

Ucanss

**Protocole d'accord relatif à la  
santé, à la sécurité et aux conditions de travail**

N  
17  
2

## Préambule

Le présent accord témoigne de la volonté des partenaires sociaux de favoriser les pratiques permettant d'améliorer la santé, la sécurité et les conditions de travail.

L'institution se doit d'être exemplaire en ces domaines, non seulement en sa qualité de gestionnaire de l'assurance maladie et de la branche des accidents du travail et maladies professionnelles, mais aussi au regard de sa volonté de remplir pleinement son rôle d'entreprise responsable.

A cet égard, les parties signataires considèrent que la recherche du niveau le plus élevé de protection de la santé au travail doit être intégrée à part entière dans l'activité professionnelle, la santé des salariés étant par ailleurs un gage de performance des organismes.

Au moment où les missions des salariés des organismes du régime général de Sécurité sociale connaissent des évolutions importantes, il est apparu nécessaire d'analyser les conséquences que celles-ci peuvent avoir sur la santé et le bien-être des salariés de l'institution.

A cet effet, un diagnostic paritaire sur les conditions de travail et leurs éventuels effets sur la santé des salariés a été effectué.

Avec une volonté d'innover sur le champ de la santé et des relations au travail, la démarche s'est largement inspirée des préconisations de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS). Elle a été conduite avec le concours de la branche des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT/MP) de l'assurance maladie.

Base de dialogue entre les partenaires sociaux, le diagnostic a mis en exergue un certain nombre de constats ; il a permis d'observer des points de tension et leurs incidences sur la santé des salariés.

Ce diagnostic interbranche appelle une vigilance particulière sur dix déterminants du bien-être au travail qui, pour l'essentiel, s'articulent autour des questions de management, de sens, et d'organisation. La reconnaissance du travail par la direction, la bonne utilisation des outils de suivi, la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, les modalités d'accompagnement des changements, et l'association des salariés aux réflexions relatives à l'organisation de leur poste de travail, ressortent comme ayant un impact significatif sur la santé.

Le diagnostic a permis de faire émerger des premiers leviers d'actions visant à la prévention des risques, tels que :

- la reconnaissance attendue de la part de la hiérarchie et de la direction de l'organisme,
- le besoin d'arbitrage et de priorisation pour mieux réguler les charges et la pression des objectifs dans un contexte d'organisations complexes,
- l'explicitation du sens du travail, les valeurs portées par la Sécurité sociale et la qualité du service rendu auxquelles les salariés sont attachés et qu'ils ne retrouvent pas toujours dans les objectifs qui leur sont fixés,
- le développement de l'autonomie et des marges de manœuvre, jugées insuffisantes pour chacun des acteurs.

M 2 

Destinées à alimenter la négociation et la réflexion de tous sur les actions à mettre en œuvre, des préconisations d'actions ont également été identifiées dont le présent accord tient compte.

C'est dans ce contexte qu'a été conclu le présent accord qui a pour objet d'arrêter des dispositions tendant à favoriser la sécurité et la santé au travail, ainsi que l'amélioration continue des conditions de travail.

Cette démarche, qui consolide l'image interne et externe de la Sécurité sociale, s'inscrit dans le prolongement des accords du :

- 26 janvier 2010 relatif aux garanties conventionnelles apportées dans le cadre de l'évolution des réseaux ;
- 26 janvier 2010 relatif à l'emploi des seniors et à la gestion des secondes parties de carrière ;
- 21 mars 2011 relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.

qui comportent, chacun dans leur domaine, des dispositions concernant la santé et/ou les conditions de travail.

Conscients de l'importance que revêt cette thématique, les partenaires sociaux considèrent qu'elle devra être systématiquement prise en considération dans les accords à venir.

Le présent accord constitue le socle sur lequel chaque branche de législation, et chaque organisme, doivent mettre en œuvre leur politique de protection de la santé au travail en prenant en compte le contexte organisationnel, et en se donnant les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs.

Cet accord concerne l'ensemble des personnels de l'institution, qu'ils soient employés à temps plein ou à temps partiel, par contrat à durée indéterminée ou déterminée, stagiaires ou intérimaires, quels que soient leur statut et la nature de leur emploi.

