

Présentation de la stratégie RSO Urssaf Limousin

Marché de services bancaires

Sommaire

1 - Le contexte RSO national	2
2- Le contexte régional à l'Urssaf Limousin	2
Le référentiel de cette démarche est articulé autour de 5 engagements :	3
Les indicateurs COG-CPG.....	3
Les parties prenantes	4
Le sponsor et l'animatrice de la démarche	4
Le COPIL stratégique RSO	4
Le groupe d'ambassadeurs RSO	4
Les salariés	4
Les modalités de travail	4
Définition d'un schéma directeur pour la période 2023/2027	4
Fixation et déploiement d'un plan d'actions annuel	5
Réunions trimestrielles de travail	8

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.**

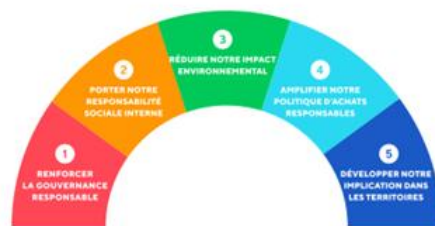
2- Le contexte régional à l'Urssaf Limousin

La démarche RSO a été lancée à l'Urssaf Limousin depuis 2016.

En 2023, elle se structure avec un pilotage organisé autour d'un sponsor, d'une animatrice RSO, d'un COPIL stratégique RSO et d'un groupe d'ambassadeurs RSO composé de 15 salariés volontaires (au 28/11/2025) tous associés à la définition de la stratégie RSO et à la mise en place des actions au sein de notre organisme.

En 2024, l'Urssaf Limousin a désigné un référent au Cercle national RSO, instance mise en place par l'Urssaf Caisse nationale.

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-CPG

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. Il pilote également le comité stratégique RSO en s'appuyant sur la Direction RH et Gestion des Moyens et l'animatrice RSO.

L'animatrice, quant à elle, a pour objectif de donner vie à la démarche et d'animer le groupe d'ambassadeurs RSO.

Le COPIL stratégique RSO

Le COPIL stratégique RSO de l'Urssaf Limousin est composé de 4 salariés dont :

- Le sponsor, Sous-directrice pilote RSO ;
- Le sous-directeur en charge des RH des moyens
- La responsable régionale en charge des RH des moyens
- L'animatrice, chargée de missions ;

Le COPIL stratégique RSO a vocation à se réunir à minima 2 fois par an afin de valider le plan d'actions de l'année et d'en faire le suivi.

Le groupe d'ambassadeurs RSO

Le groupe d'ambassadeurs est RSO est composé de 15 salariés volontaires pour porter la démarche RSO au sein de l'organisme, réfléchir au plan d'actions à mettre en œuvre et accompagner son déploiement opérationnel.

Le groupe d'ambassadeurs se réunit à minima 2 fois par an puis travaille en sous-groupe en fonction des thématiques à exploiter.

Les salariés

Les salariés de l'organisme jouent un rôle clé dans la démarche RSO du fait qu'ils sont particulièrement concernés par les différentes thématiques abordées : Qualité de Vie au Travail, santé au travail, l'inclusion, l'accompagnement et la formation des collaborateurs, l'égalité professionnelle, le tri des déchets, la sobriété énergétique, le développement durable, 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 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 30 janvier 2024, 12 salariés se sont réunis à l'invitation du sponsor et de l'animatrice RSO en vue de présenter la Schéma Directeur RSO 2023-2027. Différentes fonctions et sites étaient représentés.

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.

Fixation et déploiement d'un plan d'actions annuel

Sur la base du SDRSO qui pose le cadre d'une stratégie pluriannuelle, le groupe des ambassadeurs RSO réfléchit à un plan d'actions annuel, qui est présenté au COPIL stratégique RSO et au CODIR pour validation.

A l'issue de l'exercice, un bilan annuel a été réalisé et présenté au COPIL stratégique RSO, au CODIR et au Comité Social Economique avant diffusion à l'ensemble des salariés.

