



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale  
Île-de-France



Responsabilité  
Sociétale des  
Organisations

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RSO 2020-2021

S'ENGAGER ET AGIR POUR DEMAIN



# SOMMAIRE

## 3 ÉDITORIAL

DAVID CLAIR – Directeur général

*« S'inscrire dans un modèle plus responsable et respectueux de notre environnement »*

## 5 QU'EST-CE QUE LA RSO ?

## 06 NOTRE GOUVERNANCE

## 10 NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

## 14 NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

## 18 NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

## 22 NOTRE IMPLICATION DANS LES TERRITOIRES

## 26 GLOSSAIRE

La caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) est un organisme de Sécurité sociale appartenant au réseau Assurance Maladie. Chaque jour au service des assurés, des entreprises et des salariés, des professionnels de santé et des associations du secteur médico-social, la caisse verse des prestations, agit dans les domaines de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie, et prévient les risques professionnels. Ces missions recouvrent une grande diversité d'actions, de métiers et d'expertises. Surtout, elles répondent à une nécessité sociale, économique et humaine qui font de la Cramif un amortisseur social de tout premier plan.

# “ S'inscrire dans un modèle plus responsable et respectueux de notre environnement ”



Depuis de nombreuses années, la Cramif s'engage en matière de responsabilité sociétale des organisations (RSO) par ses activités mais également par sa recherche de cohérence et d'exemplarité dans son fonctionnement interne auprès des assurés sociaux, des entreprises et de ses partenaires.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre du référentiel RSO adopté en 2020 qui succède à plusieurs plans cadres développement durable de la Sécurité sociale déployés depuis 2007.

Ce référentiel RSO s'articule autour de cinq engagements clés :

- la gouvernance ;
- la responsabilité sociale interne ;
- la responsabilité environnementale ;
- la responsabilité économique ;
- l'implication sociétale dans les territoires.

J'ai le plaisir de partager avec vous le bilan RSO 2020-2021 qui rend compte des actions menées par les équipes de la Cramif dans un contexte de crise sanitaire sans précédent.

En effet, cet événement a bouleversé profondément nos conditions de travail et a en même temps démontré nos capacités à nous adapter et à nous inscrire dans un nouveau modèle pour notre caisse à la fois plus responsable et respectueux de notre environnement avec notamment, le développement du travail à distance et une offre de service plus proactive avec la généralisation du « aller vers ».



# QU'EST-CE-QUE LA RSO ?

La **responsabilité sociétale des organisations (RSO)** se définit comme l'intégration volontaire par les organisations des préoccupations sociales, environnementales et économiques à leurs activités et à leurs relations avec les parties prenantes.

Le **référentiel RSO de la Sécurité sociale est le document cadre fédérateur commun à l'institution Sécurité sociale.**

Il s'articule autour de **cinq engagements** : les quatre domaines de responsabilités de la démarche historique (gouvernance, responsabilité sociale, environnementale et économique) complétés par un cinquième engagement à fort enjeu : l'implication dans les territoires. L'ensemble de ces engagements sont déclinés en 15 enjeux et 31 objectifs.

La politique RSO de la Sécurité sociale s'inscrit en cohérence avec la norme ISO 26000 qui établit les lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des organisations afin de permettre aux organisations d'orienter leurs stratégies et leurs pratiques vers un comportement plus responsable. Elle s'aligne également sur les **17 objectifs de développement durable (ODD)** de l'Organisation des Nations Unies qui donnent la marche à suivre pour tendre vers un avenir meilleur et durable pour tous à horizon 2030.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



# 1

# NOTRE GOUVERNANCE

« Incrire les enjeux RSO au cœur de nos prises de décisions »





**La Cramif inscrit les enjeux RSO au cœur de ses stratégies et de ses prises de décisions afin de s'assurer que toutes les parties prenantes, à chaque échelon de l'organisation, s'inscrivent dans une démarche de responsabilité sociale dans l'exercice de leurs missions et de leurs activités.**

### INTÉGRER NOS ENJEUX RSO DANS LES STRATÉGIES LOCALES ET NATIONALES EN ASSOCIANT LES PARTIES PRENANTES

La démarche RSO est impulsée au niveau national par l'Ucanss et relayée en interne dans chaque organisme de Sécurité sociale, à tous les niveaux. Elle est pleinement intégrée dans la stratégie de la Cramif qui fixe au moins un objectif annuel en lien avec la RSO à chaque agent de direction.

Le référent RSO de la Cramif, directement rattaché à la directrice des ressources humaines, coordonne la politique RSO avec les différents acteurs intervenant sur ce champ, au sein de toutes les directions.

Il participe au comité RSO d'Île-de-France, piloté par la CPAM de Paris, qui permet d'échanger sur les bonnes pratiques RSO de chaque organisme et de valoriser les projets innovants de chacun. Composé de 18 organismes, le comité se réunit deux à trois fois par an et a travaillé en 2020/2021 sur les thématiques suivantes : Semaine européenne du développement durable, plan de mobilité, télétravail, tri des déchets, etc.

