



la sécurité  
sociale

*Agir avec vous*



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

Édition 2022



l'Assurance  
Maladie

SECURITE SOCIALE

l'Assurance  
Retraite



Urssaf  
Au service de notre protection sociale



UCANSS  
UNION DES CAISSES NATIONALES  
DE SECURITE SOCIALE

Dix ans après la négociation du protocole d'accord du 16 novembre 2012 sur la santé, la sécurité et les conditions de travail, la commission paritaire issue de cet accord s'attache à soutenir la politique mise en œuvre sur ces trois plans au sein du Régime général de Sécurité sociale. Le bilan d'activité annuel de la commission paritaire santé, sécurité et conditions de travail illustre cette dynamique.

Le bilan 2022 restitue les chiffres clés à retenir et dresse ainsi un panorama des faits marquants en retraçant les échanges qui ont alimenté l'instance au cours de l'année.

L'effort des employeurs locaux au bénéfice de la professionnalisation des acteurs est ainsi souligné par le bilan de la mobilisation des dispositifs de formation ayant trait à la santé au travail

Le recours par les organismes au nouveau marché d'accompagnement à la démarche d'évaluation des risques porté par Bureau Véritas, réaffirmant la vigilance que portent les employeurs aux questions de prévention et leurs prises en charge par le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact) est également présenté.

Enfin, parce qu'il est un dispositif qui a démontré tout son intérêt depuis 2015, une analyse synthétique de l'usage des prestations de soutien psychologique porté par Pros-Consulte est partagée auprès des membres de l'instance.

Un focus est également réalisé sur trois thématiques majeures ayant marqué l'activité de l'instance en 2022 : le déploiement des plans d'actions nationaux en matière de santé et de QVCT 2018-2022 et leurs effets en cette dernière année de mise en œuvre ; la prévention des risques professionnels ; l'accompagnement aux transformations qu'elles soient d'ordre organisationnel, managérial ou technologique.

Pour le déploiement des plans d'actions nationaux, les organisations syndicales ont mis l'accent pour une vigilance accrue sur les conditions de travail, plus particulièrement à la suite de la crise sanitaire et ses effets sur les organisations de travail.

Enfin, une mise en perspective des travaux à venir est offerte à travers la diffusion du calendrier 2023 des sujets qui seront traités par la commission.

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

**Sihem Anne**

Présidente

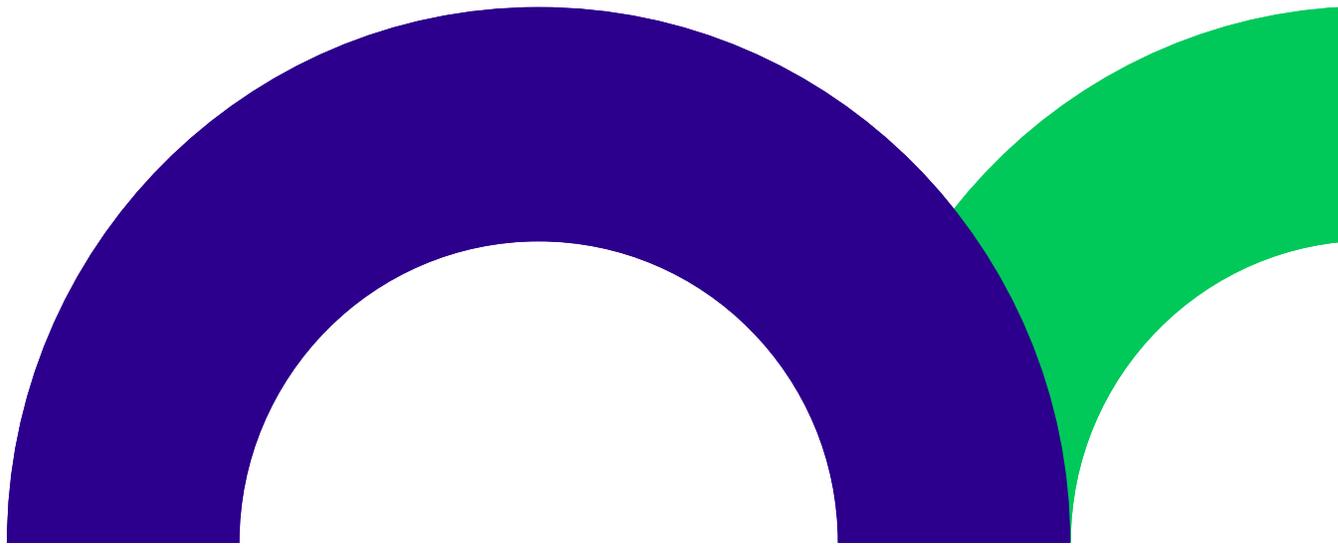
**Sébastien Barré**

Vice-Président



# SOMMAIRE

<b>ÉDITO</b>	<b>2</b>
<b>L'INSTANCE EN 4 DATES</b>	<b>4</b>
<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>6</b>
<b>Professionalisation des acteurs : les formations en matière de santé</b>	<b>7</b>
<b>Accompagnement à l'évaluation des risques : le marché DUERP</b>	<b>9</b>
<b>Soutien des salariés : la cellule d'écoute</b>	<b>11</b>
<b>THÉMATIQUES</b>	<b>13</b>
<b>Le déploiement de la politique santé, sécurité et qualité de vie au travail</b>	<b>14</b>
<b>Prévention des risques professionnels : agir en faveur de la prévention de la désinsertion professionnelle</b>	<b>17</b>
<b>Accompagnement aux transformations</b>	<b>19</b>
<b>PERSPECTIVES 2023</b>	<b>21</b>