Les partenaires sociaux souhaitent ainsi susciter une dynamique de prévention associant employeurs, managers, instances représentatives du personnel, et l'ensemble du personnel à la préservation de la sécurité et de la santé au travail dans l'institution.

Le présent accord s'articule autour de trois parties :

- la première rappelle les principes généraux de prévention concernant une politique de santé et de sécurité au travail ;
- la seconde détermine les engagements et responsabilités des différents acteurs intervenant dans ce domaine ;
- enfin, une dernière partie identifie des leviers d'actions, relevant de la prévention primaire, secondaire ou tertiaire, à mettre en œuvre pour développer une politique de santé et de sécurité au travail dans les organismes de Sécurité sociale.

M 3 15 8

## TITRE I POLITIQUE DE SANTE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

### **Article 1 - Les principes généraux de prévention**

Il est de la responsabilité de l'employeur de prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité, et protéger la santé physique et mentale des salariés.

L'employeur met en œuvre ces mesures sur le fondement des neuf principes généraux de prévention édictés par le Code du travail :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- adapter le travail à l'homme ;
- tenir compte de l'évolution de la technique ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux, ou l'est moins ;
- planifier la prévention ;
- donner la priorité aux mesures de protection collectives ;
- donner les instructions appropriées aux salariés.

A ce titre, il met en œuvre des actions répondant aux trois niveaux de prévention tels que définis par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) :

- la prévention primaire (prévenir) qui consiste à éviter la survenance même du risque, en combattant les facteurs générateurs c'est-à-dire en agissant sur les causes ; située très en amont, cette prévention s'appuie sur les neuf principes généraux de prévention, de l'évaluation des risques à la formation et l'information des salariés, en passant par l'organisation du travail ;
- la prévention secondaire (protéger) qui consiste à limiter les conséquences de la survenance du risque par un diagnostic précoce et par la mise en œuvre d'actions adaptées ;
- la prévention tertiaire (réparer) qui consiste à réduire les suites ou les séquelles de risques et à favoriser les rétablissements des conditions antérieures à la survenance.

Cela induit :

- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés ;
- des actions de prévention des risques ;
- des actions de formation ;
- des actions d'information.

## TITRE II ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE DES ACTEURS

Les questions liées à la santé et la sécurité au travail relèvent d'une obligation générale de sécurité qui pèse sur l'employeur.

Cette obligation ne s'oppose pas, bien au contraire, à une implication quotidienne d'autres acteurs, au premier rang desquels figurent les organisations syndicales et les instances représentatives du personnel, ainsi que l'ensemble des salariés.

L'amélioration des conditions de santé au travail est liée au plein exercice des rôles et des compétences respectives des différents acteurs en la matière, dans le respect des règles en vigueur.

La mobilisation des acteurs, la complémentarité effective de leurs interventions, et leur coordination constituent un gage d'efficacité accrue.

### **Article 2 - Les acteurs au plan national**

#### **2.1 - Les partenaires sociaux**

##### **2.11 - Attributions générales**

Conformément aux dispositions légales, il entre dans les attributions de l'Ucanss de promouvoir la sécurité et la santé au travail.

Dans ce cadre, le baromètre social institutionnel permet de mesurer la perception, par les salariés de l'institution, de la qualité de vie au travail. Les résultats sont présentés aux organisations syndicales au cours d'une réunion de l'Instance nationale de concertation.

Les partenaires sociaux, Ucanss et organisations syndicales nationales, par le développement du dialogue social et la prise en considération de la thématique de la santé et de la sécurité au travail lors des négociations menées au plan national, sont, par ailleurs, des acteurs majeurs dans le domaine de la sécurité, de la santé au travail et des conditions de travail.

##### **2.12 - Création d'une Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail**

Dans le respect des instances paritaires existantes, les parties signataires créent une Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail.



## **a) Missions de la Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail**

La Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail est l'un des acteurs de la prévention dans l'institution ; elle contribue à la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention en santé et des conditions de travail.

