Présentation de la stratégie RSO

Urssaf de corse

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 – Déclinaison dans le Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG)

La RSO est l'une des grandes ambitions stratégiques 2023-2027 des Urssaf. Certains indicateurs clés sont intégrés dans les objectifs locaux de notre Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) :

Indicateurs annuels	2023	2024	2025	2026	2027
Taux de formation des collaborateurs (1)	75%	75%	75%	75%	75%
Taux d'absence maladie de courte durée (2)	1%	1%	1%	1%	1%
Taux de réduction de la consommation d'énergie (3)	5 % par rapport à 2021	10 % par rapport à 2021	15 % par rapport à 2021	20 % par rapport à 2021	25 % par rapport à 2021

(1) Le taux de formation des collaborateurs correspond au nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année N par rapport à l'effectif total au 31/12 de la même année (CDI + CDD).

(2) Le taux d'absence maladie de courte durée se calcule de la manière suivante : 100 x nombre d'heures d'absence pour maladie ordinaire > à 8 jours calendaires / nombre d'heures de travail contractuel.

(3) La valeur de référence de calcul de cet indicateur est 5 723 931 kWh, consommés au cours de l'année 2021.

3 - Stratégie et actions RSO de l'Urssaf Corse

La démarche RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) de l'Urssaf Corse s'appuie sur le référentiel RSO et s'articule autour de quatre axes stratégiques, chacun intégrant des objectifs concrets pour ancrer la responsabilité sociétale dans les pratiques internes.

La feuille de route de l'Urssaf de corse 2024 - 2027.

Axe 1 - S'appuyer sur 1 modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner notre mission de recouvrement

ENJEUX	Plan d'actions	Objectifs / Indicateurs
Enjeux 1 : Ethique du recouvrement	Renforcer les contrôles afin de lutter contre la fraude sociale	Montant des redressements LCTI
Enjeux 1 : Ethique du recouvrement	Détecter les travailleurs indépendants en difficulté pour faciliter la mise en œuvre d'actions vers des publics ciblés, notamment la mise en place d'un recouvrement attentionné et l'éligibilité à l'action sociale du CPSTI	Montant versé au TI en matière d'action sociale

Enjeux 1 : Ethique du recouvrement	Consultation du CSE des organismes afin d'intégrer la charte déontologie dans les RI	Présentation de la Charte au CSE et validation de leur part
Enjeux 1 : Ethique du recouvrement	Communication sur Statut et Open Urssaf auprès de nos publics et administrateurs	Post Linkedin article Corse.Urssaf.fr
Enjeux 2 : Cybersécurité et protection des données personnelles	Mener des campagnes de sensibilisation à la sécurité informatique	% d'agent formés annuellement
Enjeux 3 : Achats responsables	Intégrer dans les marchés des critères ESG	Intégrer la dimension éthique dans les marchés
Enjeux 3 : Achats responsables	Achats de papier recyclé et/ou issus des forêts responsables	100% des commandes en papier recyclés et/ou issus des forêts durablement gérées
Enjeux 3 : Achats responsables	Intégrer une clause sociale dans tous les marchés de nettoyage	Nombre d'heures réalisées dans le cadre de la clause sociale
Enjeux 3 : Achats responsables	Augmenter la part des PME/TPE	60% des marchés attribués aux PME/TPE
Enjeux 3 : Achats responsables	Développer la performance environnementale des achats responsables réduisant l'impact environnemental	% de marchés incluant des produits durables et/ou de produits issus de l'agriculture biologique
Enjeux 3 : Achats responsables	Intégrer l'économie circulaire dans la stratégie achats par le réemploi, la réutilisation et les matières recyclées	20% des achats de fournitures de bureau issus de matières recyclées
Enjeux 3 : Achats responsables	Impulser les achats responsables	% de collaborateurs formés