# L'INSTANCE EN 4 DATES

Au cours de l'année 2022, **4** séances en présence des représentants des collègues :

#### Salariés

CFDT  
CFE-CGC  
CFTC  
CGT  
CGT-FO  
UNSA<sup>2</sup>

#### Employeurs

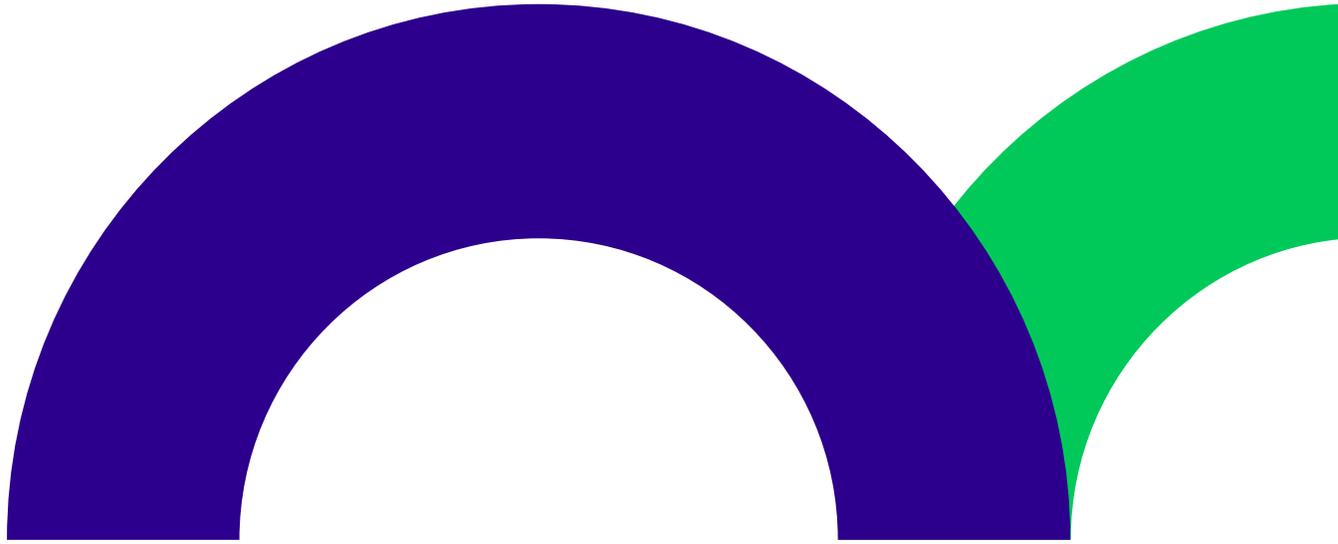
CNAF  
CNAM  
CNAV  
CNSA<sup>1</sup>  
UCANSS  
Urssaf Caisse nationale

**1** programme de travail visant à partager les expertises et actions en matière de santé, sécurité et conditions de travail mises en œuvre à la Sécurité sociale et dans l'écosystème :



1. Membres désignés et participant à l'instance à compter de la séance du 16 décembre 2022

2. Membres désignés et participant à l'instance à compter de la séance du 16 décembre 2022



# CHIFFRES CLÉS



# Professionnalisation des acteurs : les formations en matière de santé

En 2022, l'offre de formation Interbranche « Santé au Travail » se composait de près d'une vingtaine de modules :

11

modules pilotés par l'Ucanss  
7 modules santé,  
4 modules handicap



## Dispositif «Santé au travail»

- 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
- Intégrer la santé au travail dans ses pratiques de recrutement et d'intégration des personnels
- Mener un entretien suite à un événement traumatogène (Defusing)
- Gestion des incivilités et des situations difficiles (ou GDI)
- Référent en santé et sécurité au travail (RSST)



## Dispositif «Handicap»

- Sensibiliser les managers au handicap
- Piloter une politique handicap locale
- Détecter les cas de maintien dans l'emploi
- Accueil du public en ERP : enjeux et bonnes pratiques (créer en 2021 et déployé en 2022)

8

modules 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
- Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur)
- Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE)
- Travail sur écran

**3852 stagiaires formés** en 2022 (vs 1871 en 2021) : cette augmentation s'explique en grande partie par le déploiement d'un nouveau module « Accueil du public en situation de handicap : enjeux et bonnes pratiques » à l'adresse des agents d'accueil et de leurs managers.

# Faits marquants



Le module « **Gestion des incivilités- GDI** » à l'attention des agents d'accueil a été fortement mobilisé (**1232 stagiaires** en 2022 contre 1050 en 2021). Cet intérêt peut s'expliquer par la réouverture des organismes au public et par le besoin de mieux appréhender certaines situations complexes en lien avec l'accueil du public.

Quant au module « **Sensibiliser les managers au handicap** », il connaît une augmentation du nombre d'inscriptions (**174** en 2022 contre 136 en 2021), ce qui montre l'intérêt grandissant pour le sujet du handicap en milieu professionnel et l'implication des organismes.



