la sécurité sociale

*Agir avec vous*

# Bilan de la Commission Paritaire Nationale Santé, Sécurité et Conditions de Travail

**Édition 2023**

ALLOCATIONS FAMILIALES · l'Assurance Maladie · l'assurance retraite · cnsa Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie · Urssaf Au service de notre protection sociale · ucanss

# ÉDITO

Élaboré par la Commission Paritaire Nationale Santé, Sécurité et Conditions de Travail, le bilan d'activité de l'instance souligne la dynamique d'actions portée par les organismes nationaux, régionaux et locaux en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Cette 11ème édition confirme le renouvellement des engagements pris par chacun des réseaux à l'occasion du déploiement de leur plan d'actions 2023/2027. Elle retrace les échanges qui ont alimenté l'instance au cours du premier semestre 2023 autour du renforcement de la politique d'insertion des publics éloignées de l'emploi notamment les personnes en situation de handicap, ainsi que l'accompagnement des transformations managériales et environnementales.

Le présent document restitue les chiffres clés à retenir en matière de politique de prévention et dresse ainsi un panorama des faits marquants de l'année. Il propose également une mise en perspective des travaux à venir à travers la diffusion du programme 2024 des sujets qui seront traités par la commission.

Le collège salarié a aussi permis de nourrir les échanges et avancées des travaux, plus particulièrement des différents réseaux, par une connaissance pragmatique de terrain.

Nous vous invitons à découvrir ce bilan d'activité et vous souhaitons beaucoup d'intérêt à sa lecture.

**Sihem Anne**
Présidente
(CFE-CGC)

**Sébastien Barré**
Vice-Président
(Directeur délégué Ucanss)

# SOMMAIRE


ÉDITO 2

L'INSTANCE, SON PROGRAMME ANNUEL 4

CHIFFRES CLÉS 6

Professionnalisation des acteurs : formations en matière de santé 7

Accompagnement à l'évaluation des risques : le marché DUERP 9

Accompagnement psychologique des salariés : un marché aux prestations renouvelées 11

THÉMATIQUES 13

Le déploiement renouvelé de la politique santé, sécurité et qualité de vie au travail 14

Le renforcement de la politique d'insertion des publics éloignés de l'emploi 16

L'accompagnement aux transformations managériales et environnementales 17

PERSPECTIVES 2024 18

ANNEXES 20

# L'INSTANCE, SON PROGRAMME ANNUEL

Au cours de l'année 2023, 4 séances programmées pour rendre visible l'accompagnement proposé aux organismes du Régime général de la Sécurité sociale en matière de développement de la qualité de vie et des conditions de travail, à travers le suivi d'actions thématiques interbranches, nationales et locales.

17 mars 2023

16 juin 2023

20 octobre 2023

14 décembre 2023

**Les travaux de la CPS ont été suspendus au cours du second semestre 2023 à la demande de l'intersyndicale.**

**Le programme de travail** réalisé au cours du premier semestre 2023 a été l'occasion d'aborder :

- Le déploiement des nouveaux plans d'actions QVCT 2023-2027 des branches Recouvrement, Retraite et Assurance Maladie ;
- La mise en œuvre de la politique de prévention des RPS 2022/2024 de la branche Autonomie ;
- La mobilisation par les organismes des marchés interbranches « accompagnement à l'évaluation des risques professionnels – porté par Bureau Véritas » et « dispositif de soutien psychologique – porté par Pros-Consulte » ;
- Le renforcement de la politique d'insertion des publics éloignés de l'emploi notamment les personnes en situation de handicap ;
- L'accompagnement aux transformations managériales et environnementales.