#### CHIFFRES CLÉS



**3 000 €**

VERSÉS RESPECTIVEMENT  
À LA FONDATION DE FRANCE ET  
À L'ASSOCIATION PROJECT RESCUE  
OCEAN PAR LA CRAMIF ET  
LA DRSM ÎLE-DE-FRANCE



**72**

COLLABORATEURS SE SONT  
MOBILISÉS POUR DONNER  
LEUR SANG À L'EFS

(CHIFFRES 2020/2021)



## LES JOURNÉES DU DON



La Cramif et la DRSM Île-de-France ont renouvelé leur engagement en participant aux Journées du don 2020 et 2021. Cet événement permet aux salariés de participer à une collecte solidaire au profit de plusieurs organismes et associations ainsi qu'à une collecte de sang organisée par l'EFS.

Les collectes solidaires ont permis de récolter de nombreux dons pour **Règles Élémentaires, le Secours populaire français et Recyclivre.**

Pour chaque don effectué, **un euro a été reversé à une association partenaire retenue.**

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU PILOTAGE TRANSVERSE

Le comité de pilotage RSO définit les grandes orientations de la politique RSO. Il est composé :

- du directeur général ;
- de la directrice des ressources et des relations sociales ;
- de la directrice des ressources opérationnelles ;
- de la directrice des ressources humaines ;
- du référent RSO.

La politique RSO s'inscrit dans une convergence des démarches et garantit une grande transversalité dans la mise en œuvre des actions. Elle s'appuie sur plusieurs documents cadres de l'Assurance Maladie tels que le plan Santé QVT 2019-2022 et le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) mais également sur des plans internes comme le plan d'actions RSIE de la Cramif.

# DuoDay 2021



99

**Le temps d'une journée,  
les personnes accueillies  
ont pu découvrir un métier  
ou conforter leur projet  
professionnel, se constituer  
un réseau et participer à  
lever les idées reçues sur  
le handicap.**



### **SENSIBILISER ET VALORISER NOS ACTIONS ET RÉSULTATS**

Chaque année, les salariés de la Cramif sont mobilisés autour d'événements liés à l'agenda RSO : **Semaine européenne du développement durable** (SEDD), **Semaine européenne de la mobilité**, **Semaine européenne de la réduction des déchets** (SERD), etc. Au programme : diffusion d'articles, de conseils, d'astuces et d'un quiz avec récompense à la clé pour les meilleurs répondants.

En outre, des actions fédératrices sont menées pour favoriser la sensibilisation des salariés aux thématiques RSO. À l'occasion de la SEEPH 2021 (Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées), **la Cramif a participé pour la première fois à l'opération Duo Day.**

Le Duo Day est une journée d'immersion professionnelle pendant laquelle une personne en situation de handicap compose un duo avec un professionnel afin de découvrir son poste, ses missions et son environnement de travail.

Sur l'ensemble des postes proposés par les salariés volontaires, quatre duos se sont concrétisés correspondant à la découverte des métiers suivants :

- assistante de direction ;
- responsable formation ;
- infirmière au centre d'exams de santé ;
- métiers de la communication.

Le temps d'une journée, les personnes accueillies ont pu découvrir un métier ou conforter leur projet professionnel, se constituer un réseau et participer à lever les idées reçues sur le handicap.

# 2

# NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

“ Porter notre responsabilité sociale interne est un enjeu fondamental ”





## Enjeu fondamental de la RSO, la responsabilité sociale interne concerne la responsabilité de la Cramif à l'égard de ses salariés. Lutter contre toutes les formes de discrimination, promouvoir la qualité de vie au travail ou accompagner nos salariés dans le développement de leur expression et compétences sont autant d'objectifs nous permettant de porter notre responsabilité sociale interne.

### VEILLER À L'ÉQUITÉ DE TRAITEMENT ET FAVORISER L'INCLUSION

- Politique d'insertion professionnelle des jeunes

La Cramif confirme son engagement et son soutien à la mobilisation **pour l'insertion des jeunes dans l'emploi** en menant une stratégie de recrutement qui s'appuie notamment sur **le développement d'un réseau de partenariats avec des écoles et sur la participation à des événements ciblés** (Forum pour l'emploi des jeunes, du handicap et de l'apprentissage).

En 2021, la Cramif a recruté 57 salariés de moins de 25 ans, soit 30 % du total des embauches contre 18 % en 2020. L'accueil de stagiaires et d'alternants s'inscrit également dans le plan de recrutement : sept contrats en alternance et 94 conventions de stage ont été signés en 2020/2021. En parallèle, la participation de la Cramif au dispositif de contact tracing s'est traduite par l'embauche de 88 CDD (dont 25 % d'étudiants et 39 % de salariés de moins de 25 ans).



- Réduire l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes

L'index de l'égalité professionnelle femmes/hommes a été mis en place par le gouvernement afin d'évaluer les différences de rémunération en entreprise. Cet index mesure les inégalités concernant les rémunérations

totales, les augmentations perçues dans l'année, les promotions, les augmentations au retour de congé maternité et la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Le seuil minimal à atteindre étant de 75/100, la Cramif obtient les très bonnes notes de 99/100 en 2020 et de 93/100 en 2021.