Le module « **Référent en santé et sécurité au travail** » enregistre le même nombre de sessions qu'en 2021, soit **2 sessions pour 20 stagiaires** formés (16 stagiaires formés pour le même nombre de session en 2021). Ce module a évolué à l'été 2022, passant d'une durée de 3 jours à 5 jours afin d'harmoniser les formations relatives à la « santé et sécurité au travail » entre les membres du CSE et les référents SST.

Le module « **Référent harcèlement sexuel et agissements (CSE)** » reste « stable » en matière d'inscriptions en 2022 (32 stagiaires contre 36 en 2021). Il a été regroupé avec le module « Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur) » dans une formation unique en 2022. En 2023, l'intitulé de ce module unique sera « **Formation du référent harcèlement sexuel et agissements sexistes** ».





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

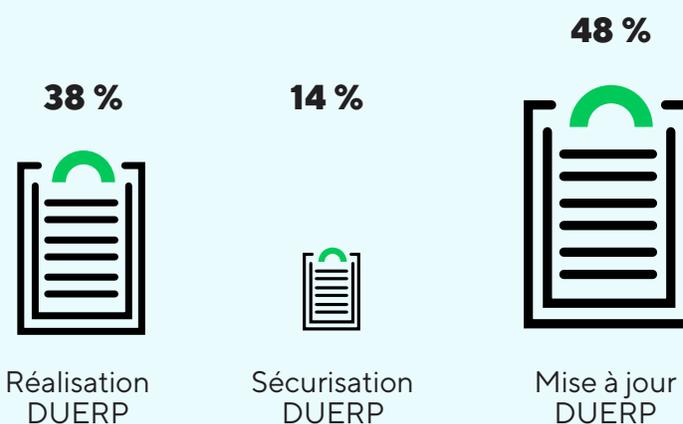
Depuis février 2022, l'Ucanss accompagne les organismes dans la mise en œuvre d'une démarche de prévention en santé en mettant à disposition **une offre de service personnalisée d'appui à la réalisation** (Prestation 1), **la sécurisation** (Prestation 2), **la mise à jour** (Prestation 3) **et l'appropriation du document unique** (à l'issue de chaque prestation) afin d'en faire un support de prévention et de maîtrise des risques.

Ce marché permet aux organismes qui le souhaitent de faire appel aux compétences et à l'expertise de la société **Bureau Véritas**, titulaire du marché.

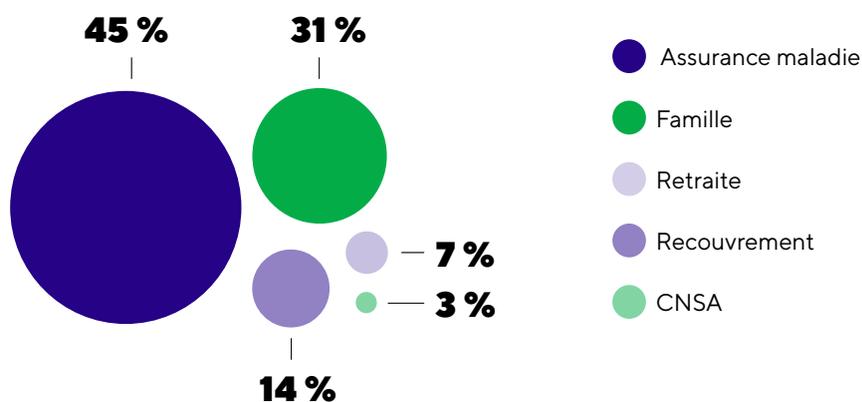


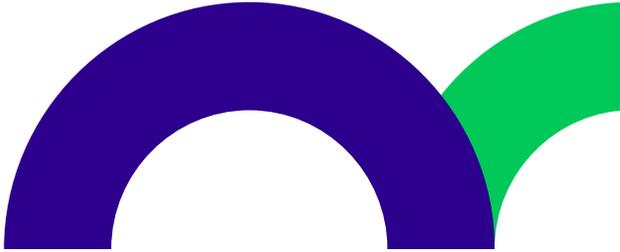
Au 31/12/2022, **29** organismes de Sécurité sociale ont bénéficié de cette offre de service.