Axe 2 - Développer une relation de qualité et durable avec les usagers

ENJEUX	**Plan d'actions**	**Objectifs / Indicateurs**
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Créer des services améliorant l'expérience utilisateurs	
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Poursuivre le déploiement de la cellule écoute qualité sur toutes les offres (TI/AE)	Note qualité courriel / téléphone par Urssaf
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Accompagner les entreprises lors des moments clés liés à leur activité : Offre première embauche, Mes premiers mois avec l'URSSAF, Cessation d'activité	Enquête à chaud sur les offres en question
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Déploiement dans les maisons France SERVICES pour simplifier les démarches des usagers et optimiser leurs droits	Nombre de maisons France Services déployées sur le territoire
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Partage et échanges de données avec la CAF	Nombre d'échange
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Intégration de l'Urssaf Corse dans le dispositif des maisons France	Nombre d'actions menées dans les maisons France Services

	Services pour simplifier les démarches des usagers et optimiser leur droits	
Enjeux 4 : Qualité de la relation avec les usagers	Mise en œuvre des Ateliers d'écoute collective dans le cadre du dispositif Service Public +	Nombre d'ateliers mis en place

Axe 3 - Mobiliser nos collaborateurs, ambassadeurs de notre ambition sociale

ENJEUX	Plan d'action	Objectifs / Indicateurs
Enjeu 5 - Attractivité et fidélisation des salariés	Communication sur le rôle de l'URSSAF	Nombre d'actions menées
Enjeu 6 - Dialogue social	Engager le CSE sur les enjeux RSO	
Enjeu 6 - Dialogue social	Intégrer les données environnementales dans le BDESE –Communiquer les données au CSE	
Enjeu 7 - Diversité et inclusion	Mise en œuvre d'un plan d'actions engageant en matière d'égalité femme/homme.	
Enjeu 7 - Diversité et inclusion	Capitaliser sur les actions mises en œuvre en matière de prévention du sexisme ordinaire et de sensibilisation aux stéréotypes de genre	Nombre d'actions lancées
Enjeu 7 - Diversité et inclusion	Favoriser la « reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé » RQTH	Taux d'emploi de personnes en situation de handicap
Enjeu 8 - Santé Sécurité et Qualité de vie et des conditions au travail	Evaluer le climat social et promouvoir une démarche QVCT en administrant le baromètre social institutionnel en 2024	Taux de participation au BSI 2024 et bilan associé
Enjeu 8 - Santé Sécurité et Qualité de vie et des conditions au travail	Prévenir l'absentéisme : diffusion du kit national visant à prévenir l'absentéisme	Taux d'absentéisme de courte durée
Enjeu 8 - Santé Sécurité et Qualité de vie et des conditions au travail	Prévenir la désinsertion professionnelle avec une priorité accordée aux aidants actifs	Nombre de communication réalisées
Enjeu 8 - Santé Sécurité et Qualité de vie et des conditions au travail	Promotion d'actions solidaires (Restos du cœur, octobre rose, mars bleu…)	

Axe 4 - Réduire notre empreinte environnementale

ENJEUX	Plan d'actions	Objectifs / Indicateurs
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Evaluer et maîtriser l'impact environnemental de nos activités	Bilan Carbone
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Réduire nos consommations énergétiques de 15% en 2025	Taux de réduction de la consommation énergétique
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Poursuivre les actions du plan d'actions de sobriété énergétique en sensibilisant les collaborateurs aux écogestes	Communication et bilan des actions réalisées dans le cadre du plan d'actions sobriété énergétique

Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Recenser les besoins en termes d'installation bornes de recharges électriques	Nombre de bornes électriques installées
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Engager des projets immobiliers en vue de leur labellisation	Nombre de projets immobiliers identifiés
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Réduire les surfaces	Ratio d'occupation des espaces (en SUB/m2 occupé)
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Sensibiliser les collaborateurs aux problématiques de changement climatique	1)- 100 % des ADD sensibilisés à la transition écologique 2) -% de salariés ayant été sensibilisés à la transition écologique
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Promouvoir la mobilité durable en concluant un protocole d'accord sur le Forfait Mobilité Durable	Accord signé sur le Forfait Mobilité Durable
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Réduire la quantité de déchets et optimiser leur valorisation	
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	Préservation de la ressource en eau	Assurer le suivi des consommations d'eau
Enjeu 9 : Atténuation et adaptation au changement climatique	S'engager dans une politique numérique responsable	Communiquer le plan d'actions sur le numérique responsable au réseau des Urssaf