



AFL **DIVERSITY**
La différence est une force



Assurance Maladie de Seine Saint Denis



Seine-Saint-Denis

Favoriser l'Inclusivité LGBT+

Déploiement d'un plan d'actions visant à faire du service public de l'Assurance Maladie du 93 un exemple d'inclusivité à l'égard de ses usagers et de de ses salariés.

Année de création de l'initiative : 2023

Thématiques de la Diversité portées par l'initiative :
LGBT+

Nombre de salariés en France : 1 400

L'Assurance Maladie protège durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous. Concrètement, elle accompagne plus de 1,7 millions d'assurés tout au long de leur vie, en prenant en charge leurs soins quels que soient leurs ressources, leur situation ou leur état de santé. Elle garantit ainsi un accès universel aux droits et elle permet l'accès aux soins



Décrivez votre initiative et ses résultats clés

Afin de proposer et mettre en place un plan d'actions en faveur des personnes LGBT+ dans l'entreprise, la CPAM a souhaité mettre en place un comité de pilotage "Inclusion des personnes LGBT+", composé de salariés volontaires. Ce COPIL a élaboré un plan d'actions dont les objectifs sont de créer un environnement de travail bienveillant, de combattre les discriminations et les préjugés associés, d'instaurer des safe place.

Pour agir sur l'inclusivité de notre service public, la CPAM a créé un service attentionné pour les personnes Trans.

Dans quel contexte cette initiative a-t-elle été créée ?

Fin 2022, l'Assurance Maladie du 93 se rend compte que plusieurs dossiers d'assurés en parcours de transition sont confrontés à des difficultés médico-administratives récurrentes.

Face au labyrinthe administratif que peut représenter l'AM dans ce genre de parcours, la CPAM décide de mettre en place un service attentionné pour les personnes en transition de genre.

Par ailleurs, en 2023, l'un de nos directeurs est nommé puis lauréat rôle modèle dans la catégorie Dirigeants par l'Autre Cercle.

Ces deux faits marquants ont conduit l'entreprise à mettre en place un plan d'actions en faveur des personnes LGBT+.

Ce plan d'actions a pour but de renforcer l'inclusivité de l'AM du 93 en tant qu'employeur pour ses salariés et en tant que service public pour ses usagers.

Quel est le public cible de cette initiative ?

Tous les salariés de l'entreprise et ses usagers.

Décrivez l'initiative

Déploiement d'un plan d'actions visant à favoriser l'inclusivité des personnes LGBTQ+.

Les moyens mis en oeuvre sont les suivants :

- création d'un COPIL dont les membres, sur la base du volontariat, représentent chaque direction de l'entreprise (14 personnes) ;
- mise à disposition d'une salle pour l'organisation des tea time ;
- ateliers de création artistique pour la participation à la marche des fiertés ;
- inscriptions des décisions au CODIR : présentation du plan d'actions au séminaire des managers.

Toutes les actions décrites précédemment ont été co construites avec des partenaires. La campagne de communication Queer autour du dépistage est portée par l'association Sham's France, la campagne sur le dépistage du VIH avec Vers Paris Sans Sida (VPSS), la formation à la sensibilisation aux identités de genre a été créée par la CPAM en partenariat avec VPSS et l'association Outrans. Nous avons également travaillé avec les équipes réglementaires de la CNAM afin de faire lever l'obligation d'attestation psy pour la reconnaissance de l'ALD 31, lever l'obligation de signature tripartite pour la prise en charge d'opération plus lourdes (mastectomie, chirurgie pelvienne, ...).

Bilan et résultats

Pour la première fois de son histoire, l'AM participera à la Marche des fiertés le 29 juin 2024 et représentera les assurés et les salariés.

