



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



**Responsabilité
Sociétale des
Organisations**

STRATÉGIE RSO – BRANCHE MALADIE

TOUS ACTEURS POUR UN AVENIR DURABLE

INC ASSURANCE MALADIE - MERCREDI 7 SEPTEMBRE 2022

ORDRE DU JOUR

01
INTRODUCTION

02
PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE
« TOUS ACTEURS POUR UN AVENIR DURABLE »

03
ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU

01

INTRODUCTION

INTRODUCTION

- L'Assurance Maladie est **engagée depuis 2007** dans une démarche d'amélioration continue en matière de responsabilité sociétale des organisations (RSO) lancée avec l'Ucanss depuis l'origine.
- Des **progrès notables** en matière de responsabilité environnementale et sociale depuis la mise en œuvre du premier plan-cadre développement durable, **grâce à la mobilisation du réseau** :
 - 27,4% des agents de direction avaient au moins un objectif annuel de développement durable
 - Diminution de 15% des émissions de GES (pour un objectif à -8%) et de 16% de la consommation d'énergie (objectif à -8%)
 - près de 62 % des marchés comportent une clause environnementale et 30% une clause sociale
 - En 2021, un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 6,76% (vs 6,48% en 2020)
- En 2021, l'Assurance Maladie **renouvelle son engagement** en matière de RSO en **déclinant le référentiel institutionnel élaboré dans le cadre de la démarche pilotée par l'Ucanss pour l'adapter à ses enjeux et à son ambition.**

02

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO

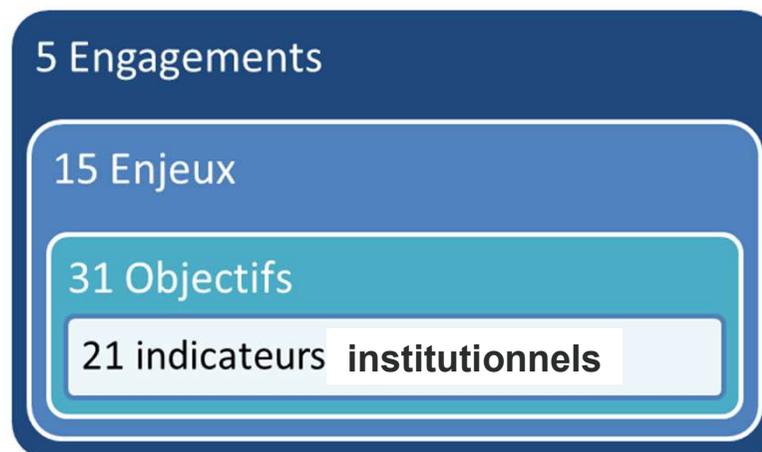
PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE CADRE INSTITUTIONNEL

Démarche collaborative et transverse : Ucanss + caisses nationales + organismes

Révision de la démarche institutionnelle avec un double enjeu :

- conserver le **caractère fédérateur du cadre institutionnel**
- permettre aux différents réseaux de **valoriser leurs propres initiatives, politiques, et plans d'action**

→ « **Référentiel RSO de la Sécurité sociale** » publié en février 2020



PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE DÉCLINAISON

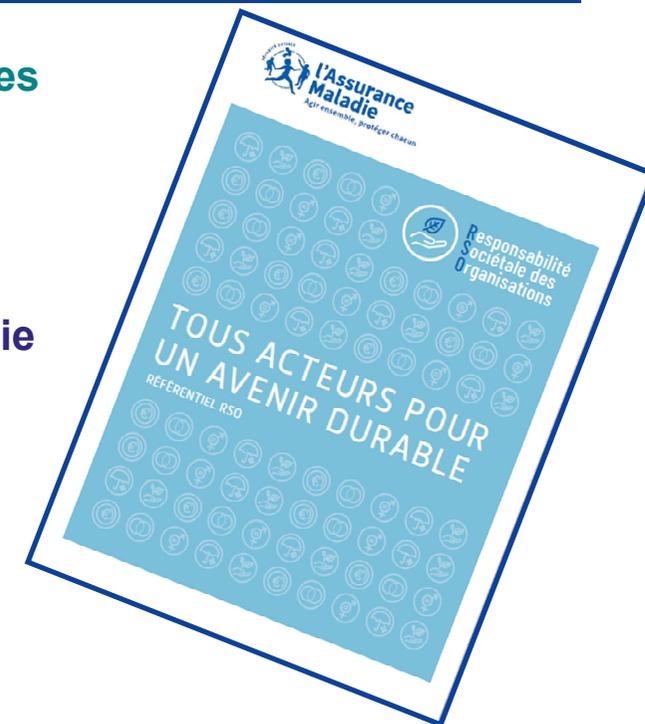
Schéma Directeur des Ressources Humaines 2019-2022 : 2 actions-repères

