

Agir avec vous





Edito

À l'instar des années précédentes, le bilan d'activité 2021 de la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail (CPSSCT), dresse le panorama de l'accompagnement interbranche proposé aux organismes en matière de prévention des risques professionnels.

Ainsi, un reporting 1 est proposé relatif :

- ⇒ Au dispositif de soutien psychologique porté par Pros-Consulte;
- ⇒ À la mobilisation par les organismes du marché DUERP porté par Fo-Sec;
- ⇒ Aux dispositifs de formation ayant trait à la santé au travail;
- ⇒ Aux indicateurs de suivi de la performance sociale.

À l'occasion de cet exercice 2021, un focus 2 est également réalisé sur deux sujets majeurs ayant traversé l'ensemble des séances de l'année : les effets de la crise sanitaire et la préservation de la santé des salariés au travail.

Une dernière partie synthétique sera consacrée aux démarches présentées en 2021 dont les perspectives 3 s'inscrivent en 2022.

Cette année encore, aura été fortement marquée par les incidences de la crise sanitaire.

Toujours mobilisé dans son rôle d'amortisseur social vis-à-vis de ses publics, le Régime général de Sécurité sociale a su, par symétrie et croisement des attentions, déployer une politique de qualité en matière de prévention et de protection de la santé de ses salariés et la porter à la connaissance de l'ensemble des parties prenantes.

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

Sébastien Barré Président

Sihem Anne Vice-Présidente



Sommaire

- 1 Reporting page 4
 - ⇒ Le dispositif de soutien psychologique : sollicitation de la cellule d'écoute
 - ⇒ L'accompagnement à l'évaluation des risques : bilan du recours au marché DUER porté par Fo-Sec
 - ⇒ Les formations ayant trait à la thématique « santé »
 - ⇒ Le suivi des indicateurs de la performance sociale
- 2 Focus page 10
 - ⇒ Les effets de la crise sanitaire
 - ⇒ La préservation de la santé des salariés
- 3 Les perspectives 2022 page 16
 - ⇒ Loi santé du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail
 - ⇒ 4º plan national santé et environnement gouvernemental
 - ⇒ Mentorat inversé
 - ⇒ Défi du Lab de la Sécurité sociale
 - ⇒ Bilan des plans d'action de branche



Reporting

Le dispositif de soutien psychologique : sollicitation de la cellule d'écoute



Dispositif interbranche existant depuis 2015, celui-ci a démontré tout son intérêt dans la période récente marquée par la crise sanitaire et ses conséquences en matière d'organisation du travail.

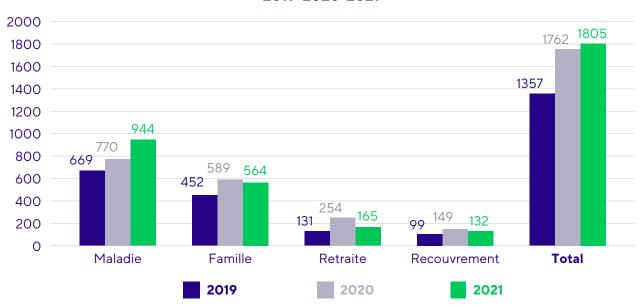
Véritable outil d'accompagnement et de soutien, les lignes d'écoute mises à la disposition des organismes sont un espace de parole neutre et librement mobilisable pour les salariés.

• Répartition des appels selon la branche d'appartenance

En 2021, le dispositif d'accompagnement psychologique a pris en charge 1805 appels émanant de 1497 salariés.

Une centaine de ces appels a nécessité un temps d'écoute d'une heure, 95 appels ont eu lieu la nuit (entre 22h et 7h) et 88 ont été effectués un dimanche ou un jour férié.