Sa mission principale est de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité de l'ensemble des salariés des organismes de Sécurité sociale.

La Commission paritaire nationale constitue un lieu de réflexion, d'analyse, d'orientation, d'impulsion, de veille et de suivi pour les partenaires sociaux sur les questions de santé, sécurité et conditions de travail des salariés.

### ▪ Contribuer à la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention en santé

La Commission paritaire est informée des projets organisationnels et process, engagés par les branches de législation, pouvant avoir un impact sur la santé et les conditions de travail des salariés.

Elle élabore et diffuse des recommandations dans le domaine de la santé, de la sécurité et des conditions de travail.

Elle s'appuie pour cela sur les travaux de l'INRS, en apportant des éléments méthodologiques à la réalisation du document unique d'évaluation des risques, qui constitue un dispositif central dans toute démarche de prévention en la matière.

Elle propose également des études spécifiques, et impulse la réalisation de campagnes d'information sur des thèmes en lien avec la santé.

La Commission peut engager des réflexions et proposer des évolutions au volet santé du baromètre social institutionnel.

Les caisses nationales présentent à la Commission leurs projets de plans d'actions visant à décliner par branche de législation la politique de santé au travail, tant au niveau national que local.

Ces projets identifient l'ensemble des actions prévues en matière de prévention des risques, notamment en ce qui concerne les expérimentations locales favorisant l'émergence de nouvelles pratiques pour la prévention des risques.

A l'occasion de la présentation de ces projets, les caisses nationales fournissent tous les éléments d'information utiles concernant les mesures envisagées et leurs conséquences sur la santé, la sécurité, et les conditions de travail.

Ces projets font l'objet d'échanges, au cours desquels la Commission peut formuler toute observation ou demande d'ajustement de ces plans d'actions.

Les projets définitifs sont présentés à la Commission préalablement à leur mise en œuvre.

M 6  
1.5  
8

- Engager, au regard de ses missions, une réflexion sur la mesure de la performance sociale de l'institution.

La Commission paritaire engagera une réflexion sur la mesure de la performance sociale de l'institution au regard des questions de santé, de sécurité, et des conditions de travail.

A ce titre, elle définira la notion de performance sociale dans le régime général et contribuera à identifier les outils de suivi correspondants.

- Réaliser une veille permanente

La Commission paritaire organise une veille permettant de repérer et de promouvoir les bonnes pratiques relatives à la santé au travail.

Pour ce faire, elle s'appuie notamment sur l'évaluation annuelle de la mise en œuvre et des effets des plans d'actions nationaux des branches.

- Suivi des modalités d'application du présent accord

Un bilan d'application du présent accord est présenté tous les ans à la Commission paritaire.

Il porte notamment sur :

- les expérimentations menées dans le domaine de la santé, de la sécurité, et des conditions de travail ;
- les formations suivies ;
- les actions de prévention des risques d'agression.

Un bilan d'activité annuel du dispositif d'écoute national visée par l'article 9 du présent accord lui est également communiqué.

## **b) Fonctionnement de la Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail**

La Commission paritaire nationale santé, sécurité et conditions de travail, comprend :

- au titre du collège employeur, des représentants désignés par l'Ucanss parmi lesquels figurent un ou des représentants de chaque caisse nationale ;
- au titre du collège salarié, dix représentants au total pour les organisations syndicales nationales affiliées à chacune des cinq confédérations représentatives au plan national.

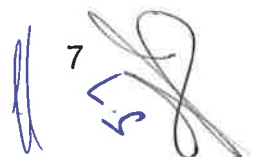
En tant que de besoin, des experts peuvent participer à ses travaux ; les représentants des organisations syndicales nationales peuvent se faire assister par un expert, en fonction des thèmes inscrits à l'ordre du jour, à raison d'un expert par confédération.

La Commission se réunit au moins une fois par trimestre.

Toutefois, en cas de circonstances exceptionnelles, elle peut être réunie à tout moment.

Un règlement intérieur définit les modalités de son fonctionnement.