- Conception du référentiel RSO Assurance Maladie
- Déploiement du référentiel RSO Assurance Maladie

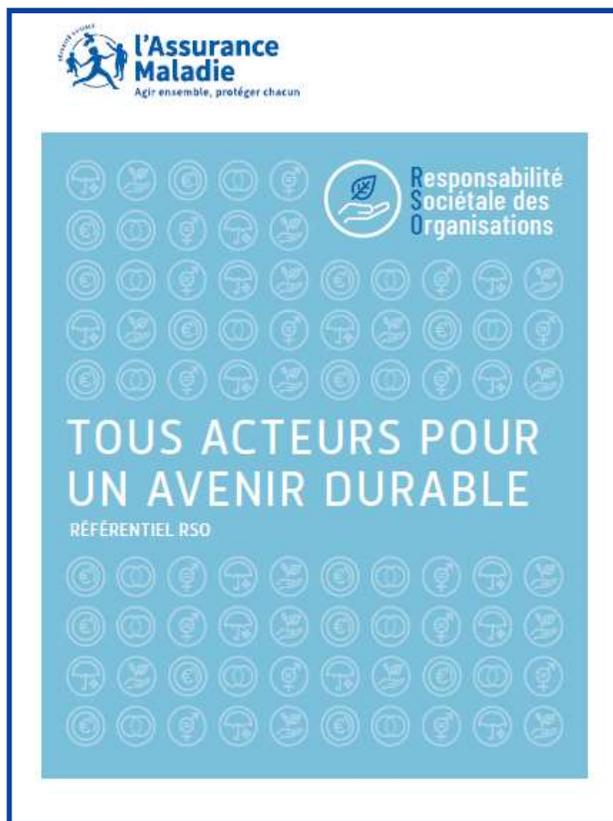
Objectif : Concevoir et déployer une **feuille de route RSO Assurance Maladie** en déterminant, à partir des enjeux institutionnels, les **orientations de la branche et les actions** qu'elle s'engage à mettre en place.

Démarche participative avec le réseau

- Groupes de travail régionaux animés par les Référents régionaux RSO
- Consolidation des travaux et réalisation de synthèses par engagement
- Identification des orientations de la branche et des actions prioritaires à partir des synthèses et en concertation avec les Directions concernées
- Présentation des orientations et actions à un panel de Directeurs dans le cadre d'un groupe miroir



PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE STRUCTURE



- Référentiel commun
- Abandon du format pluriannuel
- 5 engagements =
4 Responsabilités historiques
+ « Implication sociétale dans les territoires »
- Illustration des engagements par bonnes pratiques

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE STRUCTURE

01 | RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE

Enjeu n°1 : intégrer nos enjeux RSO dans les stratégies locales et nationales, en associant les parties prenantes

Enjeu n°2 : améliorer l'efficacité du pilotage transverse

Enjeu n°3 : sensibiliser et valoriser nos actions et résultats

02 | PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

Enjeu n°1 : veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion

Enjeu n°2 : garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVT

Enjeu n°3 : veiller à l'employabilité tout au long de la vie professionnelle

03 | RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Enjeu n°1 : maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre

Enjeu n°2 : poursuivre l'intégration des enjeux de RSO dans la gestion du patrimoine immobilier

Enjeu n°3 : s'engager en faveur de la mobilité durable

Enjeu n°4 : promouvoir une gestion durable des ressources

9



04 | INTÉGRER LES ENJEUX RSO DANS LA STRATÉGIE ET LE PROCESSUS ACHAT

Enjeu n°1 : repenser l'achat et en faire un levier pour déployer l'économie circulaire

Enjeu n°2 : contribuer par l'achat à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap

Enjeu n°3 : promouvoir une relation fournisseur équilibrée et responsable

05 | DÉVELOPPER NOTRE IMPLICATION SOCIÉTALE DANS LES TERRITOIRES

Enjeu n°1 : adapter l'offre de services de proximité Sécurité sociale sur l'ensemble des territoires