Plan d'actions 2025

Axe	Enjeu	Actions	Indicateurs
Axe 1 : S'appuyer sur un modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner notre mission de recouvrement	Enjeu 1 - Ethique du recouvrement	Délivrer des aides financières individuelles	Nombre de dossiers retournés Montants versés aux TI en matière d'action sociale
		Help	Nombre d'actions de communication
		Présentation de l'open data aux administrateurs lors des conseils départementaux	Présentation effective
	Enjeu 2 - Cybersécurité et protection des données	Développer le serious games Sécurité informatique (à tous les entrants)	100 % de taux des collaborateurs sensibilisés à la sécurité informatique (formation réalisée sur Syfadis)
	Enjeu 3 - Achats responsables	Marchés des espaces verts	Nombre, montant des marchés comportant des clauses et/ou critères sociaux, environnementaux
		Marchés des espaces verts	Nombre, montant et % des marchés réservés aux entreprises dites inclusives
		Achat effectué auprès des tpe/pme	Nombre, montant et % des achats effectués auprès des PME/TPE (60%)
			% de marchés et montant des marchés de fournitures d'équipements IT comportant des exigences en matière de recyclage et de fin de vie des matériels
			Nombre de marchés de fournitures intégrant l'achat d'équipements IT reconditionnés, issus du réemploi ou intégrant des matières recyclées
		Valoriser les achats par le biais d'Appi RSO	A minima 20 actions recensées dans appi RSO
		Achats de papier recyclé et/ou issus des forêts responsables	100 % des commandes en papier recyclé

		Développer la performance environnementale des achats responsables en réduisant l'impact environnement	100 % des marchés de prestations de frais de bouches avec une offre végétarienne en cas de choix multiples
		Achats issus du réemploi ou de la réutilisation intégrant des matières recyclées	20 % des achats de fournitures de bureaux issus de matières recyclées
Axe 2 : Développer une relation de qualité durable avec les usagers	Enjeu 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Accompagnement créateur d'entreprise Salons Forum	Nombre interventions / participants
		Focus Groupe usagers	Nombre interventions / participants
		Intégrer le réseau Maison France Service	Mesurer les visites et les formalités réalisées
		ODS 1ère embauche - TI CREA - Cessation des TI	Nombre de mail pour information des ODS
		ODS 1ère embauche - TI CREA - Cessation des TI	Enquête à chaud sur les offres
Axe 3 : Mobiliser nos collaborateurs, ambassadeurs de notre ambition sociale	Enjeu 5 : Attractivité et fidélisation des salariés	Semaine de l'emploi :-JPO pour les étudiants / Forum à la Fac- accueil de stagiaires/alternants	Nombre d'actions menées, nombre de participants questionnaire de satisfaction
		Repenser les modalités de recrutement de nos métiers	Nombre de VP ADD ayant fait l'objet d'un 2e appel à candidature
		Optimiser les séquences de sélection	Taux de transformation de CDD en CDI
		Elaborer un process de recrutement par le N-1	Délai de recrutement CDI (< 2 mois)
		PEPITES	Nombre d'ateliers d'intelligence collective, démarches Pepites
	Enjeu 6 : Dialogue Social	Communiquer sur les données environnementales auprès du CSE (BDESE)	Date de présentation effective
		Engager le CSE sur les enjeux RSO	Conclure un accord intégrant les enjeux RSO
	Enjeu 7 : Diversité et inclusion	Index égalité femmes/hommes	Atteinte de l'objectif fixé (cible 90%)
		Favoriser la reconnaissance RQTH	Taux d'emploi de salariés en situation de handicap (cible 6%)
			Action proposée en remplacement : sensibilisation des managers et du personnel sur l'inclusion et la diversité
		Agir en faveur de l'inclusion des jeunes de moins de 30 ans éloignés de l'emploi	Taux de recrutement de salariés de moins de 30 ans
		Elaborer un kit d'actions repère de prévention du sexisme ordinaire	Nombre d'actions lancées
	Enjeu 8 : Santé, sécurité et QVTC	Construction et déploiement du projet d'entreprise	Mise en place des réunions des groupes, les propositions d'actions, le bilan annuel
		Déploiement management visuel collaboratif	Bilan qualitatif et quantitatif des actions menées
		Favoriser l'appropriation du kit national visant à prévenir l'absentéisme	Taux d'absentéisme de courte durée
		Outil REAGIR	100 % d'incivilités et agressions externes suivies
			Nombre de managers formés