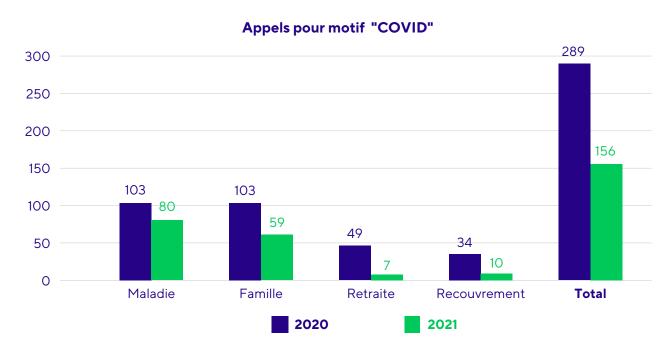


Accompagnements spécifiques

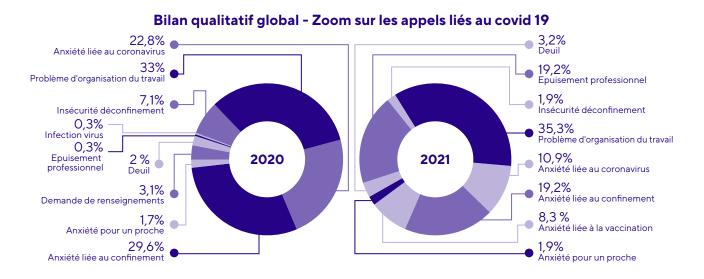
Rappelons que la plateforme d'écoute prend en charge tout type de motif d'appels qu'ils soient d'ordre professionnel (75% des appels) ou personnel (25% des appels). Les salariés appelants ont bénéficié d'un accompagnement adapté à leur situation individuelle.

Les appels ayant pour motif une difficulté en lien avec le COVID

La situation sanitaire a conduit Pros-Consulte à prendre en charge un nombre d'appels croissants tout au long de l'année 2020.



Si en 2021, le nombre d'appels pour un motif en lien avec le Covid-19 est resté significatif (8.6% des appels en 2021 vs 16% en 2020), notons que la raison majeure des appels porte davantage sur les conséquences en matière d'organisation du travail (organisation du travail et épuisement professionnel : 85 appels) plutôt que sur le risque sanitaire (71 appels).



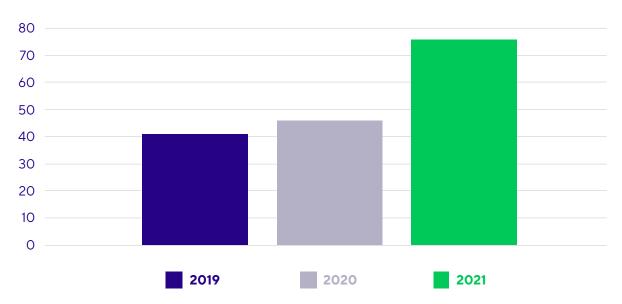


Les appels sortants

Dans cette période inédite, les organismes ont fait un usage renforcé des appels sortants. À la demande directe du manager ou de la Direction d'organisme qui aurait au préalable recueilli l'accord express du salarié, les psychologues peuvent être sollicités pour réaliser des appels sortants, c'est-à-dire appeler un ou plusieurs salarié(s):

- ⇒ pour le(s)quel(s) il existe un besoin d'accompagnement psychologique et qui serai(en)t peu susceptible(s) d'appeler spontanément le dispositif d'écoute ;
- ⇒ pour faire face à une problématique professionnelle spécifique détectée par l'organisme, et pour laquelle il est souhaité un accompagnement particulier (prévention de la désinsertion professionnelle, reprise après longue absence, etc.)







Accompagnement à l'évaluation des risques Bilan du recours au marché DUER porté par Fo-Sec



L'évaluation des risques professionnels constitue une étape cruciale de la démarche de prévention. Elle en est le point de départ.

L'identification, l'analyse et le classement des risques permettent de définir les actions de prévention les plus appropriées, couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles.

L'évaluation des risques professionnels est une démarche structurée dont les résultats sont formalisés dans un document unique d'évaluation des risques (DUER).

Engagée dans une politique de services à destination des organismes locaux, l'Ucanss a mis à leur disposition depuis 2018 une offre personnalisée à la réalisation, la sécurisation, la mise à jour et l'appropriation du document unique afin d'en faire un support de prévention et de maîtrise des risques.