## Recours au marché interbranche

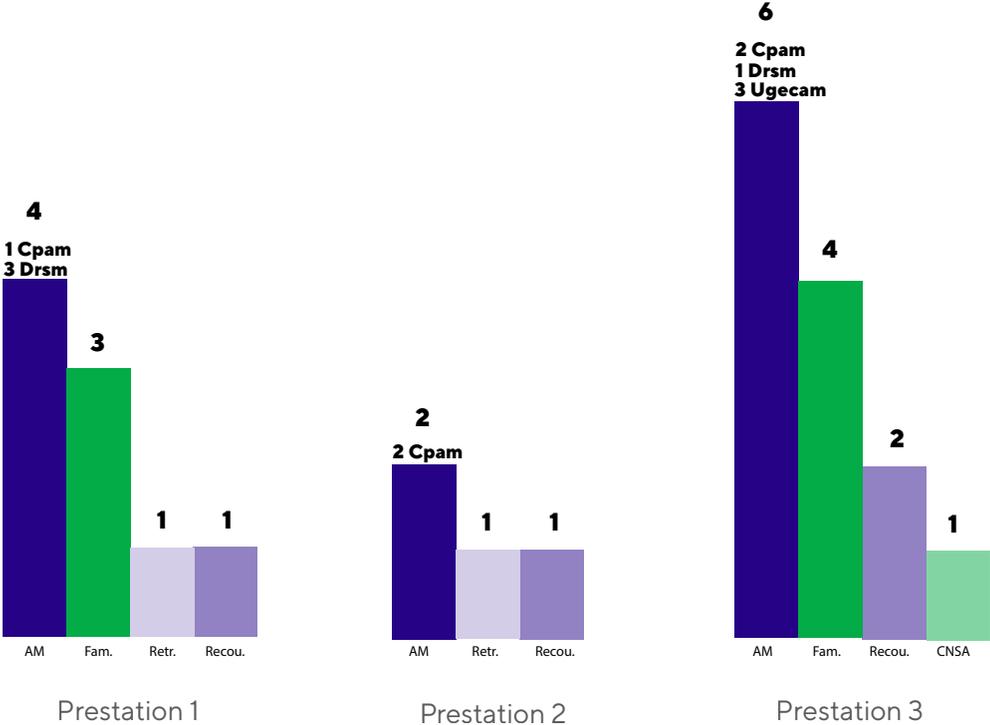


## Répartition par branche utilisatrice





## Répartition des prestations par branche



- Assurance maladie
- Famille
- Retraite
- Recouvrement
- CNSA



# Soutien des salariés : la cellule d'écoute

Dispositif interbranche existant depuis 2015<sup>3</sup>, 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.

**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.

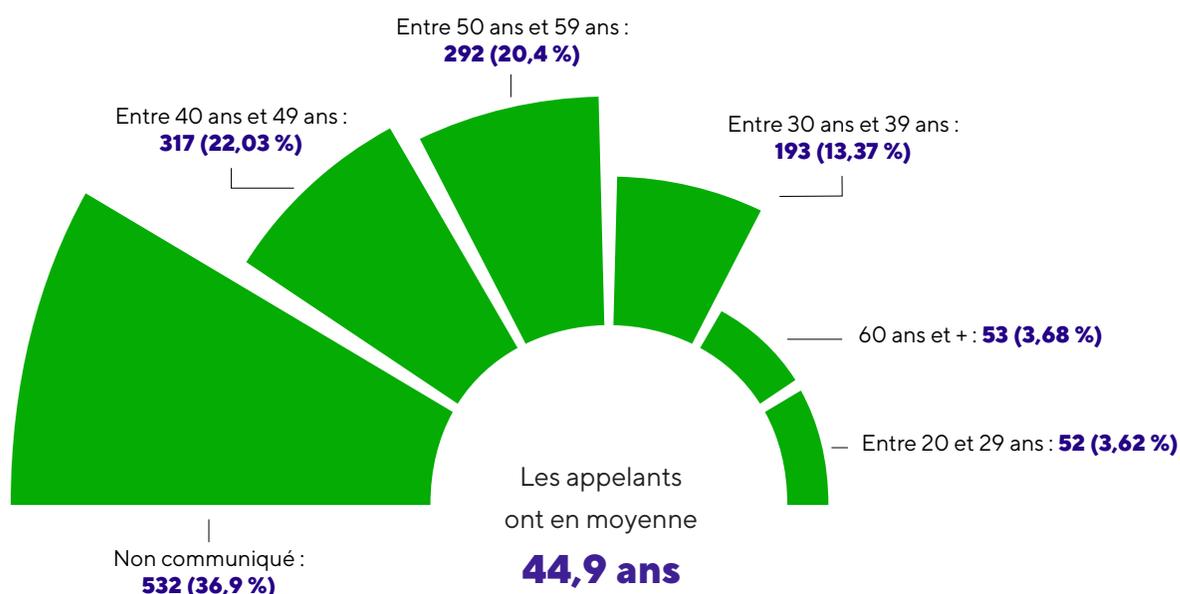
Ainsi, au 31 décembre 2022, la plateforme d'écoute a pris en charge 1777 appels émis par 1439.

## Répartition des appelants :

### Par genre :



### Par tranche d'âge :



3. Le présent marché arrivant à son terme en février 2023, les caisses nationales et l'Ucanss ont acté le renouvellement de la mise à disposition d'un marché de mise à disposition de prestations d'écoute et de soutien psychologique à destination des salariés

### Par fonction :

Les plus représentés sont les techniciens back (10%) et front office (9%), les managers (12,5%) et les travailleurs sociaux (8%).

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



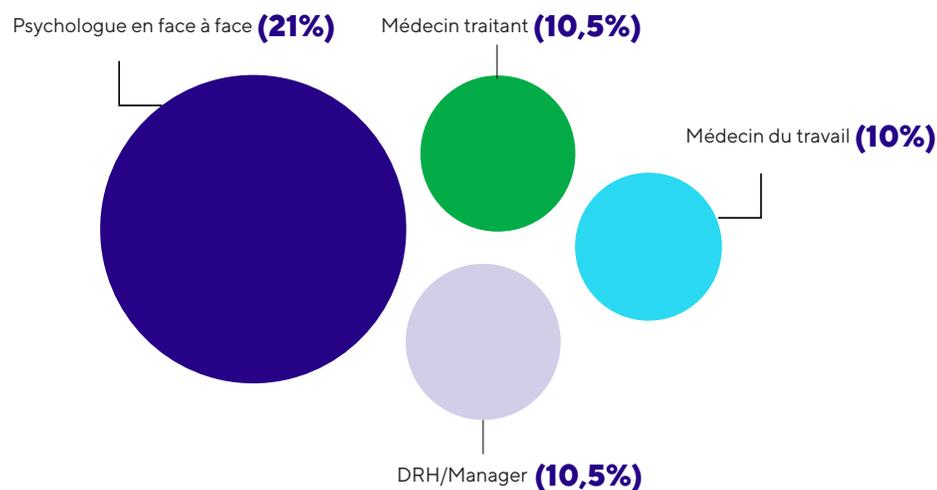
Epuisement professionnel (15%)

