



Stratégie et démarche RSO à l'Urssaf Poitou-Charentes



La Sécurité sociale s'inscrit dans l'agenda 2030 qui porte une vision de transformation pour la planète, la prospérité économique, la paix et de transition vers un développement durable.

C'est dans cette même perspective que la branche Recouvrement entend respecter les objectifs fixés par le Référentiel RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations).

Le début de ce siècle a été marqué par une prise de conscience globale vis-à-vis des nouveaux enjeux de demain. C'est pourquoi les organismes de la branche Recouvrement, situés au cœur de notre système de protection sociale, se doivent d'être exemplaires face à ces défis majeurs.

Cette formalisation de notre démarche RSO met en avant notre démarche au sein de l'Urssaf Poitou-Charentes qui s'inscrit dans une société en pleine mutation.

Cette dynamique implique l'ensemble de nos partenaires au quotidien, à commencer par nos collaborateurs, afin d'assurer un service de sécurité sociale efficient et responsable.

Nous sommes convaincus que nos actions peuvent avoir un impact positif sur la planète et nous voulons vous montrer comment nous nous engageons concrètement pour réduire notre empreinte carbone au travers de notre projet innovant Urssaf Bas Carbone.

Notre démarche RSO à l'Urssaf Poitou-Charentes s'appuie :

- La stratégie nationale RSO et le schéma directeur SIRH
- La prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux, notamment liés à la transition écologique, qui s'impose désormais comme un impératif pour la branche recouvrement
- Les enjeux intégrés dans l'ambition 4 de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) qui vise à « promouvoir une organisation solidaire et responsable ».
- La déclinaison dans notre Contre Pluriannuel de Gestion (CPG) pour répondre à notre responsabilité sociétale en tant qu'organisme de sécurité sociale pour améliorer notre impact environnemental et social au travers de notre projet innovant « Urssaf bas-carbone ».
- Formalisation d'une feuille de route RSO 2023-2027
- Le renforcement de notre engagement et son inscription dans la durée en initiant une démarche de labellisation RSO complétée par le lancement dans la démarche de labellisation Services Publics+ : deux démarches complémentaires.

Thierry de Laburthe
Directeur régional

Sommaire

- **Qu'est-ce que la RSO ?**
- **Cartographie des parties prenantes**
- **Une gouvernance RSO responsable**
- **Un projet innovant avec l'Urssaf bas carbone**
- **Feuille de route locale - volet environnemental**
- **Feuille de route locale - volet Social et sociétal**
- **Feuille de route locale - volet transverse sur les démarches de labellisation**
- **Plan de sensibilisation RSO**

Qu'est-ce que la RSO ?

La Responsabilité Sociétale des Organisations

Elle se définit comme la contribution d'un organisme au développement durable via l'intégration volontaire par les organisations des préoccupations sociales, environnementales et économiques à leurs activités et à leurs relations avec les parties prenantes.