- Une politique handicap ambitieuse

La politique handicap de la Cramif a pour ambition de **lutter contre toute forme de discrimination** et de **favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap**.

Dans ce cadre, plusieurs dispositifs sont mis en place pour compenser les conséquences de l'état de santé sur le travail et permettre de concilier handicap et vie professionnelle afin de favoriser le maintien dans l'emploi, comme le télétravail pour raisons médicales ou les aménagements du poste de travail.

Par ailleurs, le service de prévention et de santé au travail de la Cramif est composé d'acteurs indispensables qui agissent quotidiennement sur le champ du handicap (médecin du travail, infirmière en charge des aménagements de postes, psychologue du travail et assistante sociale du personnel). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, **un référent handicap est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap au sein de l'organisme**. Il coordonne la politique handicap en lien avec les différents acteurs et a un rôle clé en matière de sensibilisation.

### GARANTIR LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET PROMOUVOIR LA QVT

- Favoriser la conciliation vie privée/vie professionnelle

En 2020, afin de favoriser davantage la conciliation vie privée/vie professionnelle et de tirer les enseignements de la crise sanitaire, le télétravail a été largement déployé au sein de la Cramif. Le protocole prévoit deux formes de télétravail : le télétravail régulier (un à trois jours fixes par semaine) et la souplesse organisationnelle (une enveloppe annuelle de 20 jours portée à 85 jours en fin d'année 2021). Au 31 décembre 2021, **795 salariés bénéficiaient du télétravail, soit 48 % des salariés de la Cramif**.

Par ailleurs, les salariés exerçant un métier dit « itinérant » (contrôleurs de sécurité, inspecteurs, enquêteurs et assistants de service social) bénéficient du protocole « travail à distance » leur permettant d'organiser leur travail sur site ou à distance en fonction de l'exercice de leur activité.

Au 31 décembre 2021, **373 salariés relevaient du protocole « travail à distance », soit 22 % des salariés de la Cramif.**

Enfin, les salariés rencontrant des problèmes de santé peuvent bénéficier du télétravail dérogatoire pour raisons médicales, de façon temporaire ou durable (environ 12 % des télétravailleurs au 31 décembre 2021).

#### ● Prévenir les risques professionnels

La Cramif intervient sur le champ de la santé et de la sécurité au travail de ses salariés, notamment à travers la mise à jour annuelle du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

En matière de risques psychosociaux, **les salariés peuvent bénéficier d'un accompagnement par le médecin et la psychologue du travail, d'un dispositif d'écoute en cas de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes** mais également déclarer en ligne les incivilités ou agressions dont ils seraient victimes via le logiciel DECLI, lancé en 2021.

D'autre part, lors de l'épidémie de Covid-19, la Cramif a tout mis en œuvre pour assurer la protection des salariés contre le risque de contamination : nettoyage régulier des parties communes, mise en place d'une signalétique spécifique, communication régulière sur les gestes barrières, campagne de vaccination menée par le service de prévention et de santé au travail, etc. Le département logistique de la Cramif s'est également fortement mobilisé pour assurer la distribution du matériel de protection à tous les salariés (masques, lingettes nettoyantes, produit désinfectant).



#### ● Pep's : encourager les collaborateurs à préserver leur santé

Depuis 2020, **la Cramif prend part à l'expérimentation du dispositif Pep's** et participe au groupe de travail opérationnel piloté par la Cnam qui réunit plusieurs CPAM d'Île-de-France.

L'objectif est de promouvoir la santé des salariés sur plusieurs thématiques définies : la lutte contre la sédentarité, l'alimentation, la lombalgie, la lutte contre le tabagisme et les gestes barrières.

#### ● Le baromètre social institutionnel

En 2021, la Cramif a renouvelé sa participation au baromètre social institutionnel. Véritable outil d'écoute des salariés de la Sécurité sociale mis en place par l'Ucanss, il donne l'occasion à chacun de s'exprimer sur son vécu professionnel, ses perspectives et ses attentes.

Les résultats du BSI 2021 sont très positifs et montrent une nette progression sur de nombreux thèmes par rapport aux chiffres 2018 :

- 78 % des salariés sont fiers de travailler dans l'organisme (+ 8 points) ;
- 72 % des salariés sont satisfaits des possibilités de formation au sein de la caisse (+ 5 points) ;
- 90 % des salariés jugent leur travail utile (+ 2 points) ;
- 85 % des salariés estiment avoir la confiance de leur N+1 (+ 5 points).



**En 2021, 74 % des salariés ont pu bénéficier d'une formation au titre du plan de développement des compétences.**



Pour lutter contre la sédentarité, le service de prévention et de santé au travail a distribué **91 ballons de gym** aux salariés volontaires en alternative à leur siège de bureau. Ils ont pu recevoir les conseils avisés d'une infirmière de santé au travail venue leur installer le ballon à leur poste de travail. En parallèle, de nombreux conseils ont été diffusés sur l'intranet pour accompagner l'ensemble des salariés dans cette démarche.