Enjeu n°2 : renforcer l'implication sociétale des organismes de Sécurité sociale

ACTIONS de 2 niveaux

NATIONAL ↔ LOCAL

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE

Focus sur les indicateurs

Indicateurs « P1 » : institutionnels

- 21 indicateurs institutionnels, suivis par l'ensemble des organismes de Sécurité sociale

Indicateurs « P2 » : branche

- En complément, 4 indicateurs de branche, tous relatifs à l'engagement Environnement :
 - Taux moyen d'émission de la flotte
 - Déplacements professionnels
 - Consommation de papier
 - Consommation d'eau

1. RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE (1/3)

E1 : Intégrer nos enjeux RSO dans les stratégies locale et nationale, en associant les parties prenantes

Niveau national :

- Animer la communauté RSO et accompagner les nouveaux chefs de projet RSO et référents régionaux
- Proposer un référentiel de mission générique

Niveau local :

- Mettre en œuvre une démarche locale, en cohérence avec le document cadre de la branche, et prenant en compte les spécificités et contexte local
- Mettre à jour la charte RSO locale en cohérence avec le document cadre de la branche



1. RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE (2/3)

E2 : Améliorer l'efficacité du pilotage transverse

Niveau national :

- Intégrer des objectifs de RSO dans le pilotage et l'évaluation des organismes et de leurs dirigeants
- Impulser une réflexion sur l'intégration de la dimension RSO au sein des référentiels emploi, des pratiques managériales, et des dispositifs d'évaluation des managers

Niveau local :

- Définir et mettre en œuvre un plan d'action RSO local en lien avec les parties prenantes et en cohérence avec son contrat de gestion
- Mettre en place un comité RSO transverse pour suivre et coordonner la démarche



1. RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE (3/3)

E3 : Sensibiliser et valoriser nos actions et nos résultats

Niveau national :

- Valoriser les initiatives locales, régionales et interbranches au sein de notre réseau, et promouvoir les actions de l'Assurance Maladie en interbranches, au-delà des experts de la RSO
- Repenser les Trophées RSO pour développer une approche RSO intégrant l'ensemble des parties prenantes

Niveau local :

- Mettre en place *a minima* une action par an relevant de la RSO et mobilisant les salariés
- Porter sa candidature à des concours internes ou externes



2. PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE (1/4)

E1 : Veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion

- Gestion des âges et coopération intergénérationnelle
- Égalité femmes/hommes
- Personnes en situation de handicap
- Prévention de la désinsertion professionnelle

Niveau national :

- Concevoir et diffuser aux organismes une procédure sur les obligations légales concernant les agissements sexistes et le harcèlement sexuel **action-socle PSQVT*
- Mettre à disposition du réseau un guide d'accompagnement sur le recrutement et l'insertion de travailleurs handicapés **action SDRH*
- Mettre en place une cellule interne de maintien dans l'emploi **action SDRH*

Niveau local :

- Mettre en œuvre un accueil de qualité pour tout nouveau collaborateur, que ce soit dans le cadre d'une embauche ou d'une mobilité, en formalisant ou en ajustant une démarche locale d'intégration **action-socle PSQVT*
- Veiller à la capitalisation et au transfert des compétences **action SDRH*

14



2. PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE (2/4)

E2 : Garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVT

- Santé et qualité de vie au travail
- Absentéisme
- Nouvelles modalités d'organisation du travail
- Conciliation vie privée/vie professionnelle
- Expression des salariés et dialogue social

Niveau national :

- Poursuivre tout au long des prochaines années une réflexion en matière de charge mentale **action PSQVT*
- Actualisation de la démarche ACEA suite à la réalisation de retours d'expérience auprès des organismes **action SDRH et action PSQVT*
- Veiller à la formalisation et à la diffusion au sein de chaque organisme de règles RH claires, favorisant l'équité, en matière de rémunération, de temps de travail, de parcours de carrière, etc. **action SDRH*

Niveau local :

- Favoriser l'adhésion des managers à la démarche QVT de l'organisme en s'appuyant sur les dispositifs de formation et d'accompagnement **action PSQVT*
- Mettre en place un plan visant à prévenir et à réduire le taux d'absentéisme dysfonctionnel **action PSQVT*
- Accompagner les collaborateurs et les managers sur le télétravail et le travail en mode « hybride »
- Mesurer régulièrement la qualité du climat social interne **action SDRH*