# CHIFFRES CLÉS

# PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS : FORMATIONS EN MATIÈRE DE SANTÉ

En 2023, l'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se composait d'une vingtaine de modules :

**12** **modules** actuellement pilotés par l'Ucanss

**6** modules « santé »

- Accompagner ses collaborateurs face aux situations d'incivilités et d'agression
- Gestion des incivilités et des situations difficiles (ou GDI)
- Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management
- Mener des entretiens avec un salarié en mal être au travail
- Mener un entretien à la suite d'un événement traumatogène (ou Defusing)
- Référent en santé et sécurité au travail (RSST)

**6** modules « handicap »

- Accueil du public en situation de handicap : enjeux et bonnes pratiques
- Détecter les cas de maintien dans l'emploi
- Intégrer la santé dans ses pratiques de recrutement et d'intégration des personnes
- Piloter une politique handicap locale
- Sensibiliser les managers au handicap
- Connaître le handicap psychique (module en cours de création)

**12** **autres modules** issus de l'offre complémentaire, l'offre Achat Grand Compte

- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et les facteurs de pénibilité
- **Evaluation des risques professionnels***[1]
- **Réduire l'absentéisme***
- **Organisation et rédaction des plans de prévention***
- Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes
- Travail sur écran
- **Sensibilisation au risque routier***
- **Prévention des risques liés à l'activité physique***
- Diagnostiquer et prévenir les RPS
- Prévention des RPS
- Sensibilisation à la prévention des RPS
- Prévention des TMS et des atteintes du dos

**2857 stagiaires formés en 2023** (vs 3582 en 2022) : cette diminution s'explique en grande partie par le non-déploiement des modules du dispositif « Handicap ». En effet, ces derniers ont fait l'objet d'important travaux de réingénierie en 2023.

1 * : modules créés en 2023

# Faits marquants de la formation

Le module **« Référent harcèlement sexuel et agissements (CSE) »** enregistre la plus importante augmentation en matière d'inscriptions en 2023 avec **98 stagiaires** formés (contre 33 en 2022 et 36 en 2021).

Les modules **« Sensibilisation à la prévention des RPS »**, **« Identifier et prévenir les RPS »**, et « **Prévention des TMS et des atteintes du dos** » **ont connu une augmentation**, enregistrant respectivement pour ces deux derniers 10 stagiaires formés en 2023 contre 0 en 2022 et 22 stagiaires en 2023 contre 10 en 2022.

La formation **« Gestion des incivilités et des situations difficiles »** a connu 161 sessions en 2023. Transposé en distanciel en 2020, le dispositif est déployé depuis selon les 2 modalités (présentiel et distanciel). La modalité présentielle a augmenté sur 2023, représentant 62% du total des formations (contre 16,66 % du total des sessions en 2021 et 44 % en 2022). Ce sont **1407 personnes qui ont été formées** (44 sessions en inter toutes réalisées en distanciel soit 453 personnes formées et 117 sessions en intra dont 100 en présentiel soit 954 personnes formées).

# ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVALUATION DES RISQUES : LE MARCHÉ DUERP

Depuis février 2022, les organismes qui le souhaitent peuvent faire appel à Bureau Véritas dans le cadre de la mise en œuvre de leur démarche de prévention en santé. Les organismes peuvent ainsi bénéficier d'une offre de service personnalisée d'appui à la réalisation (Prestation 1), la sécurisation (Prestation 2), la mise à jour (Prestation 3) et l'appropriation du document unique (à l'issue de chaque prestation) afin d'en faire un support de prévention et de maîtrise des risques.

Au 31 décembre 2023, **17 organismes** ont bénéficié de cette offre de service ; 6 organismes ont engagé les travaux préparatoires à l'exercice de la mission souhaitée.

