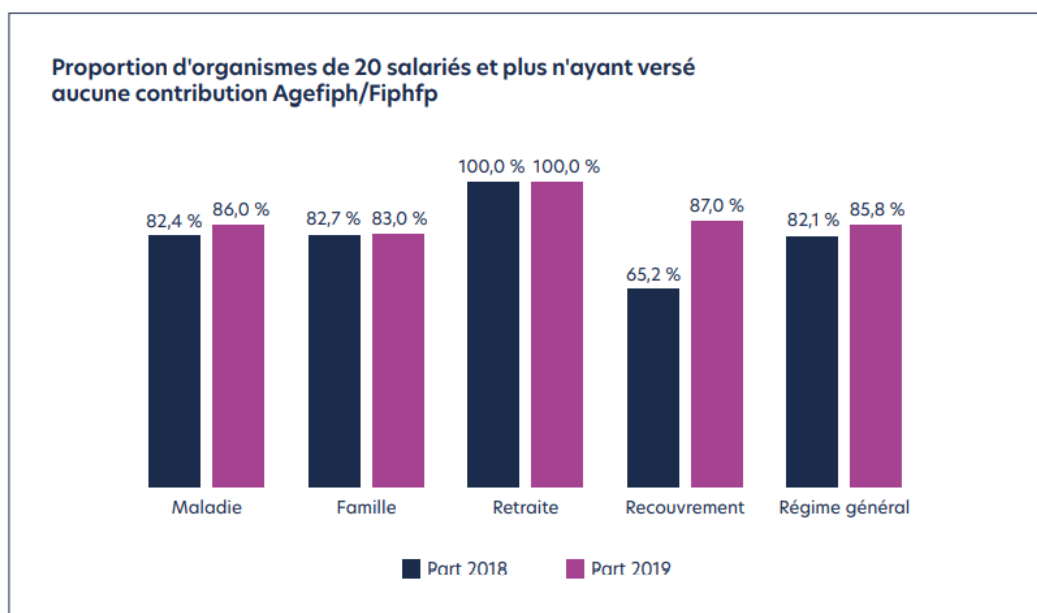


* taux d'emploi légal = unités bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés
+ nombre d'unités déductibles / effectif d'assujettissement

** taux issu des dépenses déductibles = unités déductibles / effectif d'assujettissement

Le taux d'emploi direct s'établit à 6.14% au niveau institutionnel en 2019, il est en progression dans l'ensemble des branches.

Enfin, autre fait marquant, l'amélioration continue de la proportion d'organismes dispensés de versement auprès de l'Agefiph.



En 2019, 85,8 % des organismes du Régime général de Sécurité sociale ont atteint ou dépassé l'objectif légal d'emploi de personnes en situation de handicap, satisfaisant ainsi aux conditions de dispense de versement (soit 7,8 points de plus qu'en 2016, année de signature de la convention avec l'Agefiph).

A noter que la branche Retraite ne verse plus aucune contribution depuis 2014.

Au-delà des nombreuses réalisations engagées depuis la signature de la Convention, il peut être fait mention, au titre de l'année 2020 de la mise en œuvre d'un groupe de travail pluridisciplinaire (la mission

nationale handicap, un titulaire et un suppléant de la commission paritaire nationale santé au travail et 15 organismes volontaires), appuyé par le cabinet Amnyos, qui a mené des travaux sur **la prévention de la désinsertion professionnelle**.

Un support à destination des DRH des organismes locaux a ainsi pu être mis à leur disposition au mois de juin, à la sortie du premier confinement.



▲ [« Maintenir dans l'emploi » sur le site de l'Ucanss](#)

▲ **Les actions en matière de prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) – témoignage de la CPAM de la Haute-Garonne**

LA CPAM de la Haute-Garonne s'inscrit dans le contexte national où de plus en plus de salariés sont susceptibles de se retrouver en situation de vulnérabilité :

- Salariés atteints de maladies chroniques (15% de la population)
- Salariés en situation de handicap (24% de la population concernés)
- Salariés en situation monoparentale (23% des familles)
- Salariés aidant familial (25% des actifs en 2030)
- Salariés de 50 ans et plus (15 à 20% des effectifs des organismes).