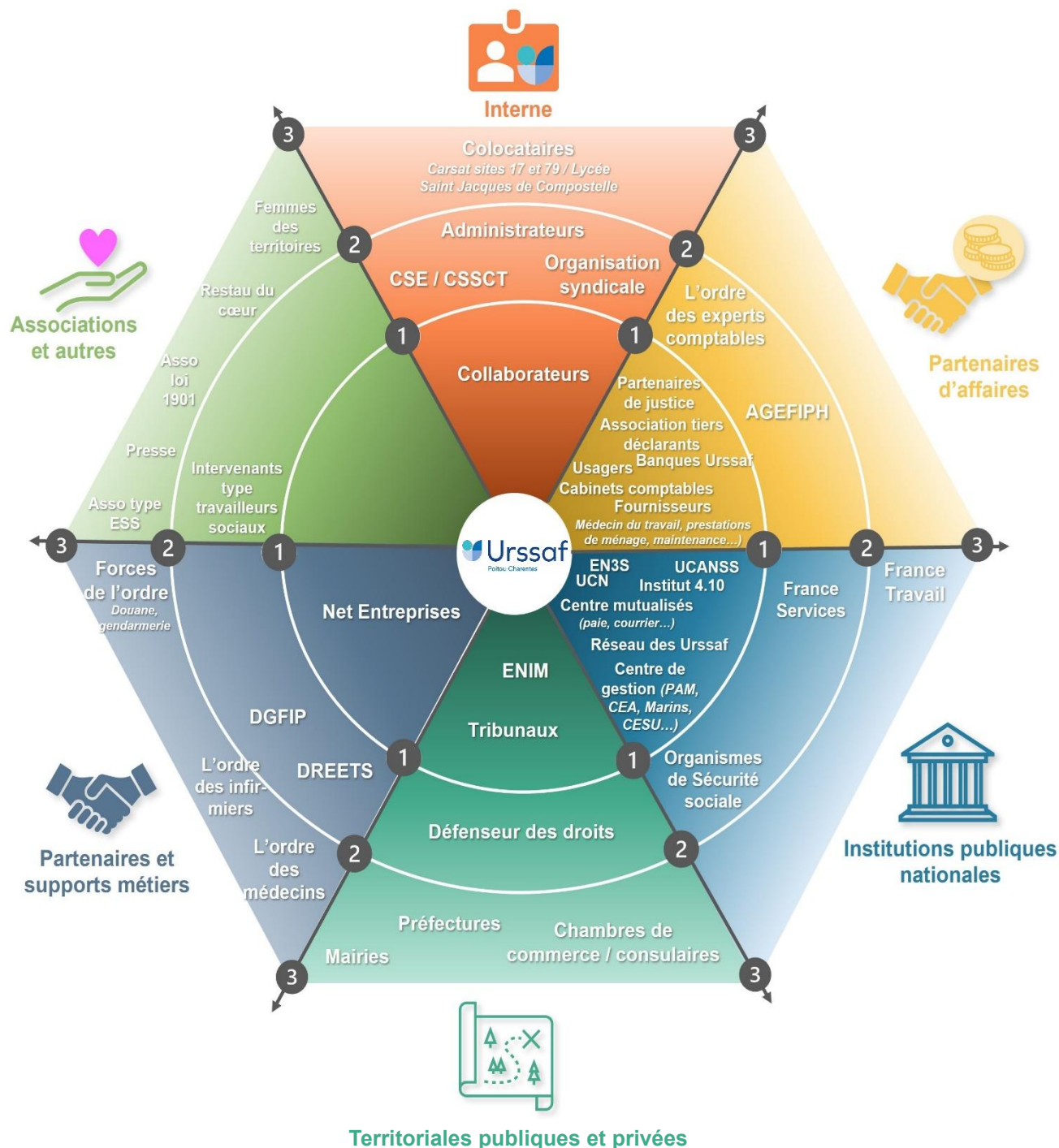
La RSO dans la branche Recouvrement

La RSO n'est pas un concept nouveau au sein de la branche Recouvrement. Depuis 2007, la politique de développement durable de la Sécurité sociale s'est déployée au travers de trois plans cadres et d'un Référentiel RSO institutionnel, diffusé en 2020, qui ont permis à l'Institution de renouveler ses engagements et d'élever ses ambitions.

Cette démarche a donné aux actions communes une visibilité et des objectifs ambitieux.

La branche Recouvrement, et au-delà notre organisme, a pu inscrire sa propre démarche dans un cadre fédérateur, tout en respectant les orientations de notre Convention d'Objectifs et de Gestion.

Cartographie de nos parties prenantes



Niveau d'importance des parties prenantes



FAIBLE – niveau 3
La disparition de votre PP n'affecte pas l'organisation



MOYENNE – niveau 2
La disparition de votre PP peut mettre en cause ou défavoriser de façon limitée les processus opérationnels de l'organisation



FORTE – niveau 1
La disparition de la PP peut mettre en cause l'accomplissement de l'ensemble des projets ou mission de l'organisation, voire conditionner l'existence de l'organisation

Une gouvernance RSO responsable

La gouvernance responsable est un pilier essentiel dans le cadre d'une démarche RSO. Une bonne gouvernance assure non seulement la conformité avec les standards de la RSO, mais également l'intégrité, la transparence et la durabilité des pratiques organisationnelles.