15



2. PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE (3/4)

E3 : Veiller à l'employabilité tout au long de la vie professionnelle

- Gestion des emplois et compétences
- Innovations numériques

Niveau national :

- Définir des priorités de formation nationales et des stratégies de formation et de développement des compétences, en lien avec la réforme de la formation professionnelle **action SDRH*
- Analyse des impacts du numérique sur les métiers de l'Assurance Maladie et leur évolution, en lien avec l'Observatoire des métiers **action SDRH*

Niveau local :

- Production d'un plan de développement des compétences annuel, en encourageant les pratiques innovantes en matière de financement **action SDRH*
- Accompagner les collaborateurs dans la « révolution numérique » en proposant aux collaborateurs un autodiagnostic de leurs compétences numériques et en les formant pour mieux accompagner l'offre de services numériques à destination des publics de l'Assurance Maladie **action SDRH*

73,48%



INDICATEUR

% d'organismes ayant proposé des formations dans le domaine du numérique

2. PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE (4/4)

Perspectives en lien avec les accords conclus à l'Ucanss

Veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion

Favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes :

- assurer une égalité de traitement tout au long des étapes de la carrière professionnelle ;
- réduire les éventuels écarts salariaux entre les femmes et les hommes ;
- améliorer l'équilibre vie professionnelle / vie privée ;
- sensibiliser sur l'égalité professionnelle femmes/hommes

Poursuivre les actions en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap

Poursuite des actions engagées dans la 2nde convention (2021-2024) signée entre l'Agefiph et l'Ucanss sur les 7 axes de cette convention, afin de faire progresser notre taux d'emploi handicap et de conforter notre positionnement d'employeur responsable

2. PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE (4/4)

Perspectives en sortie de crise

Promouvoir la qualité de vie et des conditions de travail et prévenir l'absentéisme

- Tirer les conséquences de la crise sanitaire sur les attentes des salariés en matière de sens au travail, d'autonomie et de développement professionnel
- Tirer les enseignements des résultats du BSI : charge de travail et besoin de reconnaissance des collaborateurs
- Placer la prévention des risques au cœur des politiques de QVCT
- Agir dans une logique de réciprocité des attentions
- Démultiplier les actions d'échanges d'expérience et de pratiques
- Déployer des plans d'actions pour prévenir et lutter contre l'absentéisme
- Poursuivre les actions de sensibilisation sur le travail en équipe et le management en mode hybride

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (1/8)

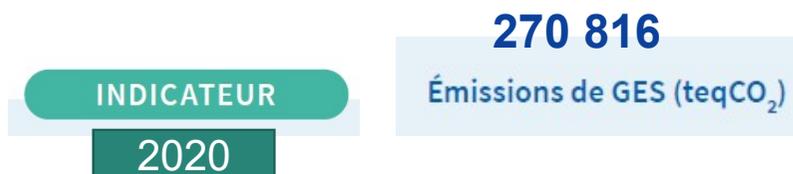
E1: Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre

Niveau national :

- Mettre à jour le **guide** relatif à la calcullette GES de PERL'S et la réalisation des bilans d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES)
- Initier une réflexion sur **l'impact du changement climatique** sur le système de santé

Niveau local :

- Formaliser un **plan d'actions pluriannuel** de réduction des émissions de gaz à effet de serre



3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (2/8)

E2 : Poursuivre l'intégration des enjeux RSO dans la gestion du patrimoine immobilier

Niveau national :

- Faire de la performance énergétique un axe majeur de la **stratégie nationale immobilière**
- Informer le réseau des nouvelles **obligations réglementaires** et déployer un plan d'actions associé (ex : décret tertiaire, réglementation environnementale RE 2020)

Niveau local :

- Décliner la démarche énergétique par organisme avec un **plan d'actions** associé
- Animer une **campagne de sensibilisation** et d'implication des agents sur la dimension énergétique
- Intégrer la performance énergétique dans les **contrats de maintenance et d'exploitation**



255 834 078

INDICATEUR

2020

Consommation d'énergie corrigée (kWh, DJU)

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (3/8)

E3: S'engager en faveur de la mobilité durable

Niveau national :