### • L'offre de service QVT

Une large offre de services pratiques, d'activités sportives et de détente est proposée aux salariés :

- l'espace Santé Forme : une salle dotée d'équipements sportifs, d'un espace libre permettant la pratique sportive (individuelle ou collective) et de douches ;
- l'espace détente et la bibliothèque partagée ;
- la coiffeuse « Lila Coiffure » grâce à la permanence ponctuelle assurée par une coiffeuse sur le site du siège de la Cramif, avec ou sans rendez-vous.

Toutefois, ces activités de conciergerie ont été très largement impactées à la fois par la crise sanitaire liée à la pandémie du Covid-19 et par les travaux de mise en sécurité des systèmes incendie des locaux. De ce fait, ces services sont suspendus temporairement.

### VEILLER À L'EMPLOYABILITÉ TOUT LE LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE

#### • Former les salariés pour favoriser les évolutions professionnelles

L'offre de service du département formation professionnelle est très variée : elle s'appuie sur des formations issues du catalogue et sur une ingénierie de formations permettant de répondre aux attentes et besoins des collaborateurs. **Elle couvre le champ professionnel d'un point de vue technique/métier, les « softs skills », les risques professionnels et les évolutions numériques.**

Depuis 2020, cette offre a évolué et s'est adaptée au contexte sanitaire en proposant des formations à distance (formation hybride, digital learning, etc.). En 2021, 74 % des salariés ont pu bénéficier d'une formation au titre du plan de développement des compétences.



## LE BILAN PROFESSIONNEL INTERNE

Les salariés ont la possibilité d'effectuer un bilan professionnel interne (BPI) réalisé par des acteurs des ressources humaines. Similaire à un bilan de compétences, le BPI a pour objectif de conforter ou de faire émerger un projet professionnel et représente une véritable aide à la mobilité. Il est destiné aux agents désireux de faire le point sur leur vie professionnelle pour mieux identifier leurs activités de prédilection, leurs intérêts et leurs compétences. Depuis deux ans, une vingtaine de salariés ont bénéficié d'un BPI à la Cramif.



### CHIFFRES CLÉS



# 8,42 %

TAUX D'OBLIGATION  
D'EMPLOI DE TRAVAILLEURS  
HANDICAPÉS



# 134

SALARIÉS  
BÉNÉFICIAIRES DE L'OETH



# 8

AMÉNAGEMENTS DE  
POSTE RÉALISÉS

(CHIFFRES 2021)

# 3

# NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

« Poursuivre notre engagement en faveur de la réduction de notre empreinte environnementale »





**La Cramif accorde un rôle primordial à la réduction de son impact environnemental, non seulement à travers la maîtrise de ses émissions de gaz à effet de serre mais également par la gestion de son patrimoine immobilier, de ses ressources et de ses engagements en faveur de la mobilité durable.**

### MAÎTRISER NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Afin de s'investir dans la lutte contre les émissions de gaz à effets de serre, de nombreux projets ont été mis en œuvre tels que la généralisation du télétravail, le déploiement d'une flotte automobile propre et le lancement du projet Zéro papier.

Le projet **Zéro papier** s'inscrit dans **la démarche de transformation digitale des activités et services** de la Cramif. Il consiste à dématérialiser tous les documents papier que nous utilisons aussi bien en matière de flux entrants que de flux sortants dans le but d'alléger nos circuits de travail, de gagner en productivité et de diminuer considérablement l'impact environnemental de nos activités.

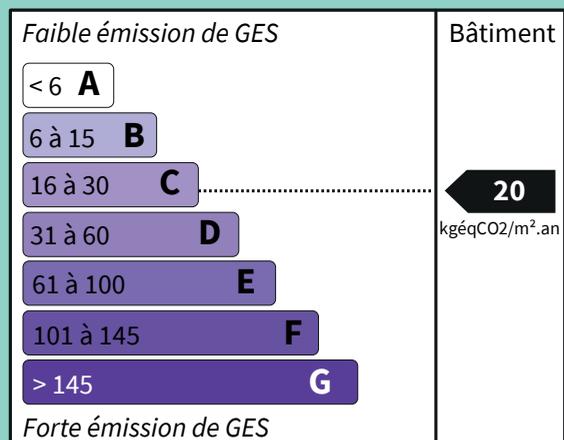
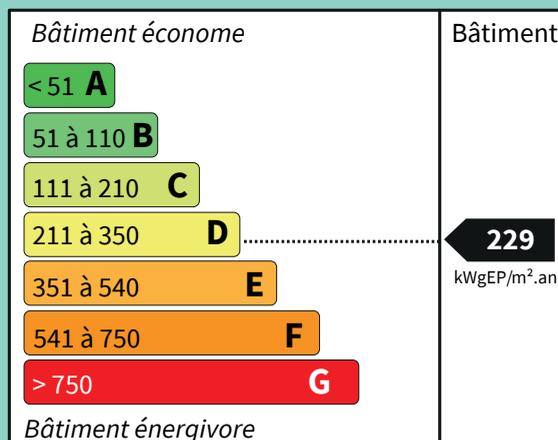
### POUR SUIVRE L'INTÉGRATION DES ENJEUX RSO DANS LA GESTION DU PATRIMOINE IMMOBILIER

La maîtrise des consommations énergétiques a toujours été une action prioritaire comme l'atteste la baisse des consommations de fluides du bâtiment Flandre.