Au 31 décembre 2021, près d'une soixantaine d'organismes ont eu recours à l'une des prestations proposées dans le cadre du marché initial.

Synthèse des prestations demandées par les organismes

Branche	Prestation n°1 Elaboration de la globalité du DUER	Prestation n°2 Sécurisation d'une partie du DUER	Prestation n°3 Mise à jour du DUER	Prestations n°2 et n°3	Non définie*	Total des commandes par branche
Assurance Maladie	10	2	9		4	25
Retraite	1		2	1		4
Recouvrement	3	2	2			7
Famille	9	2	5		1	17
Autres	3	2		1		6
Total	26	8	18	2	5	59

^{*} Champ de la prestation à déterminer lors de l'échange préparatoire entre le Fo-Sec et l'organisme en amont de la première intervention sur site.

Si une grande majorité des organismes sont autonomes, réalisant eux-mêmes leur DUER, un besoin d'accompagnement existe pour des organismes ne disposant pas des compétences internes ou du temps suffisant pour remplir cette obligation légale.



Le présent marché arrivant à son terme en février 2022 et le contexte législatif invitant, par ailleurs, les employeurs à renforcer leurs actions en matière de prévention en santé au travail (Cf loi du 2 août 2021), les caisses nationales et l'Ucanss ont acté le renouvellement de la mise à disposition d'un marché d'accompagnement à l'évaluation des risques professionnels à lso prestations.

Les dispositifs de formation



Le contexte sanitaire de 2021 a impliqué de réviser pour toute ou partie des formations les formats afin de favoriser la participation aux sessions.

En 2021, l'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se composait d'une vingtaine de modules :

- ⇒ 10 modules pilotés par l'Ucanss ;
- ⇒ 10 modules sont issus du marché « achat grand compte » géré par l'Institut 4.10.

Le nombre global d'inscriptions a augmenté ; il était de 1851 en 2021 contre 944 en 2020 : cette augmentation significative s'explique par un fort engouement pour les formations à l'adresse des managers (213 stagiaires en 2020 et 509 en 2021) à l'instar du module « Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management » (121 en 2020 et 228 en 2021) ainsi que sur la formation « Gestion Des Incivilités - GDI » à l'attention des agents d'accueil (580 stagiaires en 2020 et 1050 en 2021).

Des dispositifs comme « Santé au travail-Management » ou « Mener un entretien suite à un évènement traumatogène », ont également connu un accroissement du nombre d'inscriptions et de sessions réalisées, pouvant s'expliquer par des reports de l'année 2020 mais aussi par la mise à distance des dispositifs offrant ainsi deux modalités de déploiement aux organismes, l'assouplissement des mesures sanitaires (dans le cas du présentiel particulièrement) ainsi que les taux de prise en charge.

A contrario, les dispositifs Handicap à l'exception du module « Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de recrutement et d'intégration des personnels » voient le nombre de leurs stagiaires diminuer avec peu ou pas de sessions déployées, après avoir connu une mobilisation assez forte des différents modules ces dernières années.

Le module « *Référent en santé et sécurité au travail »* a enregistré le double de sessions en 2021, ce qui laisse penser qu'il reste un vivier de référent à former.

Les 2 modules « *Référents harcèlement sexuel et agissements »* connaissent à l'inverse une baisse de 50% (122 en 2020 et 61 en 2021).