7



## **2.2 - Les caisses nationales de Sécurité sociale**

Les caisses nationales qui, notamment dans le cadre de la définition des orientations de branche, impulsent les politiques des branches et vérifient l'atteinte des objectifs, doivent être attentives, dans le cadre de leur démarche, à la santé, la sécurité et aux conditions de travail des salariés impliqués.

A cet effet, les organismes nationaux doivent intégrer, dès le début de leurs travaux, avec la participation de la fonction ressources humaines, l'impact des orientations organisationnelles qu'ils définissent, sur la santé, la sécurité, et les conditions de travail des salariés, et communiquer aux directions locales la finalité et le sens du changement.

Ils peuvent, en tant que de besoin, solliciter la contribution d'experts techniques.

Les organismes nationaux de Sécurité sociale ayant un rôle déterminant dans la conduite du changement dans l'institution, la politique nationale de santé au travail fait l'objet d'une déclinaison par branche de législation.

Pour ce faire, les caisses nationales élaborent et mettent en œuvre, dans le respect des dispositions qui suivent, des plans d'actions.

Ces plans font l'objet, avant leur mise en œuvre, d'une concertation devant la Commission paritaire visée à l'article 2.12 du présent accord.

Dans le cadre de ces plans d'actions, et afin de favoriser l'émergence de nouvelles pratiques visant à la prévention des risques, les expérimentations prévues par le présent accord sont organisées au plan local, avant l'extension éventuelle de ces pratiques à d'autres organismes.

Elles permettent de tester, et d'évaluer, les effets de ces pratiques.

Les modalités de mise en œuvre des plans d'actions et les effets qu'ils produisent, sont présentées, par les caisses nationales, à la Commission paritaire visée à l'article 2.12.

## **Article 3 - Les acteurs au plan local**

### **3.1 - L'employeur**

#### **3.11 - Mise en œuvre au plan local des politiques d'actions nationales**

L'employeur est responsable de la stricte application des dispositions relatives à la sécurité, à la santé, et aux conditions de travail et doit procéder à l'information constante des salariés.

Il est garant de la mise en œuvre et de l'efficacité des plans de prévention et d'actions au sein de l'organisme.

Ces plans sont déclinés, soit par accord collectif, soit sous forme de plans d'action, en associant les organisations syndicales, et en adaptant les plans à la situation de l'organisme.

L'employeur s'appuie sur la fonction ressources humaines qui a un rôle particulier quant à la mise en œuvre, au sein de l'organisme, de la politique de prévention des risques professionnels, en veillant notamment à la cohérence des pratiques managériales en ce domaine.

Il bénéficie également du concours du, ou des, référent(s) santé et sécurité au travail.

Conformément aux dispositions de l'article L 4644-1 du Code du travail, le référent santé et sécurité au travail est désigné par l'employeur, après avis du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), ou, à défaut, des délégués du personnel, parmi les salariés qui ont les compétences requises pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels.

Il bénéficie, en tant que de besoin, de formations initiales et/ou complémentaires pour lui permettre d'assurer ce rôle.

Le référent santé est informé des travaux de la commission.

### **3.12 - Elaboration et mise à jour du document unique d'évaluation des risques**

La mise en œuvre d'actions de prévention dans ces domaines passe par une évaluation, au niveau de chaque organisme, des risques pour la santé, et se traduit par l'élaboration du document unique d'évaluation des risques, tel que prévu par le Code du travail.

Le document unique d'évaluation des risques et le plan de prévention en découlant, qui sont notamment tenus à la disposition des salariés, des membres du CHSCT, des délégués du personnel, et des médecins du travail, constituent un outil de dialogue social indispensable à une politique efficace de prévention des risques, notamment des risques psychosociaux.

Leur élaboration, qui est fondée sur une écoute du terrain, et nécessite donc de favoriser l'expression des salariés sur les risques afférents à leur poste de travail, s'effectue en concertation avec les partenaires sociaux (organisations syndicales implantées dans l'organisme, membres du CHSCT ou, à défaut, délégués du personnel).

La Commission paritaire visée à l'article 2.12 diffuse une méthodologie pour faciliter la réalisation de ce document.

La mise à jour régulière du document unique d'évaluation des risques, et son exploitation, contribuent à la pérennisation de la démarche de prévention.