Conflit avec la hiérarchie (12%) et les collègues (9%)

Ressenti de harcèlement moral (9%)

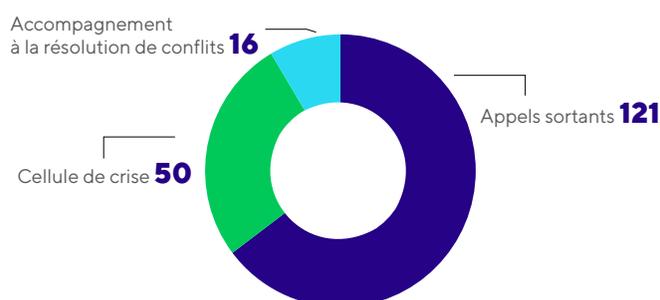
**48** appels liés au COVID-19

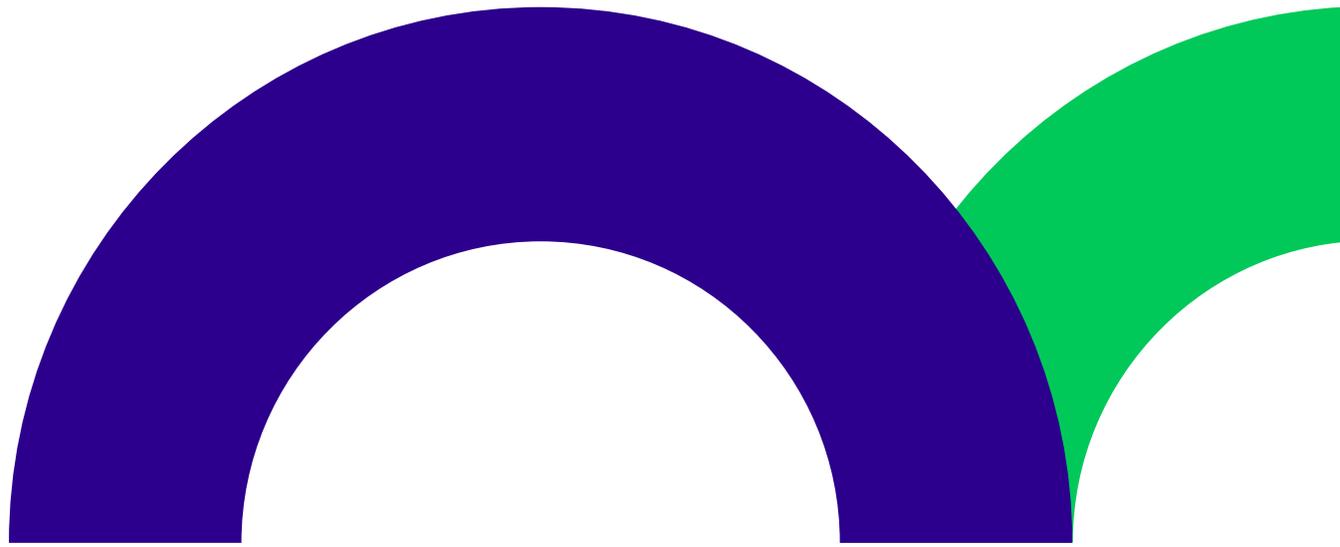
A l'issue de la prise en charge téléphonique, si la situation le nécessite, le psychologue peut conseiller à l'appelant une orientation vers un autre professionnel.



A la demande des organismes, Pros-Consulte a également réalisé des prestations complémentaires à la plateforme d'écoute.

## Prestations complémentaires menées en 2021





# THÉMATIQUES



# Le déploiement de la politique **santé, sécurité et qualité de vie au travail**

## Plans d'actions nationaux

Chaque caisse nationale s'est dotée d'un plan d'actions pluriannuel matérialisant sa politique en faveur de la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail.

Engagés sur la période 2018/2022 (Recouvrement, Famille, Retraite) et 2019/2022 (Assurance Maladie), ces plans ont connu une nécessaire adaptation à une actualité sanitaire, conventionnelle et législative très riche.



## Faits saillants au cours de la période :



Au terme de l'année 2022, retenons que les plans nationaux en vigueur peuvent se définir à travers un socle commun d'engagements.