## Recours au marché interbranche

**67 %**
vs 48 % en 2022

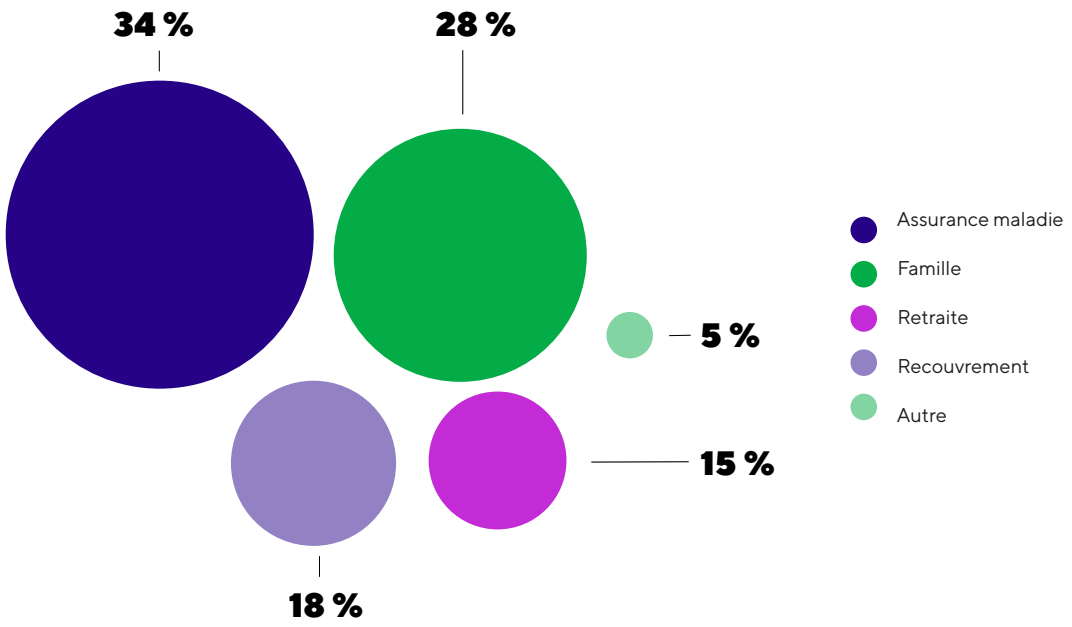
Prestation 1

**32 %**
vs 44 % en 2022

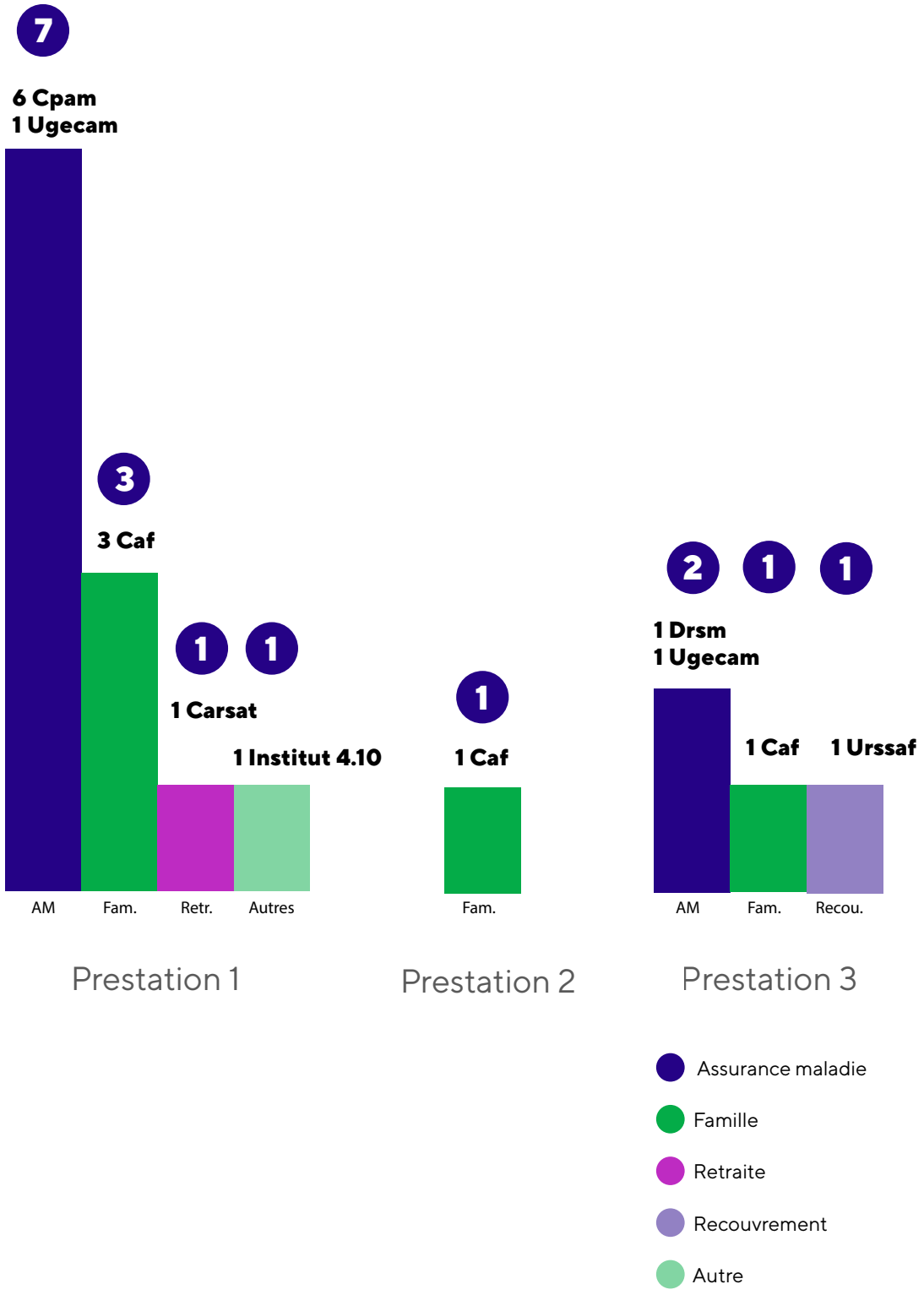
Prestation 3

**1%** des recours au marché relèvent de la prestation 2, vs 8% en 2022.

## Répartition par branche utilisatrice



## Répartition des prestations par branche



# ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE DES SALARIÉS : UN MARCHÉ AUX PRESTATIONS RENOUVELÉES

Dispositif interbranche existant depuis 2015, les prestations d'accompagnement psychologique (cellule d'écoute, appel sortant, cellule de crise et accompagnement à la résolution de conflits) ont démontré tout leur intérêt dans la période récente marquée par la crise sanitaire et ses conséquences en matière d'organisation du travail.

En février 2023, dans un contexte législatif invitant les employeurs à renforcer leurs actions en matière de prévention en santé au travail (Cf loi du 2 août 2021) et dans une volonté forte de répondre aux besoins émergeants des organismes, les caisses nationales et l'Ucanss ont renouvelé la mise à disposition d'un marché d'écoute et de soutien psychologique complété par trois nouvelles prestations :

- Réalisation d'audits sur les risques psychosociaux (RPS),
- Réalisation de l'enquête à la suite d'un signalement pour harcèlement,
- Accompagnement du ou de la mis(e) en cause et de la victime, post enquête à la suite d'un signalement pour harcèlement.

Véritables outils de prévention des risques psychosociaux déployé par Pros-Consulte, les organismes et leurs salariés peuvent s'appuyer sur le dispositif d'accompagnement dès lors qu'une difficulté professionnelle ou personnelle survient.

## BILAN DE LA PLATEFORME D'ÉCOUTE

Au 31 décembre 2023, la plateforme d'écoute a pris en charge **1918 appels émis par 1533 salariés.**