Cette mise à jour doit être réalisée au moins une fois par an, et, en tout état de cause, lors de toute décision d'aménagement important ayant des répercussions sur la santé, la sécurité et les conditions de travail.


### **3.2 - Les organisations syndicales et la représentation du personnel au plan local**

Les instances représentatives du personnel sont des acteurs majeurs du développement d'une véritable politique de prévention.

Elles ont un rôle déterminant en matière de remontée d'informations et d'alerte.

Elles sont une force de proposition dans le domaine de la santé, de la sécurité, et des conditions de travail, notamment dans le cadre de la déclinaison au plan local, des politiques nationales en la matière.

A ce titre, l'employeur organise une concertation avec tous les acteurs concernés, notamment les organisations syndicales, pour la déclinaison au plan local du plan d'action national.

11 9 

Cette concertation n'exonère pas l'employeur du respect de ses obligations d'information et de consultation des représentants du personnel telles que prévues par le Code du travail.

Le CHSCT, premier acteur de la prévention, est l'interlocuteur privilégié de l'employeur pour toutes les questions intéressant la santé au travail. Afin de tenir pleinement leur rôle, les membres du CHSCT bénéficient, quel que soit l'effectif de l'organisme, d'un droit à la formation identique à celui prévu par le Code du travail en faveur des membres titulaires du comité d'entreprise, à savoir cinq jours par salarié, par mandat.

Cette formation est intégralement financée par l'employeur.

Enfin, de par sa compétence générale en matière de conditions de travail, le comité d'entreprise est également partie prenante de cette concertation sur les questions de santé et de sécurité au travail.

### **3.3 - Le salarié**

Les salariés contribuent, au quotidien, chacun à leur niveau, à la santé, la sécurité et aux conditions de travail.

Pour concourir à l'effort de prévention, les salariés prennent soin, en fonction de leur formation et de leurs possibilités, de leur sécurité et de leur santé, ainsi que de celle des autres personnes avec lesquelles ils travaillent.

Compte tenu de leur connaissance du poste de travail et de son environnement, ils sont un témoin privilégié pour repérer les situations à risque, et ce dans une dynamique d'attention aux autres.

Les salariés doivent pouvoir s'exprimer sur le contenu de leurs activités et sur leurs conditions de travail.

### **3.4 - Les services de santé au travail**

Les services de santé au travail ont un rôle préventif qui consiste à éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail, notamment en surveillant leurs conditions d'hygiène au travail, les risques de contagion, ainsi que leur état de santé. Le médecin du travail intervient sur toutes les questions concernant l'aptitude des salariés, l'étude du poste et la mise en évidence des risques.

Il conseille l'employeur ou son représentant, les salariés, ainsi que les représentants du personnel, et notamment le CHSCT.

### **3.5 - Les intervenants en prévention des risques professionnels**

En complément de ceux des services de santé au travail, des intervenants extérieurs, notamment les services de prévention de la CARSAT, peuvent apporter une aide technique à la direction de l'organisme et au CHSCT afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail.

Leur contribution pourra être sollicitée, notamment à l'occasion d'évolutions importantes des organisations.

### TITRE III LEVIERS D'ACTION EN MATIERE DE RISQUES PROFESSIONNELS : PREVENIR, PROTEGER, ET REPARER

Dans le respect du rôle de chacun des acteurs, des actions doivent être réalisées pour favoriser une meilleure prévention des risques d'altération de la santé des salariés.

Ces actions, qui s'inscrivent dans le prolongement des préconisations issues du diagnostic national, répondent aux trois niveaux de prévention : primaire, secondaire et tertiaire.

#### **Article 4 – Améliorer les pratiques managériales à tous les niveaux**

Du fait de sa fonction, le manager, quel que soit son niveau de responsabilité, a un rôle essentiel dans le fonctionnement de l'organisme.

Au quotidien, la posture d'écoute et de disponibilité du manager, permet que puissent être mises en œuvre par la direction, le plus en amont possible, les actions de prévention nécessaires.