2021

Public	Intitulé des modules	Durée	Nombre de sessions	Nombre de stagiaires
Management	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de management		33	228
	Mener des entretiens avec un salarié en en mal être au travail	2 jrs	8	62
	Accompagner ses collaborateurs face aux situations d'incivilités et d'agression	2 jrs	10	83
	Sensibiliser les managers au handicap	1 jr	15	136
RH	Obligations et responsabilités en matière de santé	2 jrs		0
	Le document unique d'évaluation des risques professionnels et les facteurs de pénibilité	2 jrs	*	2
	Développer la QVT et le bien-être au travail	2 jrs	pas	8
	Identifier et prévenir les RPS	2jrs	lique	12
	Prévention des TMS et des atteintes du dos	1 jr	Ne s'applique pas *	14
	Préserver son capital santé en milieu professionnel	2 jrs	Z Z	0
RH Référent Harcèlement	Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur)	1 jr		25
	Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE)	1 jr		36
RH Référent Handicap	Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de recrutement d'intégration des personnels	2 jrs	1	3
	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	7	55
RH Référent santé	Référent en santé et sécurité au travail	2 jrs	2	16
Agent accueil	Gestion des incivilités et des situations difficiles	2 jrs	126	1050
Salarié	Travail sur écran	0,5 jr	Ne s'applique pas *	121
				1851

 $[\]star$ les sessions sont organisées par le prestataire et peuvent regrouper des stagiaires issues de l'institution comme d'autres entreprises.

Performance sociale: le suivi des indicateurs

Une mesure annuelle de la performance sociale est réalisée. Elle s'illustre par la réalisation d'un tableau de bord de suivi des indicateurs de la performance sociale, complétée tous les deux ans par une présentation synthétique des données de la sinistralité de la branche « Régime général ».

Cette sixième édition présente des résultats au 31/12/2020.



Pour aller plus loin:

https://www.ucanss.fr/files/live/sites/Portail/files/Mediatheque/PRIVEE/RESSOURCES-HU-MAINES/sengager-pour-etre-un-employeur-responsable/garantir-sante-securite-QVT/Tableau_de_bord_de_la_performance_sociale_2020.pdf



2 Focus

La crise sanitaire : ressenti des salariés et accompagnement des branches

Dans son versant interne, la crise sanitaire a mis à l'épreuve les organisations et les politiques RH des organismes à plusieurs titres :

- ⇒ Transformation des modalités de travail afin d'assurer la continuité du service public et permettre la prise en charge de nouvelles missions ;
- ⇒ Renforcement des mesures en matière de protection de la santé physique et mentale des salariés ;
- Diminution ou recomposition des relations interpersonnelles et collectives du fait de la distanciation sociale induite notamment des protocoles sanitaires successifs;
- ⇒ Mise en œuvre du travail à distance, imposé et à 100% au cours de certaines périodes, ce qui permet d'adapter le modèle organisationnel et managérial.

Pour continuer à fonctionner le plus normalement possible tout en relevant ces défis, l'employeur Sécurité sociale a pu mobiliser des fondamentaux de la politique RH institutionnelle :

- ⇒ Une politique de santé et de protection déjà bien ancrée ;
- ⇒ Une culture d'accompagnement des salariés fragilisés quel que soit le motif ;
- ⇒ Une attention portée à la bonne articulation de la vie personnelle et professionnelle ;
- ⇒ Le déploiement du télétravail précoce, en amont de la crise sanitaire ;
- ⇒ Les démarches d'innovation et de transformation engagées plus globalement depuis de nombreuses années.

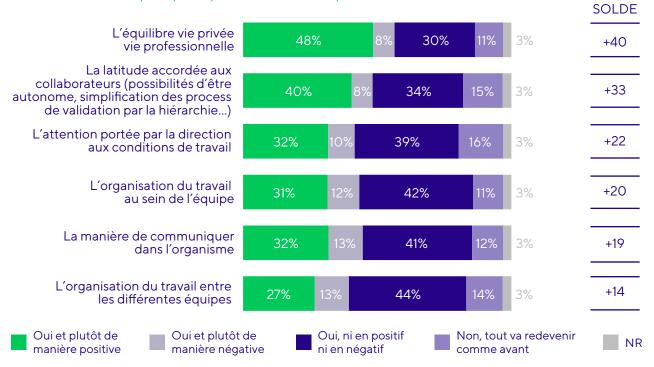
La crise sanitaire a également mis en lumière des impératifs et attentes nouvelles exprimés par les collaborateurs à l'occasion de différentes enquêtes, qu'elles soient de branche ou interbranche.