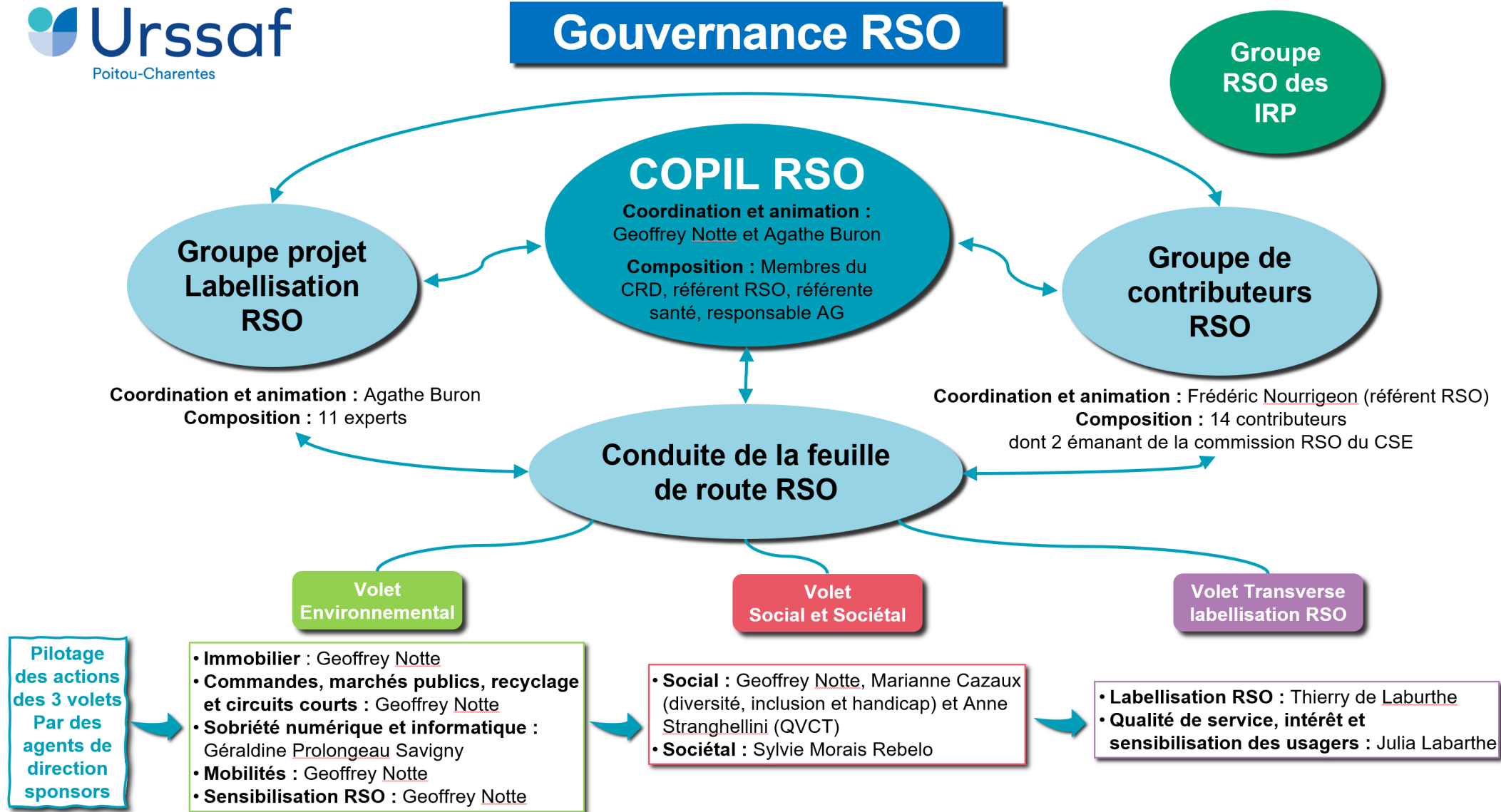
Les objectifs de notre gouvernance RSO :

- **Intégrer la RSO dans notre stratégie** pour veiller à ce que chaque décision et action tienne compte des enjeux sociaux, environnementaux et économiques
- **Assurer transparence et responsabilité** pour mettre en place un suivi clair et accessible des actions RSO et pour garantir une communication ouverte à tous
- **Impliquer tous les collaborateurs** et encourager la participation active de chacun pour que la démarche RSO soit partagée et intégrée à tous les niveaux
- **Mesurer l'impact** en suivant les résultats des actions pour ajuster la stratégie et améliorer l'efficacité de la démarche

Les principales composantes de la gouvernance responsable de l'Urssaf Poitou-Charentes sont les suivantes :

- **COPIL RSO** décide des actions stratégiques et suit leur mise en œuvre lors de réunions trimestrielles. Il définit la stratégie à travers une feuille de route couvrant les 3 volets environnemental, social/sociétal et transverse, avec le soutien d'un agent de direction sponsor. Il assure une communication fluide entre les différentes instances de la démarche et au sein des domaines. Cette instance permet de :
 - partager les informations nationales et régionales
 - valider les actions inscrites à la feuille de route et de suivre leur mise en place
 - suivre le projet innovant d'Urssaf bas carbone et les projets transverses
 - décider de nouvelles actions à mettre en œuvre
- **Les agents de direction** nommés sponsors des thématiques RSO de la feuille de route locale pour porter les actions RSO, démontrer un engagement fort et visible de la direction, définir une vision claire, fixer des objectifs ambitieux sur chacune des thématiques de la feuille de route locale.
- **Le référent RSO** pilote la démarche RSO de manière opérationnelle en fonction des priorités de la direction. Il coordonne les actions au sein de l'organisme, en assurant leur cohérence avec les orientations nationales et locales, ainsi qu'avec le référentiel RSO de la branche recouvrement. Il est le principal contact pour toute question RSO et anime le groupe des contributeurs RSO.
- **Le groupe de contributeurs RSO** : animé par le référent RSO, il réunit des volontaires issus des différents domaines et sites qui souhaitent s'impliquer dans la démarche RSO de l'organisme (participation dans des actions de sensibilisation, remontée et expérimentation d'idées, contribution ou animation de groupe de travail pour la mise en place des actions de la feuille de route, ...).
- **Le groupe projet** pour la préparation et la coordination de la démarche de labellisation RSO. Il est composé d'experts sur une ou plusieurs thématiques évaluées par le label LUCIE 26000.
- **Un groupe annexe RSO des Instances Représentatives du Personnel (IRP)** avec une commission dédiée à la RSO.