### Répartition des appelants

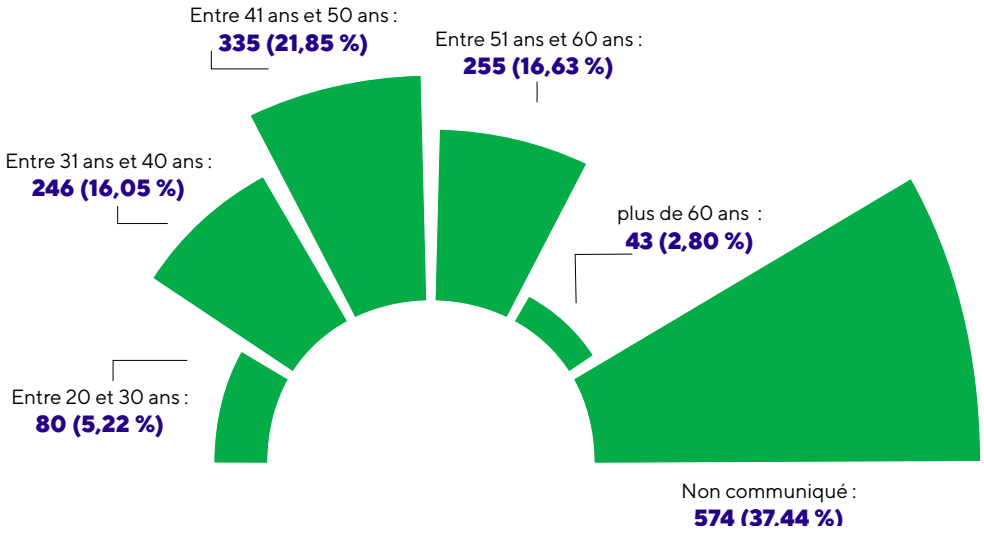
**Par genre :**

**85 %** femmes

**15 %** hommes

**Par tranche d'âge :**

les appelants ont en moyenne 45.8 ans.



### Par fonction :

Les plus représentés sont les techniciens back **(175 / 11%)** et front office **(141 / 9,2%)** ainsi que les cadres managers **(139 / 9%)** et administratifs **(107 / 7%)**.

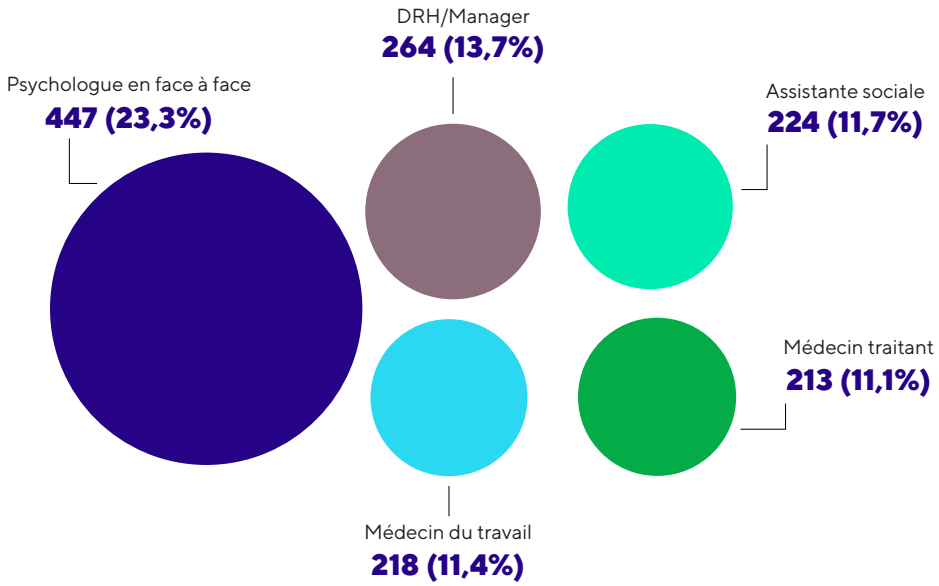
### Par motifs d'appel les plus fréquents :

Difficultés relationnelles avec la hiérarchie **(190 / 15,5%)** et les collègues **(127 / 10,3%)**