La réalisation d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) en 2019 a permis d'établir un classement énergétique et ainsi d'élaborer, en 2020 et 2021, une étude visant à quantifier les actions à mener. En 2021, la Cramif s'est préparée à la mise en œuvre du décret tertiaire, principal axe d'un nouvel audit énergétique qui aura lieu en 2022. Ce décret impose aux entreprises de réaliser des économies d'énergie dans les bâtiments à usage tertiaire de plus de 1 000 m<sup>2</sup>.

Suite à la réalisation des travaux de mise en sécurité du site Flandre, cet audit permettra de déterminer et d'engager un plan de travaux pluriannuel.

## DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE



## S'ENGAGER EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ DURABLE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, toutes les entreprises de plus de 100 salariés sur un même site doivent réaliser un plan de mobilité. Ce plan s'inscrit dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte et vise à optimiser l'efficacité des déplacements des salariés d'une entreprise. En 2019, la Cramif a élaboré un plan de mobilité et mis en place un groupe « mobilité ». Composé de référents issus de toutes les directions, **ce groupe a pour missions de mettre en œuvre et de suivre les actions du plan de mobilité mais également de réaliser un bilan annuel des actions mises en place et de leur impact.**

Il répond à trois objectifs :

- limiter et optimiser les déplacements ;
- favoriser les déplacements alternatifs ;
- faciliter la gestion des déplacements.

## PROMOUVOIR UNE GESTION DURABLE DES RESSOURCES

Engagée dans la protection de l'environnement et la réduction des déchets, la Cramif met en œuvre des actions de tri, de recyclage et de revalorisation des déchets. La démarche participative en matière de gestion et d'élimination des déchets répond à trois objectifs :

- améliorer le tri ;
- s'inscrire dans une démarche d'entreprise écoresponsable ;
- s'engager durablement.



**Depuis plusieurs années, notre objectif est d'agir en qualité d'organisme écoresponsable et de contribuer à un meilleur environnement de travail.**

### CHIFFRES CLÉS

#### Déchets récoltés en 2021 :



**57 T**  
DE DÉCHETS MÉNAGERS



**54 T**  
DE PAPIER ET CARTON



**37 000**  
MÉGOTS



**111 kg**  
DE PILES

#### En 10 ans :



**- 42 %**  
DE CONSOMMATION  
ÉLECTRIQUE



**- 46 %**  
DE CONSOMMATION  
D'EAU



Engagée pour une mobilité durable maîtrisée et respectueuse d'un meilleur environnement de travail, **la Cramif a signé une charte d'écomobilité** qui a pour objectifs de limiter et d'optimiser les déplacements, de favoriser les modes de transports alternatifs et de faciliter la gestion des mobilités.

La Cramif dispose d'une flotte automobile propre composée de 90 véhicules dont 12 voitures hybrides et une voiture électrique. **86 % de ces véhicules ont une émission directe de moins de 110g de CO2/km.** Depuis fin 2020, six bornes de recharge électriques sont mises gratuitement à disposition de l'ensemble des salariés.

En complément, de nombreuses actions liées à la mobilité sont mises en place : informations pour assurer la sécurité des salariés se déplaçant à vélo, sensibilisation à l'éco-conduite, organisation de promenades urbaines, etc.



## LE FORFAIT MOBILITÉS DURABLES

Afin d'encourager l'utilisation de modes de transports compatibles avec les nouveaux enjeux écologiques, les salariés peuvent bénéficier du forfait mobilités durables correspondant à **une allocation de 350 euros annuels**. La Cramif contribue ainsi à leurs frais de déplacement effectués avec des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle (vélo, covoiturage, services de mobilité partagée) entre le domicile et le lieu de travail. Depuis sa mise en place, **17 salariés** ont pu bénéficier de ce forfait.



# 4

## NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

“ Traduire les préoccupations sociales  
et environnementales dans notre  
politique d’achats ”





**La Cramif a élaboré une politique d'achats en déclinaison de sa politique générale, des orientations du contrat pluriannuel et de gestion (CPG) passé avec la Cnam et du référentiel RSO de l'Ucanss. Elle définit les principes d'organisation et les orientations durables en matière d'achats qui visent à satisfaire au mieux les besoins des clients, à garantir le respect des dispositions législatives et réglementaires et à optimiser l'usage des fonds publics.**