Gouvernance RSO



RÉSEAU DES CONTRIBUTEURS RSO



Frédéric NOURRIGEON

RÉFÉRENT



Hervé
CHARRETIER
Fanny
NOEL
Ousmane
SISSOKO
Frédéric
NOURRIGEON

Baptiste
LE CORRE
Carole
ORSERO
Florence
BIZOUARNE

DEUX-
SÈVRES

79



Niort

86

Vienne



Poitiers

Maguy
CHAPLET

Eugénie
AUBERGER

Patrick
BOUDET

Sylvain
FOSSEY

Sara
DELAGE

Aurélien
JOUANNEAU



Aytré



Angoulême

Christophe
FRANCOIS

CHARENTE
- MARITIME

17

16

CHARENTE

Projet innovant : Urssaf bas carbone

Dans le cadre des actions innovantes du CPG 2023-2027, l'objectif est de « promouvoir et expérimenter l'innovation » avec une action spécifique visant à réduire l'empreinte carbone, intitulée Urssaf bas carbone. Cette action se décompose en plusieurs axes de travail

Un volet immobilier

- Réduction des consommations énergétiques (gaz, électricité) grâce à l'efficacité des équipements, la sobriété des usages et l'isolation des bâtiments
- Utilisation d'énergies bas-carbone, notamment l'énergie solaire

Un volet mobilité

- Réduction de l'empreinte carbone des déplacements professionnels
- Promotion des transports en commun
- Promotion de la mobilité douce auprès des collaborateurs.

Un volet lié aux commandes et aux marchés publics

- Choix de partenaires et fournisseurs engagés dans une démarche de RSO

Un volet lié au changement des comportements qui passe par l'information et la sensibilisation

- Sensibilisation des agents à leur impact quotidien sur le changement climatique par le biais de formations et d'événements
- Développement de la sobriété numérique : repenser les modes de communication dans l'entreprise et les pratiques managériales (par exemple, organisation de journées sans mails)

Recyclage et circuit court

- Révision du tri et de la valorisation des déchets
- Promotion des dons en partenariat avec des associations locales
- Mise en place d'une stratégie de réemploi des équipements numériques



Feuille de route locale

Dans la 2^{ème} partie du CPG 2023-2027, « contribuer à une organisation solidaire et responsable », le point 5 « Responsabilité sociale des organisations » prévoit la déclinaison de la stratégie RSO en feuilles de routes annuelles comportant des actions concrètes, échéancées, mesurées et évaluées.

Dans ce cadre, l'Urssaf Poitou-Charentes s'engage à :

- Mettre en place les actions qui nécessiteront sa mobilisation, et notamment sur la mesure et la diminution de l'impact carbone, particulièrement sur les trois principaux secteurs concernés (mobilité, numérique, immobilier).
- Décliner un plan de sensibilisation et de formation aux enjeux de la transition écologique.
- Décliner une politique d'achats responsable
- S'inscrire dans une gestion engagée et responsable de ses mobilités avec l'acquisition de 50% de véhicules à faible émission (véhicules électriques) dans le cadre de chaque commande annuelle

VOLET ENVIRONNEMENTAL

→ IMMOBILIER

Actions - Immobilier
Projets immobiliers des sites
Sensibilisation autour de la performance énergétique
Mise en place de la collecte des bios déchets
Campagne de sensibilisation sur le tri des déchets
Participation dans le challenge CUBE, le championnat de France des économies d'énergie 2024-2025

→ MOBILITE

Actions - Mobilité
Alternatives à la voiture pour les déplacements professionnels
Inciter l'utilisation de mode de mobilité plus doux
Mise en place du Forfait Mobilité Durable (FMD) et réalisation du bilan FMD
Participation des agents dans le challenge mobilité
Mise à disposition des collaborateurs de Vélos à Assistance Electrique (VAE) sur les 4 sites en 2024-2025