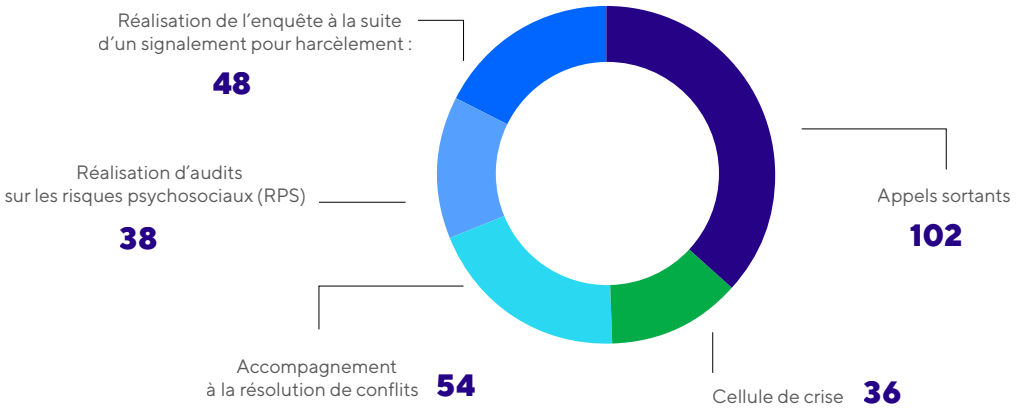
Epuisement professionnel **(157 / 12,8%)**

Ressenti de harcèlement moral **(137 / 11%)**

À l'issue de la prise en charge téléphonique, si la situation le nécessite, le psychologue peut conseiller à l'appelant une orientation vers un autre professionnel.




## BILAN DES PRESTATIONS MISES À LA DISPOSITION DES ORGANISMES LOCAUX




Accompagnement du ou de la mis(e) en cause et de la victime, post enquête à la suite d'un signalement pour harcèlement : pas de mobilisation de cette prestation

# THÉMATIQUES

# LE DÉPLOIEMENT RENOUVELÉ DE LA POLITIQUE SANTÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### Plans d'actions nationaux

**Chaque caisse nationale** s'est dotée d'un nouveau **plan d'actions** pour la période 2023 / 2027 matérialisant sa politique **en faveur de la santé, la qualité de vie et les conditions de travail.**

Ces plans d'actions reposent sur **4 piliers** :

- Une ambition collective sous l'impulsion de la caisse nationale
- Un cadre fixant les grandes ambitions de la politique santé pour la période 2023-2027
- Un plan d'action santé au travail dont le pilotage est renouvelé en collaboration avec les parties prenantes, notamment les référents santé et sécurité au travail
- Un document en cohérence avec les orientations stratégiques socles de branche (COG, SDRH, référentiel RSO)

Ces plans d'actions peuvent se définir à travers **un socle commun d'engagements** :

- Encourager le développement d'une approche partagée de la santé au travail auprès de l'ensemble des parties prenantes et faire de la QVCT un enjeu de dialogue social
- Renforcer la culture de la prévention pour préserver la santé physique et mentale des salariés
- Prévenir la désinsertion professionnelle
- Adapter la politique de santé au travail aux défis d'aujourd'hui et de demain en construisant des solutions concrètes d'amélioration des conditions de travail dans un souci de performance collective et individuelle

La **branche Autonomie** a, quant à elle, partagé **son plan RPS** 2022/2024.

Co-construit avec à la fois les représentants du personnel, mais également des salariés volontaires de chaque direction, ce plan fait partie intégrante de la stratégie RH pluriannuelle 2022-2024.

**3 axes** ont été définis et regroupés en priorités d'action :

- Prévenir, repérer et agir sur les situations à risque,
- Améliorer le fonctionnement interne de la CNSA,
- Favoriser le collectif et le bien-être au travail.

L' ensemble de ces plans feront l'objet d'un suivi rigoureux sur la période à venir.

# LE RENFORCEMENT DE LA POLITIQUE D'INSERTION DES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI

Le Régime général de Sécurité sociale œuvre au renforcement de la politique d'insertion des publics éloignés de l'emploi et notamment les personnes en situation de handicap.

En la matière, une politique volontariste portée par un conventionnement avec l'AGEFIPH est développée depuis 2016 et fait l'objet annuellement d'un bilan des actions phares.

Sur les **7 axes** dont se compose la convention, **les réalisations suivantes** peuvent être soulignées :

**AXE 1**

**Pilotage :** un réseau dynamique de référents handicap territoriaux et nationaux réuni régulièrement sous l'égide de la Mission handicap.