- Proposer des orientations et dispositifs pour favoriser le développement et la gestion d'une flotte de véhicules responsable

Niveau local :

- Optimiser et rationaliser la flotte

Niveau national :

- Mettre à jour le kit d'aide à la mise en place d'un plan mobilité

Niveau local :

- Poursuivre le développement du télétravail (cf. engagement social)
- Installer des places de stationnement sécurisées pour vélos dans les parkings



INDICATEURS	2020	
39% Nombre de plans de mobilité mis en place	172,472	Déplacements professionnels (km) indicateur suivi par l'Assurance Maladie
	Taux moyen d'émission de la flotte (g/CO ₂ /km) : indicateur suivi par l'Assurance Maladie	

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (4/8)

E4 : Promouvoir une gestion durable des ressources

Niveau national :

- Initier une réflexion en matière de bonnes pratiques relatives au numérique responsable

Niveau local :

- Suivre régulièrement les consommations pour détecter rapidement les dérives

Niveau national :

- Proposer un kit pour établir un plan de traitement des déchets basé sur le retour d'expérience des organismes

Niveau local :

- Mettre en place un plan de traitement des déchets, le suivre et en faire un bilan annuel

INDICATEURS	2020	355 906,23	30%
1 121 Consommation de papier (tonnes) : indicateur suivi par l'Assurance Maladie		Consommation d'eau (m ³) : indicateur suivi par l'Assurance Maladie	Nombre de plans de traitement des déchets portant sur les 5 flux

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (5/8)

Perspectives

La branche Maladie s'engage à :

- ❖ Poursuivre la rénovation des bâtiments,
- ❖ Améliorer la gestion des bâtiments (maintenance, GTB etc)
- ❖ Former les équipes techniques
- ❖ Sensibiliser les salariés aux éco-gestes

Par ailleurs, la Cnam a engagé des actions en vue de mettre en œuvre au sein des organismes la déclinaison des directives ministérielles pour une plus grande sobriété énergétique.

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (6/8)

Exemples de mise en pratique de nos engagements :

Challenge écologique :

- « Mon challenge écologique », le premier challenge environnemental de l'Assurance Maladie. Chaque collaborateur était invité à devenir acteur de la transition énergétique durable, en réalisant des défis simples.
 - ❖ Initier une réflexion en matière de bonnes pratiques
 - ❖ Les équipes de 4 à 10 joueurs devaient réaliser, un maximum de défis écologiques, disponibles sur une plateforme en ligne, afin de prendre conscience de l'impact de ceux-ci sur la réduction de nos émissions énergétiques.

Le challenge a permis à chaque collaborateur de devenir acteur de la transition énergétique durable. Proposé à tous les organismes, il avait pour ambition de :

- communiquer sur les actions de réduction de l'énergie déjà réalisées par les organismes au niveau local ;
- faire prendre conscience aux collaborateurs des actions qu'ils peuvent mener pour contribuer à réduire nos émissions d'énergie et être plus durables ;
- créer du lien dans les organismes, en sortie de crise sanitaire et après des périodes à distance ;
- renforcer la fierté & l'attractivité en tant qu'employeur en communiquant sur ces défis en externe ;
- être identifié pour notre engagement sur le volet environnemental.

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (7/8)

Audits Energétiques :

- Pour mettre en œuvre le décret tertiaire qui impose une réglementation de réduction des consommations énergétiques de :



L'assurance maladie finance des audits énergétiques à hauteur de 1,5 M€

- ❖ **121** sites ont été ciblés en priorité soit 679 000 m² de surface de plancher
- ❖ **26** autres sites ont également fait l'objet d'un audit (autres financements) pour 95 567 m²

➔ **soit près de 775 000 m² de surface de plancher.**

3. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL (8/8)

3 Groupes de travail constitués d'organismes locaux et de représentants de la Cnam

- Réduction des déchets physiques
- Diminution de la pollution numérique
- Communication

Objectif : établir un guide sur la réduction des déchets et un autre sur la diminution de la pollution numérique qui serviront de base à l'ensemble des organismes de l'Assurance Maladie. Ils seront composés d'un mode opératoire et d'exemples concrets d'organismes ayant traités les sujets. Le groupe sur la communication permettra la diffusion des ces guides

➔ Livraison : semestre 1 2023

Vidéos :

Réalisation de vidéos avec des organismes pour partager les bonnes pratiques au sein du réseau