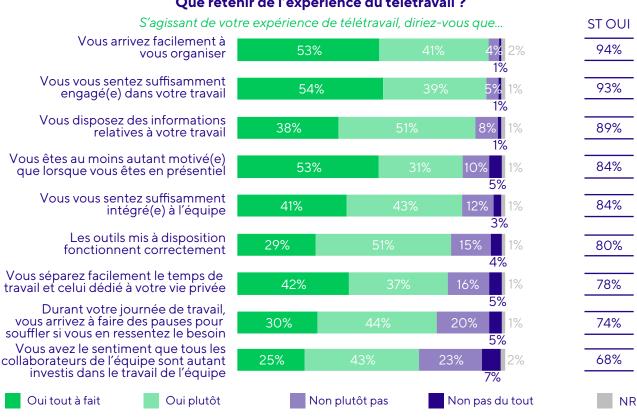
Retenons ici les principaux éléments issus du BSI 2021 conduit par l'Ucanss et BVA:

Quelle perception de l'organisation après-crise?

Et plus spécifiquement, vous diriez qu'elle va redéfinir durablement...



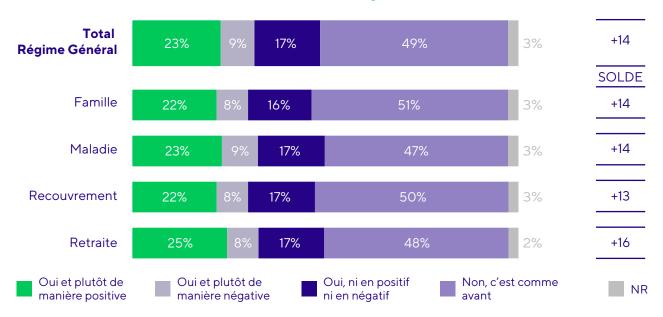
Que retenir de l'expérience du télétravail?





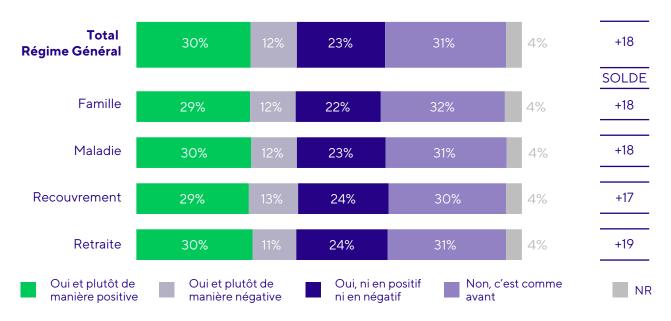
Quelle est l'évolution de la relation managériale?

Depuis le début de la crise sanitaire, avez-vous noté un changement dans votre relation avec votre manager ?



Et celle avec l'équipe managée?

Et depuis le début de la crise sanitaire, avez-vous noté un changement dans votre relation avec vos collaborateurs ?



Cette expression nourrit les réflexions visant à adapter les politiques RH et managériales ou la vision collective du travail autour de la confiance et de l'autonomie, compte tenu d'une organisation mixte du travail et d'une diversification des modes d'accompagnement ou de formation. Elle met en évidence les enjeux renforcés que posent la transformation numérique et le développement des modalités de communication et d'échanges. Enfin, elle positionne le renforcement du collectif de travail au cœur des stratégies d'animation managériale afin de maintenir le lien entre salariés dans un cadre hybride.



Les actions en matière de préservation de la santé

En complément de la politique interbranche et des actions nationales et locales en matière de santé programmées dans les plans santé des branches, des démarches institutionnelles complémentaires ont été développées et présentées aux membres de la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail.