Feuille de route locale

→ COMMANDES & MARCHES PUBLICS

Sous thématique	Actions – Commandes et marchés publics
Commandes	Recours aux ESAT (établissements ou services d'aide par le travail) pour les prestations d'entretien paysagé
	Fournitures mis à disposition des services prenant en compte la qualité des produits, leur durabilité et leurs indices de réparation dans le choix des matériels
	Déploiement de l'utilisation du papier recyclé
Marchés publics	Intégrer des clauses RSO dans les renouvellements de marchés publics

→ RECYCLAGE, CIRCUITS COURTS ET BIODIVERSITE

Actions – Recyclage, circuits courts et biodiversité
Ateliers de reconditionnement et de réparation pour enlèvement des photocopieurs
Sensibilisation sur le recyclage de nos stylos et piles
Sensibilisation sur les circuits de recyclages, les dons de jouets en mettant à disposition des agents la liste des lieux pour déposer les collectes
Biodiversité : installation d'un bassin d'évacuation des eaux pluviales avec des végétaux favorisant la biodiversité dans le futur projet immobilier du site d'Aytré et mise en place de tonte moins régulière pour favoriser la biodiversité
Favoriser la pollinisation : en plantant des fleurs et en installant des hôtels à insectes sur tous les sites

→ SOBRIETE NUMERIQUE ET INFORMATIQUE

Actions
Programmer l'arrêt des PC à une heure précise
Recyclage du matériel informatique : Déchets d'Équipement Électrique et Électronique
Sobriété numérique dans l'utilisation de nos outils métiers
Opération journée de nettoyage physique et virtuelle avec l'installation d'un analyseur d'espace disques
Moteur de recherche Lilo accessible sur les portables professionnels
Action de sensibilisation sur le numérique responsable
Lilo : bilan de la première année de mise en place et nouveau vote des agents pour l'association de reversement des gouttes mutualisées

Feuille de route locale

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

→ SOCIAL

Sous thématique	Actions - Social
Attractivité	Participation dans la semaine de l'emploi à la Sécurité sociale avec les autres organismes de sécurité sociale
	Recrutement de nouveaux alternants
	Modalités de recrutement dans le cadre du protocole d'accord RSE
	Intégration des nouveaux collaborateurs
	Valorisation des stagiaires accueillis
	Journée d'intégration des nouveaux collaborateurs
Dialogue social	Mise en application des protocoles d'accord RSE et droit d'expression des salariés
	Mise en place d'une commission RSO au sein du CSE et création d'une instance spécifique de dialogue social
Santé et sécurité	Plan d'action autour de la santé et sécurité au travail
	Prévention contre les phtalates
Addictions	Nouvelle thématique à aborder

→ SOCIÉTAL

Actions - Sociétal
Campagnes de collecte de dons alimentaires et de collecte Noël
Bénévolat auprès des associations
Courses et marches solidaires (Octobre rose, ...)
Journée des donneurs de sang
Participation au challenge don de plasma 2025 avec la maison du don de Poitiers
Recensement des engagements de nos collaborateurs

Feuille de route locale

→ QUALITE DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

Actions - QVCT
Conférences et ateliers autour du bien être pendant la semaine de la QVCT 2026
Participation dans les challenges mobilité douce (mai à vélo, challenges locaux)
Mise à disposition de paniers de fruits sur les sites tous les trimestriels
Déploiement du serious game "La folle journée d'Axel" sur l'équilibre vie pro vie perso
Développer un programme de mentorat
Expérimentation d'une journée mensuelle sans réunions
Optimiser les réunions pour les raccourcir
Une journée de cohésion (séminaire, journée du personnel)
Un projet de sport en entreprise
Des petits déjeuners spéciaux
Intégrer du mobilier de détente (fauteuils, hamacs...) dans des salles de convivialité
Boîte à livres sur les sites
Journée dégustation "C'est moi qui l'ai fait »

Feuille de route locale

→ DIVERSITE, INCLUSION ET HANDICAP

Actions diversité, inclusion et handicap
Sensibilisation du Mois européen de la diversité
Semaine handicap du 17 au 23/11/2025
Participation dans le DuoDay 2025 et 2026
Signature de la Charte cancer@Work
Déploiement du serious game "sur le fil"
Parcours Syfadis sur le handicap et la diversité
Fil rouge à créer #urssafinclusive
Appropriation de la thématique inclusion et diversité avec des interventions de grands témoins
Engagement : élaboration d'une charte d'inclusion 2026