#### **REPENSER L'ACHAT ET EN FAIRE UN LEVIER POUR DÉPLOYER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

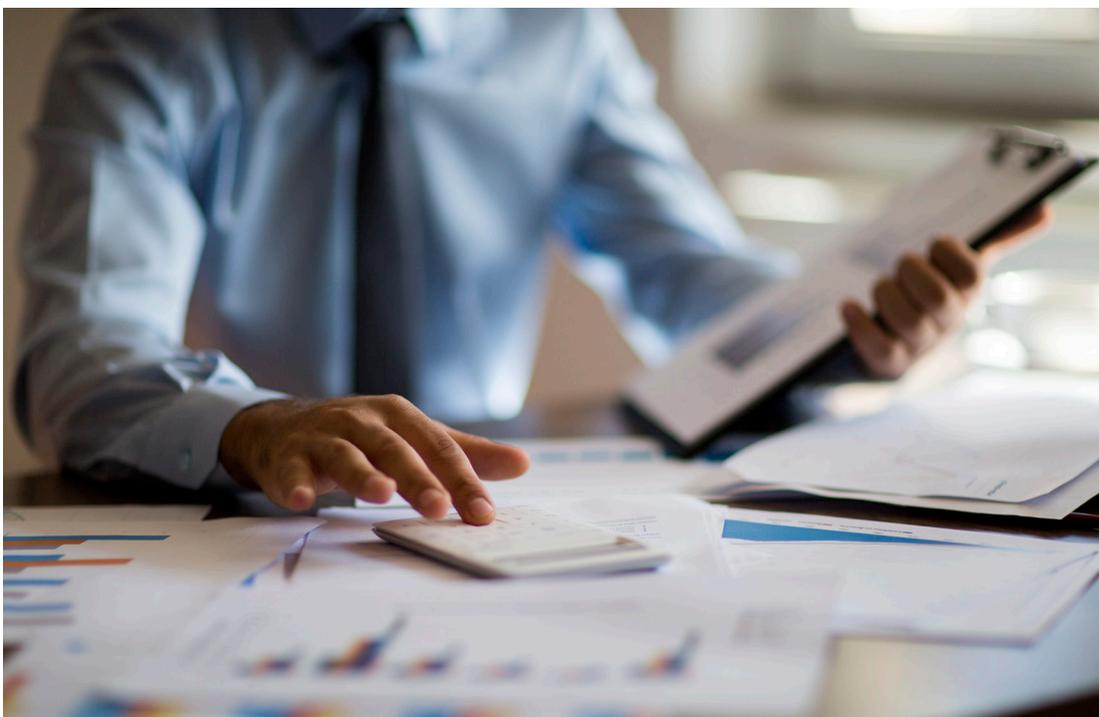
Afin de réduire les achats et de repenser ses pratiques de consommation, **la Cramif regroupe les achats récurrents en passant des marchés pluriannuels** (de trois ou quatre ans) avec une société titulaire. Ainsi, elle évite la multiplication des mises en concurrence tout en réalisant des économies d'échelle.

En parallèle, la Cramif s'engage dans une démarche de consommation responsable en organisant des actions participatives (troc de fournitures de bureau, collecte d'objets lors des Journées du don, etc.).

Dans le cadre de sa politique d'achats, elle intègre autant que possible des critères environnementaux dans le choix de ses fournisseurs ou des clauses environnementales dans ses marchés.

Par exemple :

- dans le cas d'un marché passé avec une société de transport, il est demandé à ce que la société utilise des véhicules hybrides ou non polluants ;
- dans le cas d'un marché pour le nettoyage des locaux, la société a l'obligation d'utiliser des produits ayant un label environnemental. La Cramif peut être amenée à effectuer des contrôles ponctuels.



## CHIFFRES CLÉS



# 64 %

DES MARCHÉS SUPÉRIEURS  
À 25 000 € HT PASSÉS  
AVEC SPÉCIFICATIONS  
ET CRITÈRES  
ENVIRONNEMENTAUX  
(CHIFFRE 2020)