## 🌱 Actions marquantes

### Maladie

Promouvoir des habitudes de vie favorables à la santé et au bien-être : **95% des organismes** ont relayé les campagnes nationales de prévention

Protéger les salariés exposés aux risques liés à la prise en charge physique de malades et à la manutention de matériels : Contrats Locaux d'Amélioration des Conditions de Travail (CLACT) conclus avec les ARS et 4 conventions de partenariat UGECAM / CARSAT

Donner du sens et développer une culture commune et un collectif de travail commun : **70% des organismes** ont mis en place des actions visant à construire et/ou faire partager un socle de connaissances, de valeurs et de comportements communs

Faciliter l'intégration de tout nouveau collaborateur : **89% des organismes** ont mis en place un parcours d'intégration formalisé et structuré avec des points d'étape

Accompagner les salariés dans le développement de leurs compétences en favorisant les échanges entre pairs : **64% des organismes** ont mis en place le co-développement

### Famille

**Intégration native de la dimension Qvt dans les projets stratégiques** de la Branche tels que : le projet de refonte du poste de travail ou encore le projet d'organisation de la production par l'approche populationnelle pour identifier les gains et allègements de la charge cognitive

**Réalisation d'une enquête « Télétravail et confinement »**, animation d'un **webinaire** de restitution des travaux et **élaboration d'un plan d'actions** afin de répondre aux besoins identifiés

**Mise à disposition de modules FOAD de sensibilisation « Agissements sexistes et harcèlement sexuel en entreprise : de quoi parle-t-on ? »** destinés à tous les salariés

**Diffusion d'une méthodologie** complète pour la mise en œuvre et l'animation des espaces de discussion sur le travail

**Réalisation d'études prospectives métiers** (RH, Communication, Aide au pilotage, Achats, Comptabilité et recouvrement, GCA / CSU / Vérificateurs, Action sociale) afin d'anticiper les évolutions et accompagner le changement.

### Recouvrement

**100 % des organismes** ont élaborés un accord ou un plan d'actions en local.

**77,27% (vs 56,52% en 2020) des organismes** ont élaboré un document répertoriant les acteurs locaux dans la prise en charge et le traitement des risques psychosociaux (RPS)

**86,36% des organismes** ont mis en œuvre des actions de prévention de l'isolement professionnel

**95,45% des organismes** ont mis en œuvre des actions visant à animer des communautés managériales

**Mise en place de l'Observatoire des métiers** afin d'accompagner les salariés face aux mutations de la branche

### Retraite

**100% des Carsat** a adhéré au marché interbranche « Prestation d'écoute et de soutien psychologique »

**9 Carsat** ont mis à disposition le référentiel d'activité pour les managers Métier produit par la CNAV et réalisé un autodiagnostic de positionnement pour que les managers métier puissent se situer par rapport aux attendus

**100% des Carsat** réalise une analyse d'impacts RH dans sa pratique d'accompagnement du changement

Renforcement des démarches et outils d'accompagnement en faveur de la **prévention de l'absentéisme**

Expérimentation et transposition de **nouveaux outils** en modalité distancielle



## Indicateurs de suivi de la performance sociale

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](#).



**Augmentation du taux de salariés au niveau national satisfaits de leur travail actuel :**

**+8 points**

entre 2018 et 2021, soit un taux de satisfaction de **73 %**



**Augmentation du taux de salariés qui, en cas de difficultés régulières dans leur travail, font appel au soutien de leur manager :**

**+9 points**

entre 2018 et 2021, soit un taux de **52 %**



**X2 le nombre de managers formés à la santé au travail (via SAM ou autres modules) entre 2019 et 2021 (509 managers formés en 2021)**



**Amélioration du taux tous dispositifs d'accès à la formation confondus et 2021 (509 managers formés en 2021) :**

**+14 points**

entre 2020 et 2021, soit un taux de **81,7 %**



**Diminution du nombre de journées non travaillées dans l'année par fait de grève :**

**4 495** journées individuelles non travaillées de moins en 2021 (53 451 JINT en 2021 vs 57 946 JINT en 2020)



# Prévention des risques professionnels : agir en faveur de la prévention de la désinsertion professionnelle

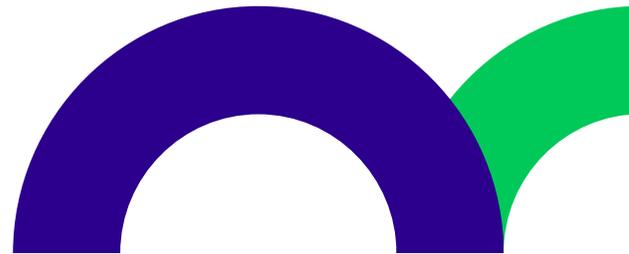
## La prévention de la désinsertion professionnelle

Le Régime général de Sécurité sociale a renforcé son action en intégrant un volet de prévention de la désinsertion professionnelle dans les **accords RSE**<sup>4</sup>.

Ces textes prévoient des actions de prévention prenant en compte tous les éléments et événements jalonnant vie et carrière, les conditions de travail pouvant altérer la santé et le bien-être au travail ainsi que les conditions de maintien de l'employabilité d'un salarié lui permettant de tenir son emploi dans la durée.