10 ACTIONS CLES DU GROUPE DE CONTRIBUTEURS RSO

Actions des contributeurs RSO
Action 1 - Boite à livres mise à disposition sur les 4 sites de l'organisme
Action 2 - Boites solidaires pour Noël à destination des associations
Action 3 - "Moi mon loisir pour me détendre c'est" : prés. d'une activité détente
Action 4 - Détente / relaxation : sophrologie, détente, relaxation, yoga...
Action 5 - Opération journée nettoyage : "on vide les placards et on donne"
Action 6 - Novembre en moustache pour le cancer des hommes
Action 7 - Janvier sans alcool
Action 8 - Rédaction d'un bulletin développement durable trimestriel
Action 9 – Mise en place de paniers de légumes livrés chaque semaine sur les sites
Action 10 - Groupe de marche chaque midi 15 minutes sur chaque site

Feuille de route locale

VOLET TRANSVERSE : LES 2 DEMARCHES DE LABELLISATION

→ LABELLISATION RSO : LUCIE 26000

En 2025, l'Urssaf Poitou-Charentes s'est engagée dans deux démarches de labellisation : RSO et Services Publics +.

Dans le cadre de notre projet "Urssaf bas carbone", notre organisme a contractualisé avec l'agence LUCIE depuis le 22 avril 2025 pour évaluer notre maturité en matière RSO via le label LUCIE 26000.

Pour répondre aux exigences du label LUCIE concernant nos engagements RSO envers les usagers, nous entreprenons également une démarche complémentaire en 2025 visant à évaluer la qualité des services que nous offrons aux usagers : la labellisation Services Publics +.

Qu'est-ce qu'un Label RSO ?

Un Label RSO est une reconnaissance officielle qui atteste qu'une organisation est engagée en termes de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO). Cela signifie que l'organisation respecte certaines règles et critères en matière de développement durable, de droits humains, d'éthique ou d'environnement.

Cette reconnaissance est accordée par une entité indépendante après un audit des pratiques de l'organisation. Elle montre que l'organisation est responsable et s'efforce d'avoir un impact positif sur la société et l'environnement.

Les premiers travaux lancés en 2024

Une analyse de 10 labels RSO a été réalisée pour comparer les labels et en sélectionner 5 pour une étude approfondie. Un benchmark a également été effectué auprès des 3 organismes de Sécurité sociale labellisés ou en cours de labellisation (Caf de l'Hérault, CPAM de Haute-Garonne et Caf de la Gironde).

Les résultats de cette analyse et du benchmark ont permis d'élaborer une note de cadrage complète présentée au comité de direction, qui a validé le choix du label LUCIE 26000 de l'agence LUCIE en septembre 2024. Un groupe projet, constitué de collaborateurs ayant une expertise sur les 7 thématiques évaluées par le label, a été créé pour travailler sur la démarche de labellisation RSO.

Un plan de sensibilisation a été mis en place pour informer et impliquer les collaborateurs dans le projet. Des ateliers ont eu lieu en décembre 2024 pour les sites de Poitiers et Niort, puis en février pour les sites d'Angoulême et Aytré, permettant à 307 agents de découvrir la RSO, les actions concrètes de notre feuille de route et la démarche de labellisation.

Janvier à avril 2025, lancement des travaux du groupe projet

Les premiers travaux accomplis par le groupe projet ont abouti à l'élaboration d'une cartographie détaillée des parties prenantes. Un autodiagnostic a été réalisé, permettant d'évaluer notre niveau de maturité en matière de RSO par rapport aux exigences du label LUCIE 26000. Cette évaluation a également permis d'identifier, pour chacune des sept thématiques évaluées, les pièces justificatives nécessaires à présenter aux auditeurs lors de l'audit prévu pour le mois de novembre prochain.

Les parties prenantes sont les acteurs qui ont un intérêt dans une entreprise : les acteurs internes (salariés, administrateurs, ...) et les acteurs externes (usagers, fournisseurs, partenaires, ...).

Feuille de route locale

En quoi a consisté l'autodiagnostic ?

Le label LUCIE 26000 s'appuie sur le référentiel ISO 26000 et ces 7 thématiques de la responsabilité sociétale que nous pouvons visualiser sur le schéma ci-dessous.

Chaque thématique est déclinée en principes d'actions qui, eux-mêmes, sont déclinés en un ou plusieurs types d'investissements responsables. Le groupe projet est allé évaluer notre niveau de maturité sur chacun de ces éléments permettant d'obtenir le score de 641 sur 1000.