La désinsertion professionnelle peut concerner toute personne en activité en situation de vulnérabilité passagère ou durable avec des conséquences pour l'individu et des impacts sur le travail et les organisations. L'employeur a donc tout intérêt à agir pour prévenir ces processus de désinsertion professionnelle et intervenir le plus précocement possible pour préserver un environnement professionnel favorable au maintien en emploi.

Face à ce constat, des actions en faveur des salariés aidants ont été proposées par l'organisme :

- Organisation d'une conférence fin 2018 avec l'intervention de l'association Formel
- Mise en place d'ateliers d'information et d'échanges relatifs au « Vieillesse et à la dépendance » et aux « Maladies graves et au handicap » à destination pour les salariés, inscription sur volontariat
- Création d'un espace intranet d'information dédié aux salariés aidants (documentation utile, contacts...)
- Formation de sensibilisation des managers (fin 2019) pour permettre aux managers de mieux appréhender la situation d'aidant et les répercussions sur la vie professionnelle et d'adopter un comportement approprié.

Afin de compléter ce dispositif d'accompagnement à destination des aidants, la CPAM a mis en place une démarche PDP pour les salariés afin :

- D'identifier et favoriser l'expression précoce des situations de vulnérabilité
- De mettre en place un dialogue employeur-salarié pour prévenir la désinsertion professionnelle (actions sur l'emploi et sur les conditions de travail)
- De mobiliser les managers

L'engagement dans une démarche de PDP au profit des salariés s'appuie sur différentes étapes :

- Reconnaître le droit à la vulnérabilité en interne
- Recueillir les attentes des salariés au moyen d'une enquête de représentativité sociale
- Mettre en place une cellule de PDP interne pour les salariés et un plan d'actions local couvrant les différentes situations de vulnérabilité (aidants, handicap...)

L'organisme s'est doté d'un acteur idoine : le comité opérationnel placé sous la coordination du COPIL SQVT ouvert à des salariés volontaires et sensibilisés à ces situations et associant les différentes parties prenantes et personnes ressources (assistante sociale, médecine du travail, psychologue, élus de la CSSCT...).

▲ Le partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH)

Dans le cadre du déploiement de la convention avec l'Agefiph, il a été décidé de mettre en place une convention de partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH).

Fondée le 13 Juillet 1963 à Paris, la FFH est reconnue d'utilité publique depuis 1983

Son objectif est de proposer une activité sportive adaptée à toute personne présentant un handicap physique ou sensoriel.

La FFH répond aux deux objectifs fixés par la convention AGEFIPH :

1. Favoriser une meilleure compréhension du handicap des acteurs intervenants dans ce domaine dans les organismes du Régime général de Sécurité sociale
2. Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux handicaps et aux bienfaits du sport

Il a ainsi été réalisé des actions de sensibilisation telles que :

- Des webinaires,
- Le module de sensibilisation, en e-learning, intitulé « Accueillir et travailler avec une personne en situation de handicap » a déjà attiré de nombreux services RH des organismes.
- Un quiz diffusé lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap 2020 (SEEPH)
- La présence du Régime général de Sécurité sociale lors d'événements notamment le Handisport Open de Paris (HOP).

3 RÉALISER UNE VEILLE PERMETTANT DE REPÉRER ET PARTAGER LES BONNES PRATIQUES RELATIVES À LA SANTÉ AU TRAVAIL

LA COMMISSION DONNE LA PAROLE AUX EXPERTS

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 la commission.

DES EXPERTS UNIVERSITAIRE ET D'ENTREPRISE ONT AINSI PRIS LA PAROLE ET NOURRI LES ECHANGES.

▲ Enquête sur le télétravail et le ressenti des salariés de la branche Famille – IAE Grenoble

Le télétravail massif, exercé dans le cadre du confinement, a bousculé les pratiques professionnelles tant au niveau de l'exercice des métiers que du management des équipes.

Il est susceptible d'avoir de nombreux impacts :

- sur les collectifs de travail ;
- sur les modalités de management et les relations avec le manager ;
- sur la santé physique et mentale des collaborateurs ;
- sur la conciliation vie privée/vie professionnelle.