4. INTÉGRER LES ENJEUX RSO DANS LA STRATÉGIE ET LE PROCESSUS ACHAT (1/2)

E1 : Repenser l'achat et en faire un levier pour déployer l'économie circulaire

Niveau national :

- **Mettre en lien** les Pôles régionaux d'Achats (PrA) et les chefs de projets RSO
- Intégrer les **aspects environnementaux** des achats publics dans les **ateliers de travail des Comités Opérationnels** entre la Coordination nationale des Achats et les PrA
- Alimenter l'espace d'échange sur les achats publics de **bonnes pratiques en matière de clauses environnementales**
- **Favoriser les outils de dématérialisation** du processus Achat
- Étudier la possibilité **d'intégrer des solutions innovantes** lors de nouveaux marchés ou de renouvellement de marchés



4. INTÉGRER LES ENJEUX RSO DANS LA STRATÉGIE ET LE PROCESSUS ACHAT (2/2)

E2 : Contribuer par l'achat à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap

Niveau national :

- **Mettre en lien** les Pôles régionaux d'Achats (PrA) et les chefs de projets RSO
- Intégrer les **clauses sociales** dans les **ateliers de travail des Comités Opérationnels** entre la Coordination nationale des Achats et les PrA
- Alimenter l'espace d'échange sur les achats publics de **bonnes pratiques en matière de clauses sociales**

E3 : Promouvoir une relation fournisseur équilibrée et responsable

Niveau national :

- **Favoriser les moyens de dématérialisation** du processus de gestion administrative des achats

INDICATEURS

45,31%



% d'acheteurs formés aux aspects sociaux de la commande publique

25,12%



Taux des marchés > 25 000€ HT comportant une clause sociale

58,17%



Nombre de marchés passés auprès des PME sur le nombre total des marchés recensés

20,79%



Délais moyen de paiement des fournisseurs (en jours)

5. DÉVELOPPER NOTRE IMPLICATION SOCIÉTALE DANS LES TERRITOIRES (1/2)

E1 : Adapter l'offre de services de proximité Sécurité sociale sur l'ensemble des territoires

- **France Services**

Niveau national :

- Participer aux instances nationales de pilotage du programme,
- Contribuer à la définition de l'offre de formation destinée aux agents France Services
- Informer et accompagner le réseau via les Référents Régionaux Accueil Physique

Niveau local :

- Participer aux sessions de formation initiale des agents France Services
- Assurer une coordination avec les France Services implantées sur le territoire

- **Coopération interbranche**

Niveau national : identifier des propositions de travaux conjoints à conduire pour concevoir, expérimenter et déployer des parcours et/ou démarches coordonnées favorisant la simplification des démarches et l'accès aux droits pour les usagers.

Niveau local : participer, si besoin, aux expérimentations définies au niveau national.

5. DÉVELOPPER NOTRE IMPLICATION SOCIÉTALE DANS LES TERRITOIRES (2/2)

E2 : Renforcer l'implication sociétale des organismes de Sécurité sociale

Niveau national :

- Elaboration de conventions cadres pour développer les collaborations entre organismes de sécurité sociale, avec déclinaison locale dans chaque CPAM (branche famille en 2020/21)
- Développement d'une offre d'ateliers d'aide au numérique dans les organismes
- Construction d'une stratégie partenariale Cnam (2020)
- Développement des partenariats cadre avec des institutions publiques ou des associations pour travailler à l'accès aux droits et aux soins des populations des plus fragiles.

Niveau local :

- Déploiement des ateliers d'aide au numérique dans les organismes
- Déploiement des partenariats cadre avec des institutions publiques, les autres branches de la SS ou des associations pour travailler à l'accès aux droits et aux soins, par la signature de conventions de partenariats locaux.



03

ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU

ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU

Communication :

- Nouveau logo RSO



- Supports de communication : définition de la RSO et des concepts associés

Partenaire :

- Partenariat avec l'Association Française des Managers de la Diversité (AFMD)

Outils :

- Actualisation du modèle de Charte RSO locale
- Grille d'autodiagnostic RSO

Accompagnement à la V4 de PERL'S

- Tutoriel et aides à la saisie
- Vidéo de présentation détaillée disponible sur la [chaîne DRH-R](#) de la Cnam TV
- 32 Pastilles animées disponibles sur [améli Réseau](#)