**AXE 2**

**Communication et sensibilisation :** accompagnement des organismes à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) via la mise à disposition d'un kit Agefiph d'actions à mettre en place avant, pendant et après la SEEPH.

**AXE 3**

**Recrutement :** de nombreuses démarches ont été initiées ou se sont poursuivies. C'est le cas de la multidiffusion donnant l'accès à des CVthèques afin de faciliter la mise en relation avec des nouveaux candidats, la participation à des salons virtuels, l'organisation d'un webinaire de présentation du CDD tremplin.

**AXE 4**

**Maintien dans l'emploi :** développement de partenariats avec des acteurs associatifs ou institutionnels qui promeuvent le maintien en entreprise malgré la maladie.

**AXE 5**

**Aide aux aidants :** soutien des salariés qui s'investissent, de façon ponctuelle ou durable, dans l'accompagnement d'un proche handicapé à travers le déploiement des solutions prévues par l'accord du 13 juillet 2021.

**AXE 6**

**Achats responsables :** accompagnement opérationnel du réseau GESAT illustré par sa participation à des webinaires dédiés à l'achat responsable et son apport en conseil auprès des organismes sur des sujets tels que la clause sociale d'insertion ou le recours au EA tremplin

**AXE 7**

**Accessibilité numérique :** participation au HandiTech Trophy, événement qui met en lumière des solutions favorisant l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Au terme de la mise en œuvre de la convention AGEFIPH (avril 2024), un bilan de cette dernière ainsi que les enjeux à venir seront partagés auprès de l'instance.

# L'ACCOMPAGNEMENT AUX TRANSFORMATIONS MANAGÉRIALES ET ENVIRONNEMENTALES

La société est aujourd'hui traversée par d'importantes mutations, accélérées par la crise sanitaire. Qu'elles soient sociales, culturelles, économiques, technologiques ou environnementales, ces transformations influencent largement la responsabilité sociétale de l'entreprise notamment au travers des questions de sens, d'organisation (temps et espaces de travail, etc.) et modalités de collaboration.

Dans ce contexte, l'accompagnement aux transformations managériales et environnementales constituent un enjeu primordial pour réunir les conditions propices à la mise en œuvre d'un service public performant.

## Appui à la fonction managériale : le projet Cap'M

Le projet interbranche CAP'M porte l'ambition de renforcer l'accompagnement de la fonction managériale à la Sécurité sociale, à travers une démarche de co-construction interbranche.
Il a permis la définition de repères managériaux dont le principal objectif est de promouvoir une vision commune du management à la Sécurité sociale.

Il vise également à proposer à court terme un campus digital, lieu d'échange entre pairs et de mise à disposition d'outils.

Enfin, une communauté interne de coachs et de facilitateurs en co-développement a été établie, afin de permettre aux managers de trouver leurs propres solutions, développer et optimiser leur performance, prendre du recul, se sentir mieux dans leur activité professionnelle et obtenir des résultats concrets.

## Sobriété énergétique : une offre de services dédiée

En matière de transition écologique, la Sécurité sociale s'est engagée dès 2011 pour accompagner ses 300 organismes locaux. La question de la transition écologique et des économies d'énergie à la Sécurité sociale s'inscrit aujourd'hui dans le cadre général interbranche / inter-régimes définis par le référentiel RSO, la politique énergétique et environnementale interbranche, la COG UCANSS 2022/2026 et le Schéma Stratégique des Systèmes d'Information.

Les ambitions portées par ce cadre institutionnel, ont trouvé un écho opérationnel dans la mise à disposition de l'offre de services suivante :

- des actions de formation et de sensibilisation issues du programme « Impulsion 2021 » et du catalogue institutionnel proposé par l'Institut 4.10 et l'EN3S,
- un accompagnement par les experts de l'Ucanss en matière de réalisation de marchés mutualisés de gaz et d'électricité et d'appui à la maintenance multi-technique,
- l'accès à des outils de pilotage de la consommation d'énergie tels que « Le conseil énergie » et « Kabanda »,
- un kit de communication pour partager et mettre en œuvre les écogestes,
- des achats responsables qui intègrent des clauses environnementales et développent l'économie locale.