La question s'est posée par ailleurs, de la poursuite et de l'organisation du télétravail comme une mesure d'anticipation des risques dans le cadre de la reprise d'activité dans un contexte sanitaire dégradé. Dans ce contexte, la CNAF a souhaité mesurer les différents impacts du télétravail et du confinement sur les personnels, afin de proposer des modalités d'organisation et de mise en œuvre qui permettent un recours sécurisé sur le long terme au travail à distance.

A sa demande, l'IAE de Grenoble a conduit, en lien avec la démarche QVT de la branche Famille, une enquête d'envergure afin de mieux comprendre les difficultés du travail à distance, d'évaluer quels peuvent être les besoins de chacun dans cette situation et d'identifier les ressources et bonnes pratiques à diffuser dans le réseau.



Cette enquête est conçue pour identifier comment le confinement va globalement modifier nos manières de travailler. Elle vise donc à comprendre aussi bien les conditions de travail en confinement que l'impact que va avoir ce confinement sur notre capacité de travail à distance.

Elle vise également à identifier les avantages et inconvénients du télétravail dans cette période, mais aussi à évaluer les possibilités d'extension du télétravail. Elle s'inscrit dans le cadre de la démarche QVT de la branche Famille en identifiant les différents risques, notamment psychosociaux, liés au télétravail et au confinement.

Les résultats de l'enquête viendront alimenter les travaux des différents groupes de travail organisés dans le cadre de la méthodologie de reprise d'activité.

▲ Présentation des actions de prévention et de dépistage - Fédération française de cardiologie

Créée en 1964 et reconnue d'utilité publique en 1977, la Fédération française de cardiologie c'est :

- **300** cardiologues bénévoles
- **27** associations régionales rassemblant plus de **260** clubs Cœur et Santé
- **2 000** bénévoles permanents
- **20** salariés au siège de l'association
- Plus de **18 000** cardiaques bénéficiaires de la réadaptation dite de phase III

Elle s'appuie sur un maillage territorial et est financé grâce à la générosité du public.

Elle a 4 grandes missions :

- Soutien de la prévention
- Financement de la recherche
- Accompagnement des patients cardiaques
- Promotion des gestes qui sauvent

Les maladies cardio-vasculaires

- + **1^{ère} cause** de mortalité dans le monde
- + En France, **1^{ère} cause** de mortalité chez la femme et les plus de 65 ans
- + L'OMS considère qu'elles constituent la **prochaine épidémie mondiale**

400 morts par jour

80% des maladies cardio-vasculaires sont **évitables** en améliorant son **mode de vie**



Le parcours du cœur, organisé chaque année dans toute la France sous forme d'activités physiques variées, a pour objectif de sensibiliser les publics sur les maladies cardio-vasculaires et aux moyens de s'en prémunir en :

- Informant
- Dépistant
- Apprenant des pratiques de vie plus saines



Pourquoi organiser un tel événement ?

Participer au **Parcours du cœur** encourage l'envie de prendre soin de sa santé. Cet événement permet de :

- **Fédérer** : un événement solidaire, bénéficiant à vos collaborateurs et créateur de liens
- **Animer** : des activités conviviales et ludiques, prônant l'effort partagé
- **Porter** : un réel engagement RSE interne de la part de la Direction avec la satisfaction d'œuvrer pour le bien-être de tous autour de cette cause simple et vitale

La FFC propose également aux entreprises des programmes de prévention personnalisés composés de :

- **Conférences** sur les thèmes de la santé cardio-vasculaire, les pathologies et comment s'en prémunir
- **Ateliers d'information** ou **ateliers pratiques** sur les différents thèmes
- **Animations** pour ancrer par des actions concrètes les recommandations délivrées mais aussi pour encourager cette mise en pratique régulière en y associant un côté ludique et convivial

▲ Présentation des campagnes de prévention - AG2R LA MONDIALE

L'AG2R LA MONDIALE, a **12 ans** d'expérience en matière de prévention santé au sein de branches professionnelles et propose **30 programmes** de prévention dans une dizaine de branches professionnelles.

Dans l'objectif de **concrétiser une culture prévention santé** mais aussi **d'améliorer les prises en charges médicales** pour tous les salariés et entreprises des branches professionnelles, AG2R LA MONDIALE s'engage au travers du programme « Branchez-vous santé » pour :

- **Installer un socle de prévention** pour accompagner les branches professionnelles à impulser et développer une démarche de gestion des risques ;
- **Développer des actions de prévention adaptées** aux spécificités des métiers de chaque branche professionnelle

AG2R LA MONDIALE a bâti un programme de prévention des risques.