Si l'écoute représente pour le manager un investissement temporel important, elle contribue aussi à une meilleure cohésion de l'équipe et à un renforcement du collectif, à travers un climat de confiance. Elle doit donc être identifiée et reconnue, notamment dans le référentiel emploi, comme une activité centrale de la fonction managériale.

Le manager tient compte, dans ses choix, du nécessaire équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle du salarié, ce qui favorise également le développement de bonnes relations de travail.

#### **4.1 – Donner au plus haut niveau du sens aux objectifs et indicateurs**

Au regard des conclusions issues du diagnostic, la communication sur les évolutions en cours doit être favorisée afin d'en préciser le sens, ce qui est particulièrement important dans un contexte de dématérialisation croissante des échanges, où la relation humaine doit garder toute sa place.

Le diagnostic a aussi mis en évidence l'existence d'approches différentes de la notion de qualité du travail entre les différents acteurs. Pour faire converger ces approches, il est nécessaire d'établir le lien entre les objectifs, les indicateurs suivis et leur impact sur la qualité du travail et le bien-être des salariés.

Pour favoriser une meilleure appropriation des objectifs par les différents acteurs, il convient de mettre le pilotage par objectifs, et non par les seuls indicateurs, au centre de la réflexion.

Cette démarche implique de définir des priorités entre les objectifs, et de les ajuster si nécessaire.

Pour y parvenir, un appui au pilotage quotidien des équipes est proposé aux managers à travers la mise à disposition d'outils de gestion dont la finalité doit être explicitée afin d'être

perçus par ceux-ci comme une aide dans l'exercice de leurs missions et activités et permettre l'animation d'un dialogue de gestion avec les équipes.

De plus, une expérimentation portant sur l'organisation d'un dialogue avec les salariés sur la notion de qualité du service rendu sera mise en œuvre selon les modalités définies par les plans d'actions des caisses nationales.

#### **4.2 - Veiller à la cohérence du management au sein des organismes et redéfinir les marges de manœuvre des managers**

Afin d'assurer la cohérence du management dans les organismes, il apparaît nécessaire que soient clarifiés par la direction, à tous les niveaux de la ligne managériale, les rôles et responsabilités de chacun.

Pour donner du sens à la fonction managériale, le manager, quel que soit son niveau de responsabilité, doit disposer d'un degré d'autonomie et d'un niveau d'information approprié et suffisant en ce qui concerne la gestion des équipes. Quand des éléments nécessaires à cette gestion lui font défaut, la direction vient en appui.

La préservation des collectifs de travail, avec la mise en place de groupes d'échanges de pairs, notamment de managers appartenant à différents secteurs, ou de populations identifiées comme présentant un niveau de risque élevé, avec la participation de la fonction ressources humaines, sera expérimentée. Chaque caisse nationale prévoira dans son plan d'actions les conditions d'expérimentation pour ses branches de législation.

#### **Article 5 – Améliorer les conditions de travail par une nouvelle approche de l'organisation du travail**

Il s'agit de mener un travail d'adaptation des organisations qui intègre la dimension conditions de travail, en y associant les salariés et le CHSCT.

Deux champs d'expérimentation seront développés dans cette perspective dans les plans d'action des branches en vue de leur généralisation.

Une expérimentation sera menée sur l'identification des marges d'autonomie possibles dans le travail. En effet, si les normes et procédures sont utiles pour mettre en œuvre de manière efficiente la mission de service public, il convient, cependant, d'être attentif à l'existence de marges de manœuvre permettant au salarié, quel que soit son niveau de responsabilité, de conserver son autonomie, et ainsi donner du sens au travail.

Une expérimentation portant sur les modalités possibles d'association des salariés et du CHSCT aux réflexions relatives à l'organisation des postes de travail sera conduite.

Afin que les suggestions formulées par les équipes enrichissent la réflexion, un dialogue sur l'organisation, et les éventuels dysfonctionnements, sera encouragé au niveau de l'unité de travail.

Les réunions de service et/ou interservices peuvent constituer un moment privilégié pour échanger sur cette thématique.