# PERSPECTIVES 2024

Au cours de l'année, l'instance bénéficiera du suivi des nouveaux plans d'actions pour la période 2023/2027.

Les échanges se poursuivront sur :

- le développement de la performance sociale notamment par l'exercice du travail à distance dans un cadre conventionnel rénové,
- la mise en commun de travaux nationaux et locaux sur des thématiques telles que la santé mentale, la perte de sens, la charge de travail ou la gestion des incivilités,
- le déploiement renforcé de notre politique inclusion et handicap,
- le relais auprès des salariés de l'Institution des campagnes de communication et sensibilisation portées par l'Assurance Maladie, par symétrie des attentions.

# ANNEXES

# ANNEXE 1

## Composition de la Commission

### Collège Salariés

| Organisations syndicales | Titulaires | Suppléants |
|---|---|---|
| CFE/CGC | Sihem Anne<br>Gilles Soudarin | Audrey Raguin<br>Colette Zagouri |
| CFTC | Pierre Pineau<br>Benoît Volkoff | Bernadette Declérieux<br>Lionel Vergnes |
| FO | Hélène Vandekerckhove<br>Jean-Marc Baldi | Philippe Verdeguer<br>Frédéric Lorange |
| CGT | Benjamin Sablier<br>Romain Rivière | Terahi Hayet<br>Carole Pichot |
| CFDT | Aurélia Gauthey<br>Fabienne Perriot - Le Fur | Patrick Meyere<br>Saphia Barry |
| UNSA | Vincent Leprince<br>Myriam Harley | Erwan Gargadennec<br>Alain Tetedoie |

### Collège Employeurs

| Branches | Titulaires | Suppléants |
|---|---|---|
| URSSAF<br>CAISSE NATIONALE | Gwenaëlle Favre<br>Stéphanie Ahmindache | Valentine Maisonnave |
| CNAM | Richard Vieau<br>Mikaël Dumas | Laurence Créach<br>Sophie Znaty |
| CNAV | Virginie Charles-Bray<br>Véronique Garçon | Laurence Kling-Pellevoisin |
| CNAF | Pia Moulin-Seurre<br>Emmanuelle Maury | Fatima Taalba |
| CNSA | Nadia Arnaout<br>Sandrine Baumgarden | Stéphanie Trevit |
| UCANSS | Sébastien Barré<br>Hélène Yvert | Mélanie Dubois |

# ANNEXE 2

## Plan d'actions des branches

### Retraite :

https://www.ucanss.fr/files/live/sites/Portail/files/Mediatheque/PRIVEE/RESSOURCES-HUMAINES/sengager-pour-etre-un-employeur-responsable/garantir-sante-securite-QVT/8-PSSCT-Branche-Retraite-2023-2027.pdf

### Maladie :

https://www.ucanss.fr/files/live/sites/Portail/files/Mediatheque/PRIVEE/RESSOURCES-HUMAINES/sengager-pour-etre-un-employeur-responsable/garantir-sante-securite-QVT/7-Plan-SQVCT-2023-2027-Assurance-Maladie-05062023.pdf

### Recouvrement :

https://www.ucanss.fr/files/live/sites/Portail/files/Mediatheque/PRIVEE/RESSOURCES-HUMAINES/sengager-pour-etre-un-employeur-responsable/garantir-sante-securite-QVT/6-Plan-d-action-sante-au-travail2023-2027-URCN-Version-finale-mai-2023.pdf

### Autonomie :

https://www.ucanss.fr/files/live/sites/Portail/files/Mediatheque/PRIVEE/RESSOURCES-HUMAINES/sengager-pour-etre-un-employeur-responsable/garantir-sante-securite-QVT/9-20230616-Bilan-plan-PRPS-CNSA.pdf

**Directrice de publication :**
**Isabelle Bertin**

**Rédaction :**
**Direction du Développement**
**et de l'accompagnement RH**

**Conception graphique :**
**Direction de la Communication**

**Juin 2024**

ucanss

Crédit illustration : Freepik