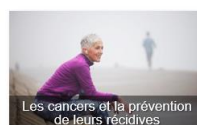
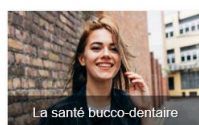
branchez-vous
santé

Un programme de prévention à destination des branches professionnelles

3 Enjeux prioritaires de santé et de société

2 Dispositifs de détection et d'accompagnement

1 Démarche de sensibilisation



L'AG2R LA MONDIALE intervient notamment sur les enjeux prioritaires de santé et de société.

■ Les risques en santé au travail

Évaluer le niveau de risques dans l'entreprise Pour lutter contre l'absentéisme en entreprises, et pour accompagner les branches professionnelles dans leurs politiques de santé et qualité de vie au travail, « Branchez-vous santé » s'associe à Didacthem pour proposer :

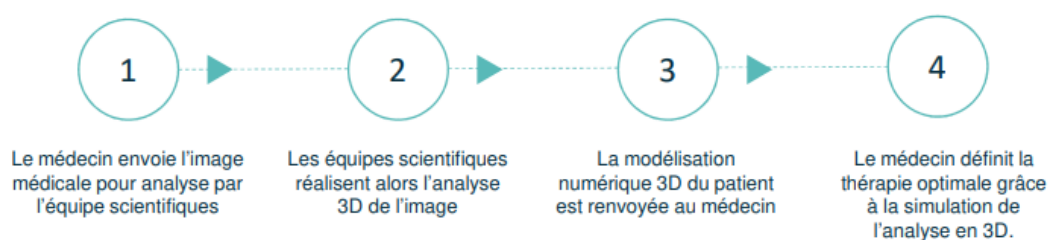
1. La mise à disposition d'un outil d'évaluation du niveau de prévention dans l'entreprise
2. Possibilité de prise en charge par le régime de branche d'un outil de gestion des risques professionnels : G2P, outil web de diagnostic affinitaire des risques professionnels, permettant aux entreprises, de répondre à leurs obligations légales et de les orienter vers des actions de prévention adaptées.

■ Les cancers et la prévention de leurs récurrences

1. Modélisation d'imagerie médicale en 3D

La technologie Visible Patient permet la modélisation en 3D en cas de nécessité dans un traitement chirurgical de cancer.

Comment cela fonctionne ?



Les bénéfices : Les études menées montrent une amélioration d'environ 1/3 des opérations, avec jusqu'à -25% de temps opératoire en moins.

2. Le #Parcours INM1 après cancer

Comment cela fonctionne ?



Les bénéfices : Les études menées montrent que grâce à l'action combinée d'INM, la survenue de récurrence peut être réduite de 30 à 50%.

¹ INM : Intervention Non Médicamenteuse

▪ **L'épuisement professionnel du chef d'entreprise TPE-PME**

L'accompagnement des chefs d'entreprises est construit autour de 4 actions :

- Sensibiliser : des conférences organisées par AG2R LA MONDIALE et l'observatoire AMAROK pour apprendre à identifier les situations d'épuisement professionnel
- Former : une plateforme d'e-learning pour orienter les chefs d'entreprise vers un accompagnement adapté
- Accompagner : un autodiagnostic accessible en ligne et une plateforme téléphonique d'accompagnement pour suivre et aider les dirigeants en situation de burn-out
- Aider : des séminaires de reconstruction pour aider les chefs d'entreprise à se reconstruire à la suite d'une situation d'épuisement professionnel

4 ASSURER 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

LE TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES INDICATEURS DE LA PERFORMANCE SOCIALE

Elaboré dans le cadre de sa mission de définition et mesure de la performance sociale, la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail présente annuellement le tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale. Cette sixième édition présente des résultats au 31/12/2019.



CADRE
CONVENTIONNEL

En 2019, les organismes maintiennent et renforcent leur engagement auprès des fonctions managériales et ressources humaines, mais aussi vis-à-vis 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 institutionnels dédiés.

L'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se compose aujourd'hui d'une vingtaine de modules, qui permettent de couvrir les besoins des managers, professionnels des fonctions RH, référents santé, handicap et plus récemment référents harcèlement sexuel et agissements sexistes ou encore agents en contact avec le public (en face à face ou par téléphone).

