

Présentation de la stratégie RSO Urssaf Aquitaine

Marché de services bancaires

1 - Le contexte RSO national

Les Urssaf sont au service d'une protection sociale durable et solidaire en assurant son financement par la collecte et la redistribution des cotisations et contributions sociales. Par ses valeurs de responsabilité, de proactivité, de proximité et de solidarité envers ses usagers, le réseau des Urssaf est ainsi le garant du modèle de la protection sociale française.

Au-delà, les Urssaf accompagnent tous les publics pour faciliter leurs démarches et répondre à leurs éventuelles difficultés et contribuent directement à garantir les droits sociaux individuels et l'équité entre tous les acteurs économiques (lutte contre les fraudes).

Par la nature de ses missions, le réseau des Urssaf était déjà largement investi dans le champ sociétal de la démarche RSO (Responsabilité sociétale des organisations).

Notre Convention nationale d'Objectifs et de Gestion (« COG ») 2023/2027 invite à aller plus loin, et à présenter ses ambitions sur l'ensemble des champs de la RSO afin d'en faire un levier majeur de performance pour son activité et s'adapter aux évolutions sociales et environnementales.

Pour construire sa stratégie RSO, le réseau des Urssaf a travaillé à partir d'enjeux de référence de la RSO, en cohérence avec ceux portés dans les domaines d'action de l'ISO 26 000 et les 17 objectifs (rassemblés dans l'agenda 2030) de développement durable de l'ONU (ODD).

La méthodologie mise en place a conduit à sélectionner uniquement les enjeux créateurs de valeur pour les Urssaf et leurs parties-prenantes (usagers, partenaires, collaborateurs, citoyens).

9 enjeux prioritaires ont ainsi été identifiés et traduisent les ambitions que le réseau des Urssaf souhaite porter de façon durable dans ses activités et ses décisions. Ces enjeux sont portés dans 4 axes qui définissent la Stratégie RSO qui accompagnera la COG sur la période 2023-2027 :

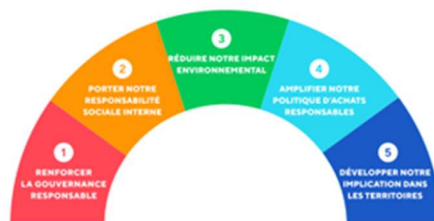
- S'appuyer sur un modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner notre mission de recouvrement
- Développer une relation de qualité et durable avec les usagers
- Mobiliser nos collaborateurs, ambassadeurs de notre ambition sociale
- Réduire notre empreinte environnementale

2- Le contexte régional à l'Urssaf Aquitaine

La démarche RSO a été lancée à l'Urssaf Aquitaine durant le dernier trimestre 2020.

Le pilotage est organisé autour d'un sponsor, d'une animatrice et du comité RSO composé de 36 salariés (au 07/07/2025) tous associés à la définition et à la mise en place des actions au sein de notre organisme.

Le référentiel de cette démarche est articulé autour de 5 engagements :



Renforcer la gouvernance responsable

- ✓ Intégrer les enjeux RSO dans les stratégies locale et nationale en associant les parties prenantes ;
- ✓ Améliorer l'efficacité du pilotage transverse ;
- ✓ Sensibiliser et valoriser nos actions et nos résultats.

Porter notre responsabilité sociale interne

- ✓ Veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion ;
- ✓ Garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la qualité de vie au travail (QVT) ;
- ✓ Favoriser l'employabilité tout au long de la vie professionnelle.

Réduire notre impact environnemental

- ✓ Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre ;
- ✓ Poursuivre l'intégration des enjeux de RSO dans la gestion du patrimoine immobilier ;
- ✓ S'engager en faveur de la mobilité durable ;
- ✓ Promouvoir une gestion durable des ressources.

Intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achat

- ✓ Faire des achats un levier pour déployer l'économie circulaire ;
- ✓ Faire appel à des entreprises d'insertion employant des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap ;
- ✓ Promouvoir une relation fournisseur équilibrée et responsable.

Développer notre implication sociétale dans les territoires

- ✓ Maintenir la présence du réseau dans les territoires ;
- ✓ Offrir à tous les publics un service performant et adapté à leur situation, et les accompagner dans la transformation numérique ;
- ✓ Associer les collaborateurs au service de l'innovation sociétale.

Les indicateurs COG-Contrat Pluriannuel de Gestion

Plusieurs indicateurs COG/CPG sont en lien avec différents aspects de la démarche RSO. Il s'agit notamment :

- Du taux d'absentéisme
- Du taux de formation des agents
- De la mutualisation des achats

- De l'évolution de la consommation d'énergie
- De la notation ESG de la Caisse Nationale
- Du taux du genre le moins représenté aux postes d'agents de direction
- Du nombre de m² par agent

Les parties-prenantes

Le sponsor et l'animatrice de la démarche

Le sponsor est le garant du fait que la démarche soit bien portée en interne et que l'importance nécessaire lui soit donnée au sein de l'organisme.