			Nombre de salariés sensibilisés
		Mise en place du serious games la santé au travail	Taux de participation
		Participation à des actions solidaires et collectives	Nombre de participants
		Foulées du Populaire 7/04/2025 Haute Vienne	Nombre de participants
		Foulées LA briviste 28/09/2025	Nombre de participants
		Semaine de DD - SG RSO	Nombre de participants
		Semaine DD - Déjeuner partagé	Nombre de participants
		Mois sans tabac	KPI Communication + challenge nombre d'équipe
			Taux de télétravail
		Promouvoir la conduite responsable	% d'agents formés à la conduite à risque sur le nombre de personnes qui se déplacent professionnellement
		Prévenir la désinsertion professionnelle avec une priorité aux aidants actifs	Nombre de communications réalisées
Axe 4 : Réduire notre empreinte environnementale	Enjeu 9 : atténuation et adaptation au changement climatique	Fiabiliser les données	Accompagnement de l'Urssaf afin de fiabiliser les données du bilan carbone
		Réduction de la consommation énergétique	Taux d'évolution de la consommation énergétique
			Communication et bilan des actions réalisées dans le cadre du plan d'actions sobriété énergétique
		Verdissement de la flotte automobile	% de véhicules électriques
			Nombre de bornes électriques
		Réduction de la consommation de papier	Taux d'évolution de la consommation de papier (en fonction des commandes)
		Récupération de lunettes	Nombre de lunettes récupérées
		Récupération de bouchons	Convention bouchon d'amour
		Récupération de piles	Piles Téléthon
		Partenariat association/club RSO	Participation aux réunions
		Semaine DD : messages / chiffres clés	Une communication par jour lors de la semaine DD
		Semaine DD mise en place d'une poubelle de tri sur Tulle et Limoges	Sensibilisation au recyclage
		Accompagner et sensibiliser les ADD à la transition écologique	100% des ADD sensibilisés à la transition
		Sensibiliser les salariés à la sobriété énergétique	% des salariés ayant été sensibilisés à la transition écologique
		Promouvoir l'écoconduite	% de personnes formées à l'écoconduite
		Définir un plan d'actions afin de diminuer les km parcourus dans le cadre des déplacements professionnels et les trajets domiciles-travail	Réflexion sur un plan d'actions afin de diminuer l'impact carbone des déplacements quel que soit le mode de déplacement

		Promouvoir la mobilité durable en concluant un protocole d'accord sur le FMD	Signature d'un accord sur le forfait mobilité durable
		Valoriser et proposer les biens et matériels dont l'URSSAF n'a plus l'usage aux organismes publics, associations, fondations ou acteurs de l'Ess	Réaliser un bilan des opérations de dons
		Réduire les consommations d'eau	Assurer le suivi des consommations d'eau
		Sensibiliser les collaborateurs au numérique responsable en définissant un plan de sensibilisation "Numérique Responsable"	Mettre en place des actions du plan d'actions fourni par le national sur le numérique responsable
		Etablir un plan d'actions pour promouvoir une communication plus responsable	Identifier les leviers d'actions pour aller dans le sens d'une communication plus responsable
		Diffusion des bonnes pratiques d'éco-conception de notre communication	Actions mises en place afin de valoriser l'éco-communication
		Accompagner et sensibiliser les services communication en matière de communication responsable	% de salariés ayant suivi une action de sensibilisation/formation en matière de communication responsable

Réunions de travail

Des travaux en groupe de travail sur des thématiques se déroulent régulièrement.



Responsabilité Sociétale des Organisations