Les actions permettant la promotion de l'inclusivité des salariés LGBTQ au sein de l'entreprise :

- pour tous les salariés : Création d'un COPIL, présentation du plan d'actions, témoignage d'une femme transgenre à l'AG 2023, communication autour du lauréat rôle modèle, déploiement d'une formation en 2 blocs "sensibilisation aux identités de genre" pour l'ensemble des salariés et "bien accueillir les personnes trans" pour les agents à l'accueil, création d'un glossaire LGBTQ+, mise en place d'un mur d'expression ..., organisation d'une conférence sur "comment réagir face aux micros agressions du quotidien"
- pour les personnes LGBTQ dans l'entreprise : création de tea time - safe place - thématiques : faire son coming out en entreprise, être parent d'un enfant LGBTQ, visibilité lesbienne... ; modification de nos offres de recrutement favorisant la notion d'inclusivité, travail de refonte des documents administratifs RH...

Les actions permettant de faire de l'AM un service public inclusif :

- Création d'un service attentionné : conseils, accompagnement et résolutions des problèmes ;
- Formation de l'ensemble du réseau national sur les identités de genre
- Évolution réglementaire et harmonisation des pratiques sur la prise en charge des assurés en transition auprès des médecins conseils de l'AM
- Création d'une campagne de com queer autour du dépistage avec Sham's France.

Nombre de collaborateurs touchés directement		
Janvier – Juin 2024	650	Sur le 1er semestre 2024, 650 salariés ont été formés aux identités de genre. L'autre moitié le sera sur le 2^e semestre. Les Tea time ont rassemblé en moyenne 25 salariés à chaque fois et sur nos 3 sites (5 tea time). Une trentaine de salariés de la CPAM va participer à la marche des fiertés à Paris pour représenter l'AM et ses messages : Agir ensemble, protéger chacun. En Avril 2024, plus 650 managers de toutes les CPAM de France ont participé au webinaire de présentation du parcours attentionné des personnes Trans porté par la CPAM 93.
2023	1 300	Le 25 mai 2023, tous les salariés (1 300 personnes) de la CPAM ont été sensibilisés aux transidentités lors de l'Assemblée Générale avec le témoignage d'Inès, femme trans, membre de l'association Sham's France.
Nombre de collaborateurs touchés indirectement		
Depuis la création de l'initiative		Pour le réseau AM, la généralisation du service attentionné a donné lieu à une campagne de communication qui a concerné l'ensemble des salariés de l'AM (81 000).
Nombre de personnes externes touchées		
Depuis la création de l'initiative		Pour les campagnes de communication sur les dépistages cela a concerné plus d'1 million d'assurés en Seine-Saint-Denis. De l'expérimentation à la généralisation du service Trans, entre 2023 et 2024, sur la France entière (DOM COM compris), nous avons accompagné 1000 personnes trans dans leur parcours de transition et renseigné 1500 autres personnes trans.

De quelles données chiffrées disposez-vous permettant de mesurer l'impact de l'initiative ?

- 98% des personnes accompagnées par le service Trans sont satisfaites de l'offre de service. Verbatim des assurés très touchants.
- A terme 100% des salariés de l'entreprise seront formés aux identités de genre.
- 5% des effectifs de la CPAM ont participé aux tea time (une soixantaine de personnes se qualifiant comme LGBT ou alliées)
- Sur l'offre d'emploi de conseiller assurance maladie sur le service Trans, nous avons reçu 23 candidatures internes contre une moyenne de 4/5 en temps normal, montrant à la fois l'intérêt des missions mais aussi la sensibilité des salariés vis à vis de la cause LGBT.

En quoi cette initiative est-elle innovante?

Cette initiative est totalement innovante pour un secteur du service public car elle a une double approche : être un employeur responsable et un service public inclusif. La CPAM93 est le 1er organisme à engager ce type d'action.

Notre approche de l'inclusivité est originale car elle part d'une anomalie dans les missions rendues par notre service public que nous avons souhaité corriger. Nous sommes partis du terrain et avons remonté chaque strate pour construire notre stratégie d'inclusivité.

Pour en savoir plus

- <https://www.ameli.fr/seine-saint-denis/assure>