L'animatrice, quant à elle, a pour objectif de donner vie à la démarche et de piloter le comité RSO en s'appuyant sur le Pôle Gestion Administrative-RSO de la Gestion des Moyens.

Le comité RSO

Le Comité RSO de l'Urssaf Aquitaine est composé de 36 salariés dont :

- Le sponsor en tant que Directeur Régional Adjoint Ressources
- L'animatrice en tant qu'adjointe au Pilote de la Gestion des Moyens
- La responsable du Pôle Achats et Marchés
- La responsable du Pôle Gestion Administrative-RSO et d'une assistante RSO venant en appui
- Autres membres du Pôle Gestion administrative-RSO
- Les référentes Santé/QVT
- Membres de la fonction Communication
- Autres salariés volontaires issus des fonctions Métiers et Ressources

Le comité RSO souhaite que tous les sites de la région soient représentés.

Le comité a vocation à se réunir a minima 1 fois par trimestre afin de s'assurer du bon déroulement du plan d'actions de l'année en cours.

Les salariés

Les salariés de l'organisme ont un rôle clé dans la démarche RSO du fait qu'ils sont particulièrement concernés par les différentes thématiques abordées : la Qualité de Vie au Travail, la santé au travail, l'inclusion, l'accompagnement et la formation des collaborateurs, l'égalité professionnelle, le tri des déchets, la sobriété énergétique etc...

En effet, afin qu'une démarche RSO en interne se veuille efficace chaque salarié doit contribuer différemment et à son niveau. Le rôle de chacun étant déterminant dans la réussite de la démarche.

Cela se traduit par exemple par le respect des écogestes du quotidien, la participation aux webinaires proposés par l'Urssaf Caisse Nationale, l'implication dans la mise en place d'actions RSO, la participation à la co-construction du Schéma Directeur RSO ou aux ateliers de sensibilisation sur différentes thématiques, lire et communiquer sur les articles proposés sur le SharePoint etc...

Les modalités de travail

Définition d'un schéma directeur pour la période 2023/2027

Le 5 décembre 2023, 32 salariés se sont réunis à l'invitation du Comité RSO en vue de coconstruire le Schéma Directeur RSO (« SDRSO ») 2023-2027 de l'Urssaf Aquitaine. Les différentes fonctions et sites étaient représentés. Bien évidemment, le SDRSO s'inscrit dans les nouvelles ambitions portées par la COG 2023-2027 et le schéma national associé à savoir :

- S'appuyer sur un modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner notre mission de recouvrement ;
- Développer une relation de qualité et durable avec les usagers ;
- Mobiliser nos collaborateurs, ambassadeurs de notre ambition sociale ;
- Réduire notre empreinte environnementale.

À l'issue de cette journée collaborative et de divers ateliers de réflexion réalisés en groupe, les 6 grandes thématiques sur lesquelles nous souhaitons travailler au titre de la RSO ont pu être déterminées et quelques exemples d'actions concrètes :

- **Améliorer la relation avec nos usagers en s'appuyant sur nos partenaires** (*Accompagner la réouverture de l'accueil spontané, sur l'ensemble des sites, dans un premier temps une demi-journée par semaine...*)
- **Développer notre politique sociale et notre rôle d'employeur responsable** (*Poursuivre notre engagement dans l'inclusion professionnelle, développer notre marque employeur, travailler à la mise en place d'un label « Great Place To Work », ...*)
- **Favoriser le développement d'une mobilité réfléchie** (*Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur mobilité sur les trajets domicile/travail, ancrer les enjeux de mobilité réfléchie dans l'organisation de notre fonctionnement régional, ...*)
- **Optimiser l'utilisation de notre patrimoine et le rendre moins énergivore** (*Partager les espaces inoccupés éventuels par des espaces de coworking ou accueil de partenaires, travailler à l'installation de panneaux photovoltaïques sur tous nos sites, renforcer le covoiturage professionnel, améliorer de l'isolation de nos bâtiments ...*)
- **Développer l'achat durable et responsable** (*Poursuivre l'intégration de critères environnementaux dans les achats, favoriser les circuits courts au niveau de nos prestataires liés à nos achats courants...*)
- **Communiquer et engager nos collaborateurs autour de la démarche RSO** (*Relayer notre démarche RSO en communication externe lors d'actions porteuses sur notre site internet et LinkedIn, créer une rubrique dans la communication interne (Vivre Ensemble sur Site) ...*)

L'atteinte de ces objectifs sera réalisable avec l'engagement, d'une part, du comité RSO mais aussi des salariés et de toutes les parties-prenantes.