## **Article 6 - Anticiper les impacts des changements sur les conditions de travail**

Une attention spécifique le plus en amont possible de la réflexion, avec l'association des représentants du personnel, doit être apportée aux projets d'évolution susceptibles d'entraîner des changements significatifs au niveau des conditions de travail.

Lorsque ces projets font l'objet d'une consultation du comité d'entreprise, et /ou du CHSCT, une analyse des impacts humains du changement prévu doit être réalisée, comportant les mesures d'accompagnement envisagées (ergonomie des postes de travail, aménagement des espaces ...).

La prise en compte de ces changements doit faire l'objet d'une mise à jour du document unique d'évaluation des risques et du plan de prévention annuel.

Des temps d'échange incluant les salariés concernés pourront être organisés, pour suivre l'évolution de ces projets, et formuler toute proposition utile.

Leur contribution pourra permettre d'enrichir le contenu du document unique d'évaluation des risques et le contenu du projet d'organisation.

## **Article 7 - Former et outiller les acteurs de la prévention**

La prévention des risques professionnels passe par une sensibilisation sur cette thématique de l'ensemble des salariés, notamment les dirigeants et managers, tout au long de leur vie professionnelle.

A cette fin, le diagnostic paritaire sur les conditions de travail et leurs éventuels effets sur la santé des salariés, ainsi que les préconisations qui lui sont associées, sont communiqués aux directions d'organismes, ainsi qu'aux membres des CHSCT afin de favoriser le partage de l'état des lieux et les pistes d'actions issus des travaux conduits.

De plus, afin d'assurer la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention en santé, des campagnes d'information sont régulièrement organisées. La Commission paritaire visée à l'article 2.12 du présent accord, pourra impulser des initiatives dans ce domaine.

Ces actions de sensibilisation sont complétées par des actions de formation initiale ou continue spécifiques, organisées à destination de l'ensemble des acteurs concernés.

En outre, les formations institutionnelles initiales et continues à destination des managers sont ou seront adaptées, afin d'intégrer notamment l'accompagnement du changement ainsi que des développements sur la bonne utilisation des outils de suivi et tableaux de bord.

La dimension santé et sécurité au travail, notamment en ce qui concerne son aspect réglementaire, est prise en compte dans les formations dispensées au niveau de l'EN3S.

Un partenariat sera développé entre l'Ucanss et l'EN3S pour favoriser la sensibilisation et la formation de l'ensemble de la ligne managériale sur ces questions.

Ces formations seront conçues, sur la base des recommandations de l'INRS ou de l'ANACT.

En outre, la professionnalisation sur la santé pourra reposer sur des partenariats avec les services de prévention de la CARSAT.

## **Article 8 - Lutter contre les incivilités et les risques d'agression**

Les incivilités constituant un facteur nuisible à la santé des salariés, qui pour certains connaissent un risque d'exposition important du fait de leur métier, il convient d'en faire un sujet de mobilisation commun.

Au sens du présent article, on entend par « agression » les actes d'incivilités ou de violences, commis par des tiers à l'organisme, en direction d'un salarié à l'occasion, ou du fait, de son activité professionnelle.

Ces actes peuvent prendre la forme :

- d'agressions verbales (injures, insultes, menaces) ;
- d'agressions comportementales (harcèlement, chantage, bruits et tapages injurieux, actes de destruction et/ou de dégradation, obstruction) ;
- d'agressions physiques.

L'optimisation des actions de prévention passant par une amélioration de la connaissance des risques d'agression, chaque incident fait l'objet d'un signalement auprès de l'employeur.

Afin de lui permettre de réaliser ses missions, le CHSCT est rendu destinataire des fiches de signalement établies lors de la survenance d'une agression, afin qu'il puisse les analyser et en tirer des propositions.

### **8.1 - Actions de prévention des risques d'agression**

#### **8.11 - Formation des salariés et campagnes de sensibilisation en direction du public**

Des formations spécifiques dans le domaine du risque sécurité sont organisées au profit des salariés exposés à des risques d'agression de la part de tiers à l'occasion, ou du fait, de leur activité professionnelle.

Dans ce cadre, une attention particulière doit être apportée aux salariés nouvellement embauchés ; puis tout au long de la vie professionnelle, des formations adaptées sont proposées à l'ensemble des salariés afin d'assurer le maintien de leurs connaissances.