... problématiques de santé ou handicap au travail	...événements et contraintes de la sphère privée	...environnement et conditions de travail	...problématiques d'adéquation des compétences, des parcours
La prise en charge précoce du risque de désinsertion	Une prise en compte des problématiques liées aux événements douloureux de la vie, problématiques de gardes d'enfants ou de proches dépendants rendant difficile la conciliation vie privée/vie professionnelle...	Un axe visant à favoriser l'intégration durable de tous les collaborateurs, avec une attention aux salariés porteurs de handicap	Favoriser l'accès à la formation de tous les salariés
Des actions de sensibilisation	Une démarche d'accompagnement global soutenant le maintien d'une bonne articulation entre vie professionnelle et vie personnelle lorsqu'un proche nécessite un soutien.	Un volet lié à la prévention des violences sexuelles et sexistes au travail, incluant une attention portée aux demandes de mutation géographique des victimes de violences intra-familiales.	Un aménagement des fins de carrière vise à mieux prendre en compte les aspects favorables de la diversité, les salariés « seniors » constituant une composante essentielle du capital humain des organismes tout en permettant l'organisation de la transmission des savoirs.
L'accompagnement au maintien dans l'emploi et au retour dans l'emploi après une période de longue absence			
Un accompagnement en faveur des salariés concernés par des maladies chroniques, longues et/ou impactantes pouvant les éloigner de l'emploi.			

4. L'accord du 13 juillet 2021 relatif au déploiement d'un dispositif de soutien aux salariés proches aidants travaillant au sein des organismes du Régime général de la Sécurité sociale  
Les protocoles d'accords du 22 février 2022 relatifs à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances, à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, à l'aménagement des fins de carrière



En complément, la convention AGEFIPH portée par l'UCANSS propose aux organismes une action répondant à l'objectif **de favoriser la maintien dans l'emploi des salariés concernés par des maladies chroniques, longues et/ou impactantes**. L'enjeu est de préserver le lien avec l'organisme et les cas échéant de construire un plan de retour progressif et adapté au travail. Cette offre vise à renforcer la culture de prévention et d'accompagnement des collaborateurs qui présentent un risque pour la tenue de leur emploi en raison de la dégradation de leur santé, notamment en raison de l'allongement de la vie professionnelle et du risque induit de survenance d'un handicap ou d'une maladie chronique en cours de carrière.



Deux services sont proposés :

**ALLO-Alex** : Un site internet et une ligne téléphonique pour tous : salarié malade, salarié proche aidant, collègue, manager, professionnel RH, médecin ou infirmier du travail

**ALEX** : une plateforme digitale pour les salariés atteints d'une maladie chronique, d'un cancer ou de toute autre maladie de longue durée.

Confié au Régime de prévoyance, **un dispositif de soutien en faveur de tous les salariés concernés par l'aide** a été déployé.

Il prend la forme d'un panier d'accompagnement :

- 🌱 Sensibilisation collective sur la situation et le rôle des aidants
- 🌱 Permettre aux salariés de prendre conscience de leur statut d'aidant
- 🌱 rendre accessible toutes les informations utiles
- 🌱 offrir des solutions concrètes et adaptées (panier de services d'aide à domicile, livraison de courses ou de médicaments, garde d'enfants ou de la personne aidée, présence d'un proche au domicile de l'aidé)

<https://www.ucanss.fr/espace-organismes/gerez-vos-salaries/l-aide-aux-aidants>



## 🌱 Fondation pour l'Audition

Reconnue cause de santé publique majeure par l'OMS, **la santé auditive est au cœur des enjeux de prévention**. En effet, d'ici 2050, un quart de la population mondiale risque de souffrir de déficience auditive incapacitante. Pour protéger son capital auditif à tout âge, des solutions existent. Elles peuvent être mises en place à titre individuel ainsi que par l'employeur, sur le lieu de travail.

Sollicitée par la commission paritaire santé, la Fondation Pour l'Audition a présenté et mis à la disposition des organismes un outil de repérage des troubles auditifs : **l'application gratuite Höra** ([découvrir l'application Höra](#))

A l'occasion de la Semaine de la santé auditive au travail, du 17 au 22 octobre 2022, **une émission animée** par l'Ucanss en présence de Monsieur Arnaud Porte, Directeur du Pôle Pour le Quotidien chez Fondation Pour l'Audition est revenu sur les grands enjeux de la santé auditive et les outils innovants de sensibilisation et de prévention développés et mis à disposition par la Fondation.



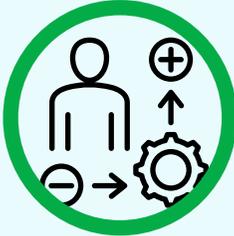
# Accompagnement aux transformations

Dans un monde en constante évolution, également impacté par la crise sanitaire, la Sécurité sociale se veut à l'avant-garde en matière d'accompagnement aux transformations.

Organisation et conditions de travail, management, technologies, **la commission paritaire santé a réalisé un tour d'horizon des démarches déployées par les branches et l'UCANSS afin d'accompagner ces changements structurels.**



## TRANSFORMATIONS ORGANISATIONNELLES



### Travail à distance

**Accord de branche** : les évolutions du nouveau protocole

**Intervention du CIAMT<sup>5</sup>** : enjeux et risques associés au télétravail

**Accompagnement des branches au déploiement local du travail à distance** (webinaire de sensibilisation à l'hybridation, formation gestes et postures, serious game)

### Environnement de travail

**Mise à disposition du livre blanc** «Penser l'évolution des environnements de travail de la Sécurité sociale»

5. CIAMT - Centre de médecine du travail et de santé au travail

## TRANSFORMATIONS MANAGERIALES

### Appui à la fonction managériale



### Innovations managériales développées ou recensées, puis valorisées par le Lab de la Sécurité sociale

Un **socle managérial** porteur d'une vision commune du management, outil transverse d'orientation pour tous les managers de la Sécurité sociale.