Autre fait notable, une forte augmentation de l'intensité de la conflictualité par rapport à 2018. L'année 2019 a été marquée par 8 mouvements de grève nationaux, dont 4 ayant pour motif la défense du régime des retraites contre 7 en 2018. Ils représentent à eux seuls au total 123 653 journées individuelles non travaillées (JINT), soit 88% du total (85 860,5 JINT en 2018).



▲ [Le tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale sur le site de l'Ucanss](#)

LES FORMATIONS INTERBRANCHE « SANTÉ AU TRAVAIL »

Le bilan de l'offre de formation interbranche « Santé au travail » doit s'analyser en tenant compte de la crise sanitaire qui a affecté l'année 2020 et dont l'impact se poursuit sur 2021.

Si cette crise sanitaire d'une ampleur exceptionnelle a eu comme principales conséquences la mise en place d'un télétravail massif et la réorganisation des activités, les organismes de formation ont subi l'arrêt brutal du déploiement des sessions et ont dû adapter un nombre conséquent de contenus et de modalités pédagogiques permettant de passer du présentiel au distanciel.

Ainsi durant le premier confinement, l'Institut 4.10 s'est concentré sur l'adaptation du contenu et des modalités pédagogiques des modules inscrits à son catalogue.

Cette adaptation en distanciel a consisté à revoir le séquençage pédagogique en alternant des temps de regroupement en classe virtuelle et des intersessions dédiées aux travaux et exercices.

En 2020, l'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se composait toujours d'une vingtaine de modules.

▲ 10 modules sont pilotés par l'Ucanss

- Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management
- Mener des entretiens avec un salarié en mal être au travail
- Accompagner ses collaborateurs face aux situations d'incivilités et d'agression
- 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

La plupart de ces modules a bénéficié d'une prise en charge (à hauteur de 40%) dans le cadre des priorités de financement au titre du plan.

▲ Les autres modules 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, handicap et, depuis 2019, référents harcèlement sexuel et agissements sexistes)
- salariés en contact avec le public (en face à face ou par téléphone)

2020				
Public	Intitulé des modules	Durée	Nb de sessions	Nb de stagiaires
Management	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management	3 jrs	11	121
	Mener des entretiens avec un salarié en en mal être au travail	2 jrs	1	8
	Accompagner ses collaborateurs face aux situations d'incivilités et d'agression	2 jrs	4	40
	Sensibiliser les managers au handicap	1 jr	6	44
RH	Obligations et responsabilités en matière de santé	2jrs	Ne s'applique pas *	0
	Le document unique d'évaluation des risques professionnels et les facteurs de pénibilité	2jrs		3
	Développer la QVT et le bien-être au travail	2jrs		1
	Identifier et prévenir les RPS	2jrs		0
	Prévention des TMS et des atteintes du dos	1 jr		0
	Préserver son capital santé en milieu professionnel	2 jrs		1
	Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur)	1 jr		73
RH Référent Harcèlement	Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE)	1 jr		49
RH Référent Handicap	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de recrutement d'intégration des personnels	2 jrs	0	0
	Piloter une politique handicap locale	2 jrs	0	0
	Détecter les cas de maintien dans l'emploi	1 jr	0	0
Référent santé RH Management CSE	Mener un entretien suite à un événement traumatogène	2 jrs	3	18
RH Référent santé	Référent en santé et sécurité au travail	2 jrs	1	6
Agent accueil	Gestion des incivilités et des situations difficiles	2 jrs	75	580
Salarié	Travail sur écran	0,5 jr	Ne s'applique pas *	0
				944

* les sessions sont organisées par le prestataire et peuvent regrouper des stagiaires issues 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.

Il est à noter que le déploiement réduit de certains modules comme le **module « Référent en santé et sécurité au travail »**, s'explique surtout par le fait qu'après 5 ans d'existence la majorité des référents santé ont été formés.

Des modules se maintiennent et même progressent comme le module **« Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management »** (119 stagiaires en 2019 et 121 en 2020) et les 2 modules **« Référents harcèlement sexuel et agissements sexistes »** (91 stagiaires en 2019 et 122 en 2020).

