ucanss | la sécurité sociale

Lettre d'information

LI0538

Paris,
le lundi 23 mars 2015

Émetteur : DDARH - Département de l'accompagnement RH, Carine Levieux - Email : clevieux@ucanss.fr

Objet : Information relative à l'attribution du marché mutualisé de prestations de soutien psychologique à destination des salariés des organismes de Sécurité sociale à la société PROS-CONSULTE

Madame, Monsieur le Directeur,

Madame, Monsieur le Médecin conseil régional

Madame, Monsieur le Responsable du service Marchés

L'article 9 du protocole d'accord du 16 novembre 2012 relatif à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail prévoit qu'il soit permis « à tous les salariés du régime général d'accéder à une cellule d'écoute nationale » de soutien psychologique.

Sur la base des marchés existants dans les quatre réseaux mettant en œuvre cette nature de prestation, l'UCANSS et les caisses nationales ont décidé en mai 2014 de mutualiser leur démarche.

Dans cette perspective, la centrale d'achat de l'UCANSS a été désignée pour piloter ce marché national qui permet l'harmonisation des conditions financières obtenues par les organismes.

Cette mutualisation concerne les prestations suivantes :

- **Prestation de niveau n°1 : Mise en place et gestion d'une cellule d'écoute psychologique ;**

Ce dispositif d'écoute est un service individualisé, anonyme et confidentiel, qui doit permettre aux salariés qui en ressentent le besoin d'aborder les sujets d'ordre professionnel ou connexes ayant une incidence directe sur les conditions de travail et pouvant occasionner un sentiment ou une situation de mal-être au travail.

Chaque consultation faisant l'objet d'un compte-rendu archivé dans un système back-office de la cellule d'écoute, ce back-office est rendu accessible, délivrant à chaque organisme des informations quantitatives et qualitatives respectant l'anonymat des appelants.

Chaque caisse nationale aura également accès à un back-office commun aux organismes de son réseau.

- **Prestation de niveau n°2 : Mise en place d'une cellule de crise en moins de 24h00 ;**

UCANSS - Union des caisses nationales de securite sociale - 6 rue Elsa Triolet – 93100 Montreuil
Site Internet : http://www.ucanss.fr - Tel: 01 45 38 81 20

En cas de crise, traumatisme collectif au sein d'une équipe, il est proposé la mise en place d'une assistance psychologique au plus près des salariés sous la forme de cellule de crise par entretiens collectifs et/ou individuels.

Cette prestation est mise en œuvre à la demande des Directions d'organisme suite ou non à des signalements issus de la cellule d'écoute.

- **Prestation de niveau n°3 : Mise en place d'appels sortants.**

La cellule d'écoute peut émettre un appel à destination d'un salarié pour lequel la Direction d'organisme a repéré un besoin (salarié allant mal à la suite d'une agression verbale ou physique, par exemple).

Cet appel généré par la cellule d'écoute, sera émis dès lors que la Direction d'organisme aura recueilli l'accord express écrit ou oral du salarié concerné.

Si l'initiative de cet appel est à la main de la Direction d'organisme, la confidentialité du contenu des échanges avec le salarié est garantie par le prestataire.

La Commission des Marchés de l'UCANSS en date du 28 janvier dernier a attribué l'exécution du marché à la société PROS-CONSULTE.

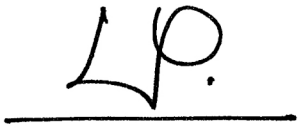
Il appartient désormais à chaque caisse nationale, à extinction de son propre marché, de mettre en place pour le compte des organismes de son réseau le dispositif d'écoute mutualisé (prestation 1).

Dans la limite des possibilités techniques, la portabilité des numéros vert existants sera assurée par PROS-CONSULTE afin de maintenir une continuité de prise en charge totalement transparente pour les salariés.

Les caisses nationales assureront également la communication opérationnelle relative à la mise en œuvre des prestations 2 et 3. Celles-ci devant faire l'objet de la passation d'un marché subséquent à bons de commande entre le prestataire et les organismes locaux, chaque caisse nationale organisera avec son réseau la mise à disposition des pièces contractuelles nécessaires et le suivi de ces marchés.

Cette offre interbranche s'inscrit en complément des plans d'actions mis en place par les organismes nationaux et locaux pour traiter des problématiques de santé et de sécurité au travail auxquelles les salariés peuvent être confrontés. Elle ne se substitue bien évidemment pas au travail effectué au quotidien au sein des organismes par les services des ressources humaines, en coordination avec les CHSCT et les médecins du travail.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur le Médecin conseil régional, Madame, Monsieur le Responsable du service Marchés l'expression de ma considération distinguée.



Gaudérique Barrière

Directeur délégué

UCANSS - Union des caisses nationales de securite sociale - 6 rue Elsa Triolet – 93100 Montreuil
Site Internet : http://www.ucanss.fr - Tel: 01 45 38 81 20