• Campagnes institutionnelles de prévention de l'Assurance Maladie

Les actions de prévention de l'Assurance Maladie s'inscrivent pleinement dans la déclinaison de la Stratégie nationale de santé et du plan priorité prévention :

- ⇒ La lutte contre les inégalités en santé;
- ⇒ Le renforcement des partenariats et la mutualisation des expertises ;

Ces actions de prévention tout au long de la vie sont destinées aux publics externes mais également aux salariés du Régime général, pour répondre à une volonté de symétrie des attentions ;

La grippe, la lombalgie, la santé bucco-dentaire ou les gestes barrières sont autant de thématiques ayant fait l'objet d'une campagne de prévention relayées dans nos organismes.







Politique handicap institutionnelle: renouvellement de la convention AGEFIPH

Pour mémoire, une première convention conclue avec l'AGEFIPH pour la période 2016-2020 a contribué à la structuration d'une politique handicap institutionnelle ambitieuse.

Afin de consolider les résultats obtenus, ce partenariat a été renouvelé pour 3 ans, avec une double priorité :

- ⇒ Renforcer l'inclusion et le changement de regard sur le handicap ;
- ⇒ Renforcer les moyens d'action des branches et des organismes pour ancrer durablement la politique handicap dans la pratique des employeurs de la Sécurité sociale ;
- ⇒ Au-delà de la politique RH, la nouvelle convention Agefiph embrasse désormais l'ensemble des champs d'action des employeurs, à l'instar de leur politique achat ou encore de l'accessibilité numérique.





Aide aux aidants

Conscients des difficultés induites par le rôle de proche aidant dans le rapport au travail, il a été confié au régime de prévoyance la mise en œuvre d'un dispositif de soutien en faveur de tous les salariés concernés du Régime général de Sécurité sociale.





Des actions et prestations financées par le régime de prévoyance :

- La reconnaissance de la situation de salarié proche aidant au sein des organismes du Régime général de Sécurité sociale avec l'instauration:
 - D'un dispositif d'information et de sensibilisation à la situation de proche aidant
 - Un test d'autodiagnostic afin de pouvoir s'identifier comme proche aidant
- Un accès facilité au conseil et à l'orientation pour les salariés proches aidants (plateforme téléphonique et site internet notamment)
- La mise en place d'un **panier de** prestations de services pour les salariés proches aidants (dans le respect des conditions et limites prévues)

Un accompagnement renforcé de la part de l'employeur, qui se matérialise par :

■ Le versement d'un **complément** de rémunération pour les salariés proches aidants bénéficiaires d'un congé de présence parental, d'un congé de solidarité familiale ou d'un congé de proche aidant (dans le respect des conditions et limites prévues);

sont également accessibles.



Qui sont les proches aidants ?

Est considéré comme proche aidant d'une personne son conjoint, le parten aire avec qui elle a concluun pactecivil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. (Définition tirée de l'article L. 113-1-3 du Code de l'action sociale et des familles).

Qui sont les bénéficiaires des mesures mises en place pai l'accord?

Certaines mesures mises en place par l'accord visent tous les salariés (information, sensibilisation, autodiagnostic, plate-forme téléphonique) et certaines visent spécifiquement un public déterminé. C'est le cas :

du bénéfice du dispositif de maintien de salaire qui est associé au fait de bénéficier de l'un des 3 congés légaux d'aidants :

■ Des facilités organisationnelles ■ et du panier de prestations de services, accessible aux salariés qui bénéficient de l'un des 3 congés légaux d'aidants ou qui sont proches aidants de leur conjoint, concubin, partenaire de PACS, ou d'une personne présentant un lien de parenté au premier degré et percevant l'une des prestations légales listées dans l'accord liées au handicap ou à la perte d'autonomie.



- L'accord a été signé le 13 juillet 2021 et agréé le 8 septembre 2021.
- Il s'agit d'un premier accord, conclu pour une durée de 3 ans et qui sera mis en œuvre à partir de janvier 2022 après le choix de l'opérateur en charge du dispositif qui interviendra sur le 4° trimestre 2021.





3 Les perspectives 2022

Agir sur un temps long

Agir en matière de santé afin de transformer les pratiques et prévenir les risques, nécessite de s'inscrire dans le temps long.