L'atteinte de 500 points est nécessaire pour l'obtention du label LUCIE 26000

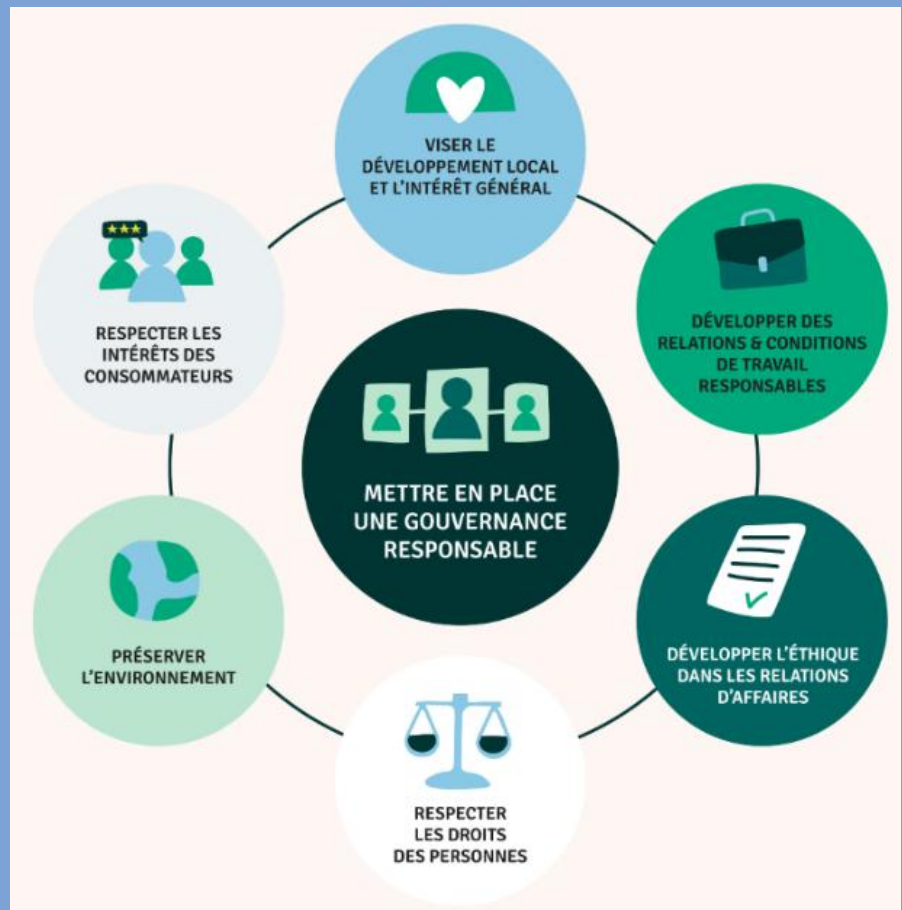
Ces travaux ont donc permis au comité de direction de valider la contractualisation définitive avec l'agence LUCIE qui nous a permis de rentrer dans la démarche de labellisation LUCIE 26000 le 22 avril 2025.

Les travaux du groupe projet se sont poursuivis tout au long de la démarche de labellisation, jusqu'à la réalisation de l'audit sur site, qui s'est déroulé du 25 au 28 novembre 2025.

Une dernière étape clé précèdera l'obtention de notre label LUCIE 26000.

Elle consistera à élaborer un plan d'une trentaine d'engagements, basé sur les recommandations et les constats établis par l'auditeur dans son rapport. Ce plan sera ensuite soumis à un comité de labellisation, qui sera chargé de valider nos engagements.

L'élaboration de ce plan d'engagement nous permettra de nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue, garantissant ainsi notre capacité à maintenir et à renforcer nos pratiques responsables.



Feuille de route locale

→ LABELLISATION SERVICES PUBLICS +

Le label *Services Publics +*

Il distingue les administrations les plus performantes dans la mise en œuvre des 8 engagements *Services Publics +* (réduction des délais, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées, etc.).

Ce label concerne tous les services publics en contact avec les usagers, y compris les organismes de sécurité sociale, et repose sur un audit externe, ainsi que des enquêtes auprès des usagers et des agents.

Les 8 engagements du Programme *Services Publics +*

1. Dans le respect mutuel, les usagers sont accueillis avec bienveillance et ils ont le droit à l'erreur
2. Ils peuvent facilement entrer en contact avec les services publics
3. Ils bénéficient d'un accompagnement adapté à leur situation personnelle
4. Leur demande est traitée dans les délais annoncés
5. Ils disposent d'une information claire, simple et accessible
6. Ils ont accès à nos résultats de qualité de service
7. Leur avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
8. Avec les usagers, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Les étapes de la démarche depuis son démarrage

Installation d'un Copil dédié à la démarche *Services Publics +* qui est chargé du suivi de la démarche de labellisation, de la réalisation de l'autodiagnostic au regard des 8 engagements *Services publics+*.