Fixation et déploiement d'un plan d'actions annuel

Sur la base du SDRSO qui pose le cadre d'une stratégie pluriannuelle, le Comité RSO définit un plan d'actions annuel qui est suivi lors des réunions du Comité.

À l'issue de l'exercice, un bilan annuel est également établi et présenté au Comité Régional de Direction et au Comité Social Economique avant diffusion à l'ensemble des salariés.

Indicateurs clés 2024

Taux d'accès à la formation	87%
	41,5h / salarié
Index égalité Femme/Homme	97/100
Taux d'accès au télétravail	71%
Taux d'emploi des salariés en situation de handicap	8,35%
Evolution des consommations énergétiques (2021 comme année de référence)	Gaz : -12% Electricité : -17%

Plan d'actions 2025 (en cours)

ACTIONS	INDICATEURS DE MESURE	RESULTATS
Engagement n°1 : Renforcer la gouvernance		
Poursuite du verdissement de la flotte automobile, installation de bornes électriques	Nombre de véhicules Part dans la flotte automobile Présence de bornes de recharge sur tous les sites	10 véhicules électriques commandés
Déploiement de RSO l'Expo	Nombre de participants	167
Poursuite du Club RSO avec les Organismes de Sécurité Sociale	Nombre de réunions réalisées Nombre d'actions communes	4 réunions 2 actions (ramassage des déchets, digital clean up day)
Sensibiliser à la RSO les nouveaux embauchés	Nombre de salariés sensibilisés	50
Organiser la Semaine Européenne du Développement Durable 2025	Nombre de participants aux ateliers, webinaires etc...	World clean up day : 25 ateliers nos vies bas carbone : 14 sessions webinaire anti gaspillage alimentaire : 75 webinaire biodiversité : 70 atelier transformation de masques en serviette : 17 participants
Alimenter l'application API RSO (Appliquation de Partage des Initiatives RSO)	Nombre d'actions renseignées	5
Lancer la communauté Viva Engage Sport et RSO	Nombre d'abonnés Nombre de posts	112 abonnés 15 posts
Poursuivre la diffusion de la Lettre d'informations trimestrielle	Nombre de vues par lettre	350 vues en moyenne par lettre
Engagement n°2 : Porter notre responsabilité sociale interne		
Etudier la faisabilité de la mise en place de distributeurs de protections périodiques	Présence de distributeurs	Action aboutie et pertinente, mais à prévoir ultérieurement en fonction des possibilités budgétaires
Organiser la Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail 2025	Nombre de participants aux ateliers, webinaires etc...	122 participants au total
Reconduction de la participation au Duo Days	Nombre de duos réalisés	9
Prévention des addictions (mois sans tabac, autres...)	Nombre de participants	Non Connu
Reconduire Octobre Rose	Nombre de participants	47
Communiquer sur la collecte pour le don du sang	Actualité sur les points de collecte sur les sites aquitains	651 vues
Etablir un créneau dédié au sport 1 fois/ mois - Organiser un temps de marche entre 12h et 14h	faire un sondage via la communauté Bouger et bien-être	en cours
Communiquer sur une action RSO au bon moment (en lien avec la période, la saison, etc)	faire le lien avec la lettre trimestrielle	en cours
Engagement n°3 : Réduire notre impact environnemental		
Organisation digital clean up day	Nombre de participants Stockage libéré	327 participants 250 Go d'espace libéré 1,2 millions d'emails supprimés
Etudier l'opportunité d'une autre livraison de Vélos à Assistance Electrique - Good Watt	Réalisation d'une nouvelle livraison Nombre de Vélos à Assistance Electriques livrés	3 vélos
Engagement n°4 : Intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achat		
Poursuivre l'achat de mobiliers reconditionnés	Nombre de mobiliers acquis	12
Engagement n°5 : Développer notre implication sociétale dans les territoires		
Organiser une collecte de denrées alimentaires à destination des étudiants	nombre de produits récoltés	114
Devenez ambassadeur de l'Urssaf auprès des collégiens et lycéens	Nombre de salariés volontaires Nombre d'interventions réalisées	77 salariés volontaires 21 interventions
Organiser un ramassage des déchets	Kg récoltés Nombre de participants	29kg 25 participants
Devenir partenaire des trophées de l'économie organisées par la Chambre du Commerce et de l'Industrie		
Organiser des dons de fournitures de bureau inutilisées auprès d'écoles	Nombre de dons réalisés Nombre d'écoles bénéficiaires	25 dons 18 écoles