Des campagnes de sensibilisation sur les risques d'incivilité, sont régulièrement organisées en direction des personnes qui sont accueillies sur les lieux de travail.

Si les modalités pratiques de ces campagnes sont définies au plan local, elles pourront être impulsées au niveau national afin de délivrer des messages forts aux usagers et aux salariés.

#### **8.12 - Adaptation des conditions d'exercice de l'activité**

La limitation des risques d'agression, ou d'incivilité, passe par le choix d'une organisation du travail cherchant à éviter l'apparition de conflits entre le public et les salariés.

Par ailleurs, chaque fois que possible, et en particulier lors de la conception de nouveaux locaux de travail, ou de leur réaménagement, les conditions matérielles d'exercice de la fonction sont adaptées afin de limiter au maximum les risques d'incident (éviter l'isolement, offrir la possibilité au salarié de déclencher une alerte, sécuriser les accès et les locaux ... ).

Ces mesures de prévention peuvent revêtir plus ou moins d'importance, et être adaptées, selon les conditions concrètes d'accueil du public.

## **8.2 - Réparation des dommages**

### **8.21 - Contrat d'assurance**

L'employeur souscrit au bénéfice de ses salariés exposés à des risques d'agression de la part de tiers à l'occasion, ou du fait, de leur activité professionnelle, un contrat d'assurance incluant l'indemnisation de tout dommage assurable résultant de l'agression de la part de tiers.

Le contrat d'assurance couvre les condamnations civiles prononcées contre le salarié poursuivi par un tiers pour des faits liés à l'exercice de son activité, dès lors qu'aucune faute personnelle détachable de l'exercice de son activité ne lui est imputable.

### **8.22 - Procédure de défense du salarié**

Le salarié victime d'une agression reçoit un appui de la direction de l'organisme.

Il est accompagné, s'il le souhaite, pour le dépôt de plainte et tout au long du parcours judiciaire.

Dans les cas visés au présent article, l'employeur prend en charge la procédure de défense du salarié, ainsi que les frais afférents, y compris les frais d'avocat.

L'organisme employeur se constitue partie civile quand un salarié, ou ses ayants-droits, dépose une plainte consécutive à une agression survenue dans l'exercice de ses fonctions.

En l'absence d'action en justice du salarié, une plainte est déposée si l'organisme est en mesure d'invoquer un préjudice qui lui est propre.

## **Article 9 - Permettre à tous les salariés d'accéder à une cellule d'écoute nationale**

Pour assurer un soutien psychologique aux salariés, chacun d'eux, quels que soient sa branche ou son organisme d'appartenance, peut être mis en relation avec une cellule d'écoute.

Celle-ci permet à tous les salariés de l'institution de s'exprimer sur une situation difficile qu'ils vivent ou dont ils sont témoin, afin qu'ils puissent bénéficier au plus tôt d'une écoute et d'un accompagnement par des spécialistes qui sauront détecter les premiers signaux de difficulté et proposer des solutions appropriées.

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

Un bilan de son activité est transmis une fois par an à la Commission paritaire visée à l'article 2.12.

Une information sur l'existence et les coordonnées de cette cellule d'écoute est affichée sur les lieux de travail.

## TITRE IV DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 10 - Communication de l'accord

Le présent accord est diffusé à l'ensemble du personnel.

### Article 11 - Caractère impératif de l'accord

Le présent accord est d'application impérative pour l'ensemble des organismes du régime général de Sécurité sociale.

### Article 12 - Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions légales fixées par le Code du travail.

Il s'applique sous réserve de l'agrément prévu par le Code de la sécurité sociale et ne vaut en aucun cas engagement unilatéral de l'employeur.

Fédéral CFE/CGC

P. Lavaud

SIRPOSS CFE/CGC

DR. (DII)

L. SARDAIS

Fait à Paris, le 16 NOV. 2012  
Au siège de l'Ucanss  
18 avenue Léon Gaumont  
75980 PARIS CEDEX 20

Philippe Renard  
Directeur