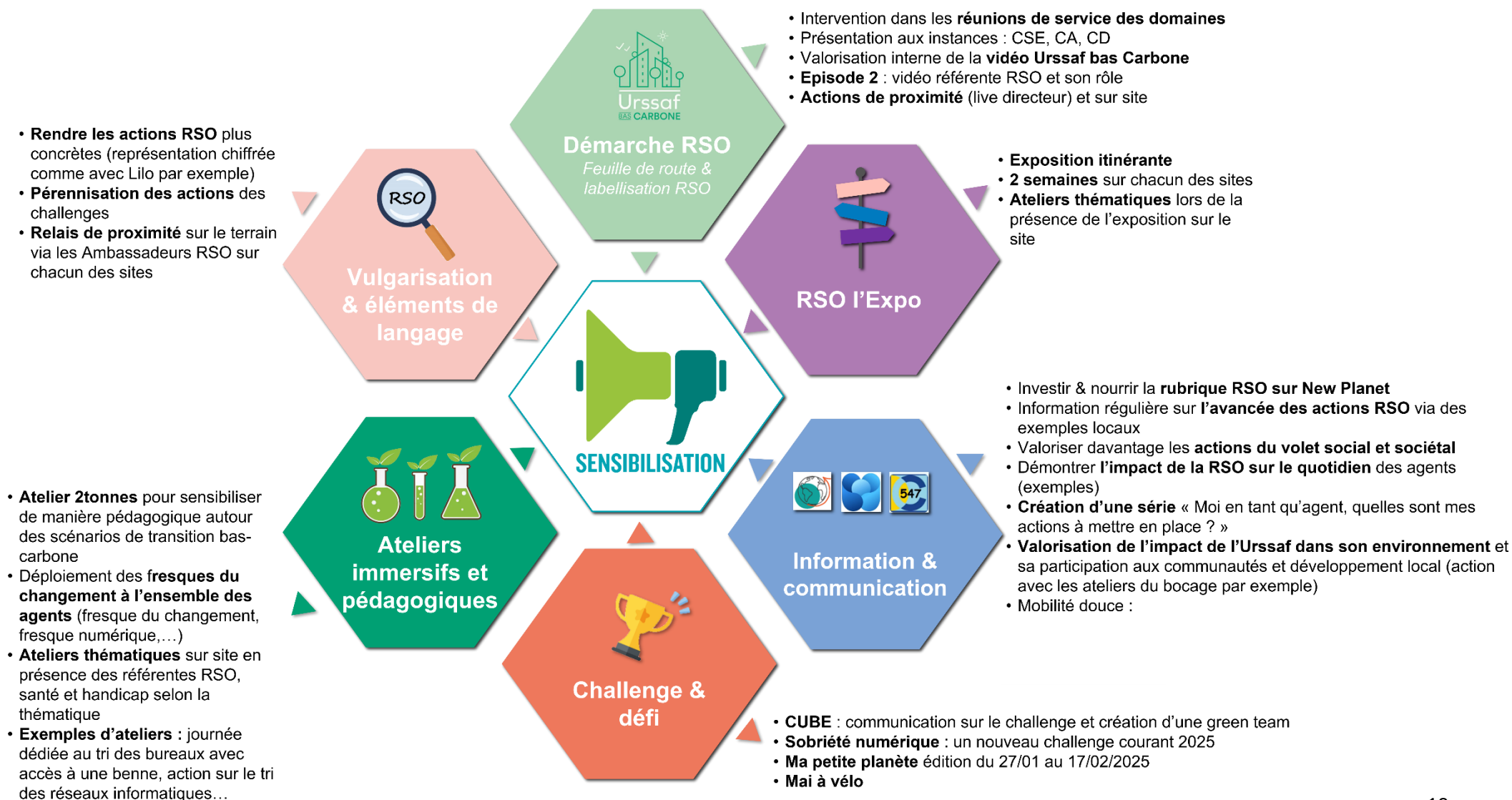
Le Copil SP+ a également formalisé un plan d'action. Il avait pour objectif de nous permettre d'améliorer notre positionnement et nous préparer à la démarche de labellisation qui s'est déroulée en décembre 2025.

77,6% : c'est le taux d'atteinte au regard des 8 engagements du programme *Service public +*. Ce score a été établi à partir de l'autodiagnostic au 30 juin. Cela a permis d'identifier le taux d'atteinte à la cible (en %) pour chacun des 8 engagements :

- Engagement 1 : 90,4%
- Engagement 2 : 84,7%
- Engagement 3 : 87,5%
- Engagement 4 : 50%
- Engagement 5 : 60,7%
- Engagement 6 : 95%
- Engagement 7 : 75%
- Engagement 8 : 77,8%



Plan de sensibilisation à la RSO 2024-2025





Dans quelle planification ?