Un **outil de diagnostic et de positionnement** à destination :

- des managers afin de définir un parcours d'utilisation du campus
- des directeurs afin de soutenir la définition de leur stratégie de transformation managériale

Un **campus managérial** comprenant : parcours individualisé de formation, contenus «sur étagère» et offre de service (coaching, co-développement, communauté de managers)

**Mise à disposition de ressources** : outils, veille thématique, cartographie des innovations

**Développement de synergies** (cousinades, Club RH, événements interbranches) afin d'impulser un programme d'innovation

**Participation au développement des compétences** sur les méthodes et techniques d'innovation

## TRANSFORMATIONS TECHNOLOGIQUES

### Droit à la déconnexion



### Nouvelles pratiques professionnelles

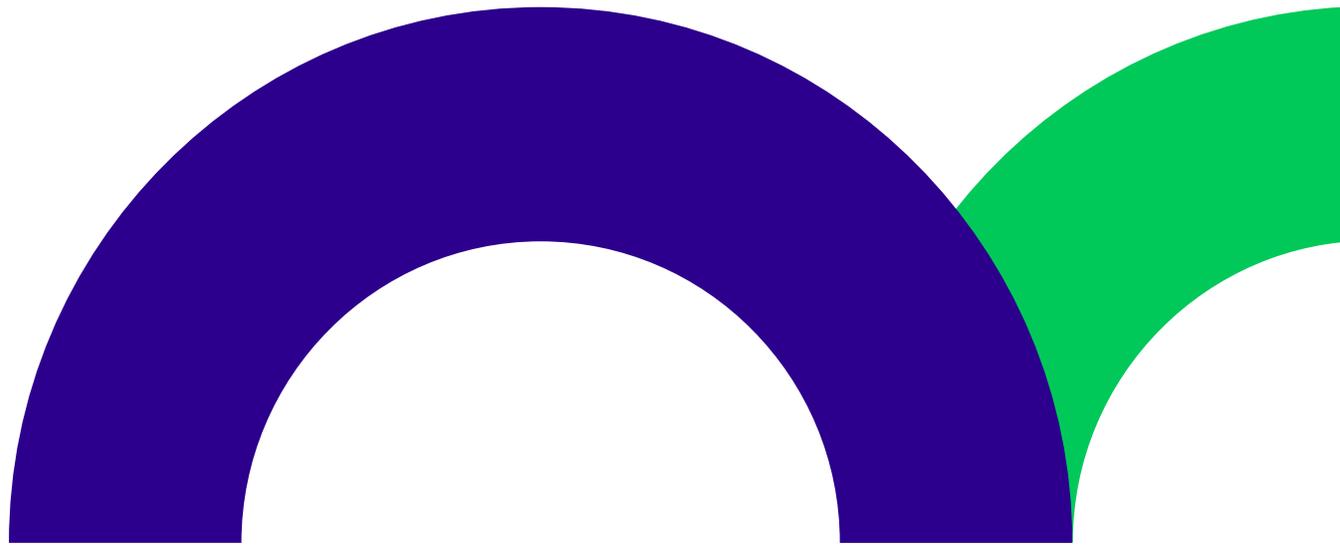
**Accompagnement à la négociation locale**

**Mise à disposition de kit/guide** (aspects juridique, organisationnel et QVT)

**Accompagnement aux changements numériques** (Office 365, PIX)

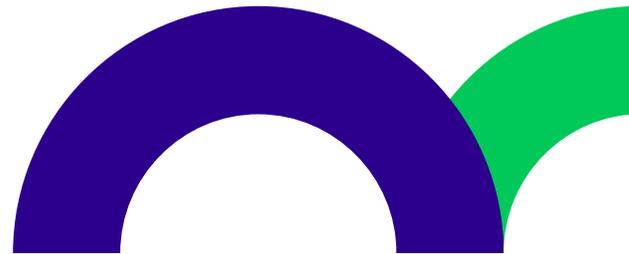
**Sensibilisation/Formation** au management à distance

**Création de plateforme/réseau collaboratifs** (Teams, Yammer)



# **PERSPECTIVES**

## **2023**



Au cours de l'année, l'instance abordera notamment :

- > Architecture des nouveaux plans d'action
- > Politique handicap : bilan 2021/22 et perspectives 2023/24
- > Marché de soutien et accompagnement psychologique : présentation des prestations

- > Gestion des incivilités : les démarches nationales
- > Chasse aux irritants : quelle politique de branche et outils de recueil et suivi ?
- > Perte de sens au travail : enjeux et actions associées
- > Reporting : tableau de bord et suivi statistiques AT/MP

17 mars 2023

16 juin 2023

19 octobre 2023

14 décembre 2023

- > Présentation détaillée des plans d'action
- > Bilan annuel du marché DUERP
- > Appui à la fonction managériale : présentation des livrables
- > Sobriété énergétique : quelles actions mises en œuvre ?

- > Bilan d'étape des plans d'action de branche
- > Charge de travail et absentéisme : les démarches engagées
- > Epuisement professionnel et charge cognitive : retour sur les travaux menés
- > Travail à distance : bilan global