Dans un contexte exceptionnel où l'attention est dirigée sur l'accompagnement des équipes massivement en télétravail et sur la préservation d'un haut niveau de production, la baisse des inscriptions ne préfigure pas un désintérêt pour la formation et en particulier pour les thématiques « Santé au travail/QVT ». Elle est la traduction d'une mobilisation des salariés sur d'autres priorités dans le contexte particulier de la crise sanitaire.

La réduction des inscriptions a également pu être la conséquence, d'une part, d'un équipement technique inadéquat (accès internet, carte son, ...) et, d'autre part, du fait que le tout distanciel n'est pas propice aux échanges et aux exercices de mise en situation qui sont au cœur des dispositifs.

POINT D'INFORMATION RELATIF AU DISPOSITIF DE FORMATION ET DE PRÉVENTION A L'ATTENTION DES RÉFÉRENTS HARCELEMENT SEXUEL ET AGISSEMENTS SEXISTES AU TRAVAIL



L'égalité femmes/hommes est un enjeu sociétal fort qu'il s'agisse de la lutte contre les inégalités salariales ou contre les violences sexistes et sexuelles au travail.

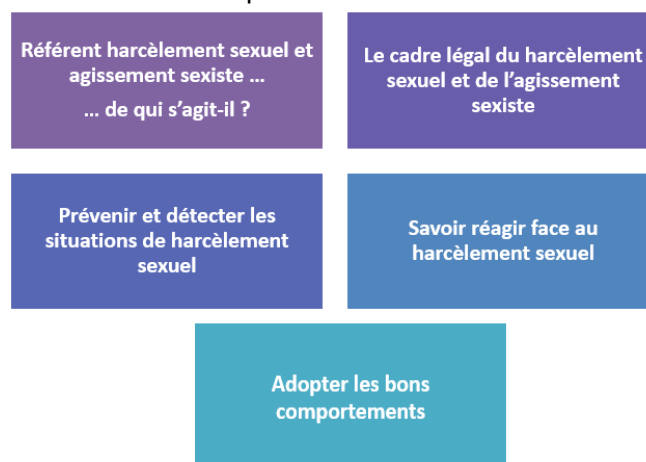
La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a renforcé le cadre juridique contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail en impliquant tous les acteurs de l'entreprise dans leur prévention et en obligeant les entreprises employant au moins 250 salariés à désigner un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Afin d'accompagner ces acteurs et leur permettre d'accomplir leur mission dans les meilleures conditions, l'Ucanss, en partenariat avec les Caisses nationales et l'Institut 4.10, a inscrit dans son offre de formation Interbranche un module à l'attention des référents harcèlement sexuel et agissements sexistes désignés par l'employeur.

Les caractéristiques du dispositif à destination des référents désignés par l'employeur sont :

Public	Personnes désignées comme référents harcèlement sexuel et agissements sexistes		
Durée	1 jour	Modalité	Présentiel
Objectifs	• S'approprier les enjeux de la fonction de Référent harcèlement sexuel • Maîtriser le cadre juridique en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes • Connaître ses moyens d'action et ses prérogatives • Alerter les parties prenantes, conseiller et orienter les salariés		

Le module de formation aborde les thématiques suivantes :



En 2020, 73 stagiaires ont suivi la formation ce qui en fait un des dispositifs plébiscités dans un contexte sanitaire peu propice au déploiement de l'accompagnement formation.

POUR CONCLURE

L'année 2020 traversée par une crise sanitaire inédite, aura marqué les travaux de la Commission santé sécurité et conditions de travail de manière prononcée.

A travers les plans d'actions santé et QVT de chacune des branches, la déclinaison de la RSO et les études thématiques interne ou externe présentés au cours de l'année, force est de constater l'aspect durable et irréversible de certains changements impactant les conditions et l'environnement de travail. Conséquence directe de cette situation, le rôle d'employeur responsable, garant de la santé des salariés, en a été renforcé.

En effet, les mesures nécessaires à la prévention des risques ont fortement mobilisé l'ensemble des acteurs. Ainsi, cette instance, dans sa composition paritaire, s'est employée à intégrer ces bouleversements et suivre, relayer, porter plus que jamais les démarches pouvant accompagner les organismes dans leur politique de prévention.

www.ucanss.fr