# 3

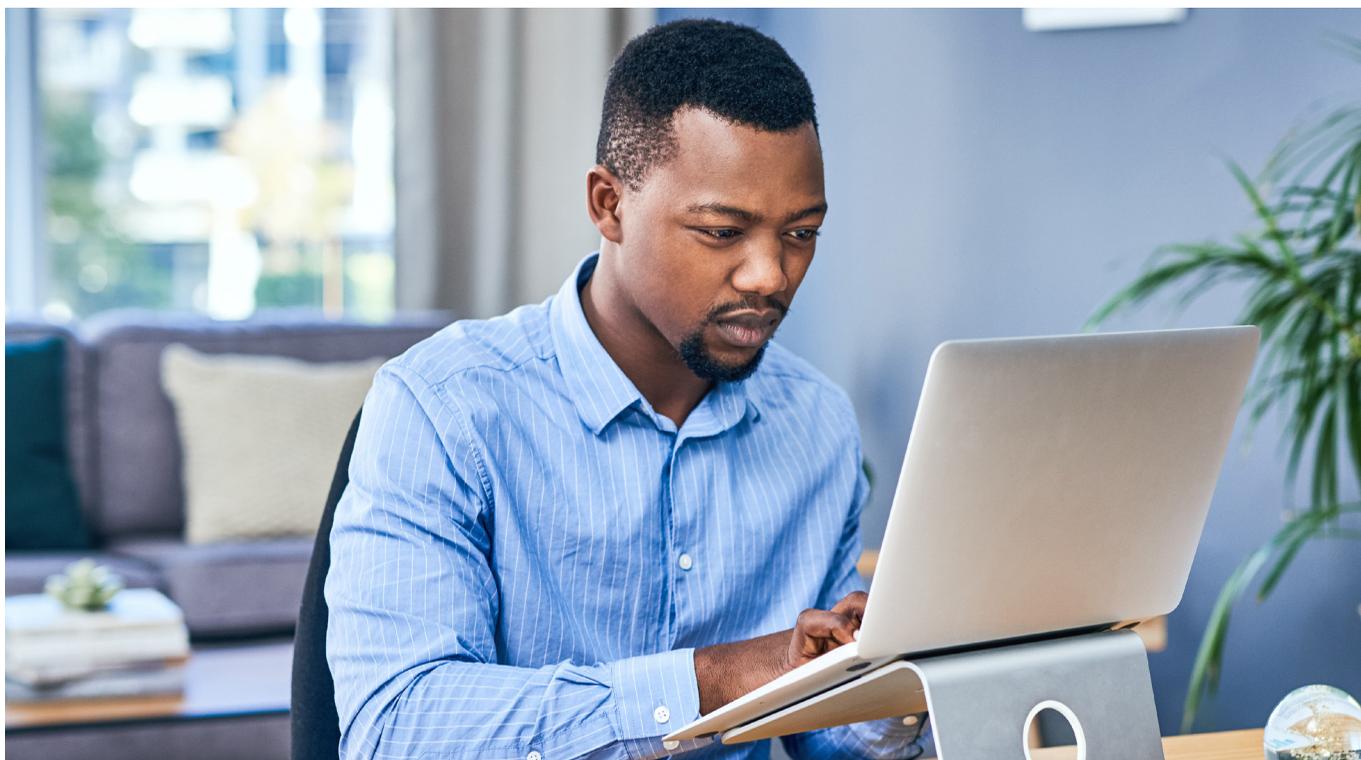
MARCHÉS PASSÉS AVEC  
LE SECTEUR ADAPTÉ  
ET PROTÉGÉ  
(CHIFFRE 2020/2021)



## CONTRIBUER PAR L'ACHAT À L'INSERTION DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI OU EN SITUATION DE HANDICAP

Engagée depuis plusieurs années dans l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, la Cramif favorise la passation de marchés avec le secteur adapté et protégé (ESAT, EA, TIH).

Par exemple, le marché avec l'ESAT Regain Paris prévoit la mise en situation professionnelle de 2 travailleurs handicapés pour le nettoyage et la désinfection des fontaines à eau, le ramassage de sacs des poubelles de tri, etc.



## PROMOUVOIR UNE RELATION FOURNISSEUR ÉQUILBRÉE ET RESPONSABLE

Une attention toute particulière est portée sur les marchés passés avec les TPE/PME. En effet, la Cramif a l'obligation, quand cela est possible, de diviser les achats de même nature en différents lots (« allotissements ») de façon à ce que les petites et moyennes entreprises puissent se positionner si elles le souhaitent.

C'est le cas notamment :

- pour les marchés portant sur une opération de travaux : lots maçonnerie, peinture, électricité, revêtement de sols, etc.
- pour les consommables dentaires : lots matériaux de ciment et à empreinte, orthodontie, pharmacie et anesthésie, etc.
- pour les enlèvements, transports et traitements des déchets : lots cartons, mobilier et cartouches d'encre, papier, verre, etc.

La Cramif s'engage à respecter les conditions de facturation de ses fournisseurs. Malgré la crise sanitaire, les délais de paiement étaient en moyenne de 33 jours en 2020 et de 37 jours en 2021.



## UN TROC DE FOURNITURES DE BUREAU PARTICIPATIF

Depuis 2021, les services qui le souhaitent peuvent proposer des fournitures de bureau inutilisées (fournitures de bureau, papeterie, petits matériels neufs ou en bon état, etc.) à d'autres services qui en ont besoin. Chaque salarié peut donner ou récupérer des fournitures en postant son annonce sur le réseau social interne.



**Dans le cadre de sa politique d'achats, la Cramif intègre dans ses marchés des spécifications et/ou des critères environnementaux.**

# 5

## NOTRE IMPLICATION DANS LES TERRITOIRES

“ Accompagner les mutations en cours et répondre aux besoins des usagers sur l'ensemble des territoires ”





**Véritable acteur de proximité présent sur l'ensemble du territoire francilien, la Cramif agit au plus près de ses publics et répond ainsi à une nécessité sociale, économique et humaine. Dans ce cadre, elle s'associe avec des acteurs externes qui opèrent dans des secteurs variés et engagés dans ses domaines d'action.**

### ADAPTER L'OFFRE DE SERVICES DE PROXIMITÉ SÉCURITÉ SOCIALE SUR L'ENSEMBLE DES TERRITOIRES

Chargée de prévenir, accompagner et réparer les fragilités liées à la santé, la Cramif agit chaque jour au service des assurés, des entreprises et des salariés, des professionnels de santé et des associations du secteur médico-social.