Plusieurs actions présentées en 2021 aux membres de la commission, se poursuivront en 2022. Elles seront abordées à nouveau en commission au gré de l'avancement de leur mise en œuvre.

Loi santé du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail



Cette loi crée de nouvelle obligation pour l'employeur, notamment :

- ⇒ L'élargissement des obligations liées à la tenue du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) et la traçabilité de ce dernier grâce à son dépôt sur un portail numérique.
- ⇒ La création du passeport de prévention.

Dès la parution des décrets fixant les modalités de mise en œuvre, l'Ucanss et les caisses nationales réaliseront conjointement les travaux de déploiement des outils visés.

• Le 4^e plan national santé et environnement gouvernemental



Ce document de référence a pour ambitions de :

- ⇒ Permettre aux concitoyens d'être acteur de leur environnement et de leur santé ;
- ⇒ Mieux comprendre les risques auxquels chacun s'expose afin de mieux se protéger;

Le Régime général de Sécurité sociale porte également ses ambitions qui se trouveront traduites dans le prochain support « Socle commun de la politique santé ».



Mentorat inversé

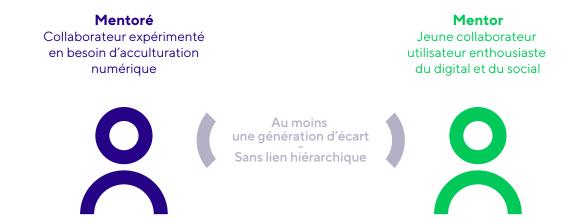


Le mentorat inversé dans l'institution, qu'est-ce que c'est?

Un dispositif qui permet à un collaborateur expérimenté (le mentoré) de découvrir les tendances et usages du digital expliqués par un jeune collaborateur (le mentor débutant) qui a intégré l'organisme récemment.

Pour quoi?

Sensibiliser les collaborateurs expérimentés à l'apport des outils digitaux/numériques et à leur impact sur les nouvelles méthodes de travail et créer des synergies intergénérationnelles entre :



En 2022, le mentorat se poursuivra avec la mise à disposition d'un kit pour les accompagner.

Défi du Lab de la Sécurité sociale



Au côté des organismes depuis 2018, le Lab de la Sécurité sociale accompagne les transformations RH, managériales, numériques et écologiques qui traversent le Régime général.

En 2022, les organismes seront invités à participer au Défi du Lab de la Sécurité sociale. Organisé sous la forme de « hackathon », les participants vivront deux jours intenses pour répondre au défi suivant : imaginer et développer des solutions en matière de management éthique.



Bilan des plans d'action de branche



Chaque caisse nationale s'est dotée d'un plan d'action en matière de santé, qualité de vie au travail (QVT). Ces plans s'étendent sur une période 2018/2022 et annuellement font l'objet d'un suivi de leur mise en œuvre nationale et locale auprès de la commission.

En 2021, retenons que les quatre réseaux, bien que fortement mobilisés par l'amortissement des effets de la crise sanitaire, ont notamment œuvré en matière :

- ⇒ D'accompagnement individuel des salariés lors de leur mobilité professionnel au sein de l'organisme ;
- ⇒ De développement d'une culture commune et du sens au travail ;
- ⇒ D'identification et régulation de la charge de travail et de la charge cognitive ;
- ⇒ De renforcement du rôle du référent santé, sécurité et conditions de travail ;
- ⇒ D'animation du dialogue dans les collectifs de travail;
- ⇒ D'accompagnement des managers dans leurs pratiques professionnelles ;
- ⇒ De professionnalisation des salariés par le biais de formations, afin de faire face aux incivilités et agressions.

L'année 2022 sera l'occasion de réaliser une analyse globale du déploiement de ces politiques santé et QVT et d'évaluer les résultats produits.



Pour aller plus loin:

https://www.ucanss.fr/espace-organismes/sengager-pour-etre-un-employeur-responsable-et-in-novant/garantir-la-sante-la-securite-et-la-qvt#ecc8964d-b7e5-4bf4-9896-a9f5f9fec2fb