Sur le champ de l'action sanitaire et sociale :

- **les 300 assistants sociaux du service social** soutiennent chaque année environ 80 000 personnes ;
- le centre médical Stalingrad accueille chaque jour plus de **500 patients** ;
- **les ergothérapeutes du centre d'information** et de **conseil sur les aides techniques** interviennent dans l'aménagement du cadre de vie et des postes de travail en entreprise ;
- **les conseillers services de l'Assurance Maladie** (CSAM) accompagnent quotidiennement les assurés en leur dispensant informations et conseils sur leurs droits et obligations.

Sur le champ de la santé au travail, **la direction régionale des risques professionnels** s'engage pour accompagner les 500 000 établissements d'Île-de-France et protéger leurs salariés.

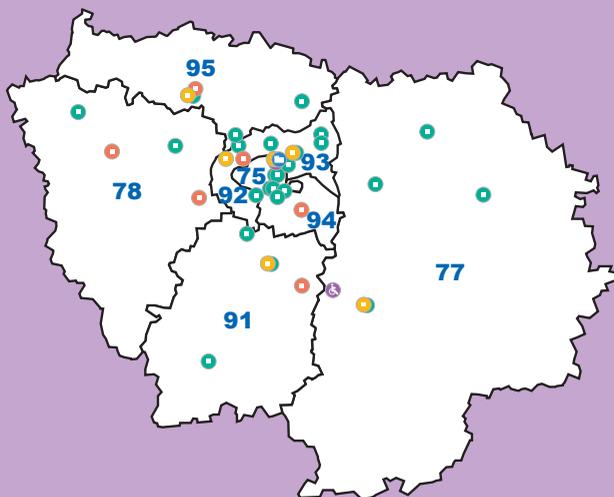
La Cramif met au service du bien commun les expertises de tous ses collaborateurs qui constituent un collectif de travail unique, aux multiples savoir-faire.

### RENFORCER L'IMPLICATION SOCIÉTALE DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

#### • Les actions menées avec nos partenaires

Depuis 2020, la Cramif a mis en place une politique globale dédiée à ses partenariats, notamment ceux qui ont un rôle majeur pour l'atteinte de ses objectifs. Dans ce cadre, un premier panel de 14 partenariats stratégiques, avec des acteurs variés (publics et privés, faisant partie de l'institution Sécurité sociale, ou non) a été sélectionné par le comité de direction.

#### NOTRE IMPLANTATION TERRITORIALE



-  Sièges de la Cramif (Flandre et Argonne, Paris 19<sup>e</sup>)
-  Antennes de prévention
-  Sites SSR (niveau départemental)
-  Sites SSR (niveau territorial)
-  Sites Escavie

Quelques exemples de partenariats :

- **Services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI)**

Les CPOM (contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens) signés entre les SPSTI (services de prévention et de santé au travail interentreprises), la DRIEETS et la Cramif prévoient la mise en œuvre de différents programmes de prévention des risques professionnels. Tous les ans, la Cramif consolide au niveau de la région les bilans de tous les SPSTI et organise un colloque autour des CPOM pouvant rassembler plusieurs centaines de participants impliqués dans la prévention des risques professionnels.

- **CPAM d'Île-de-France**

Le partenariat porte sur l'hébergement des permanences du service social de la Cramif au sein des CPAM d'Île-de-France afin de permettre au service social de la Cramif d'être en proximité des publics fragiles sur les huit départements franciliens. Nos actions communes visent à cibler et optimiser la détection et l'accompagnement des publics fragiles, dans une démarche proactive de prévention et de promotion de la santé.

- **Handidactique**

L'association Handidactique, a transféré l'outil Handifaction à l'Assurance Maladie depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Le pôle handicap de la Cramif, qui regroupe le service HandiAction (assurant la gestion du produit Handifaction et les échanges avec l'association Handidactique) et le service Escavie (centre de ressources dédié au handicap), associent et développent les expertises au service des personnes en situation de handicap.



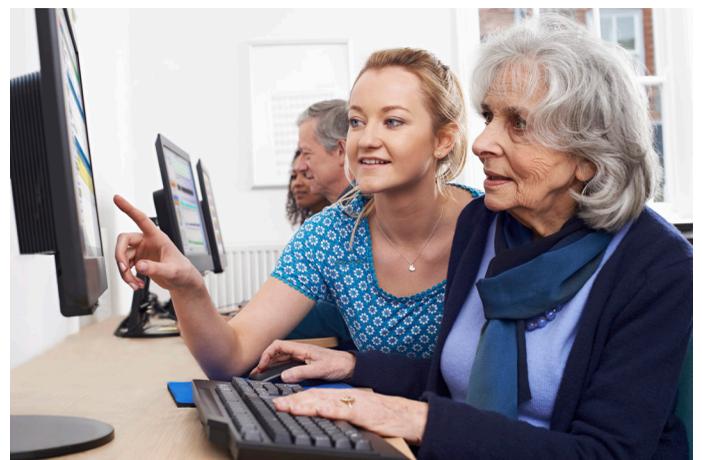
**Véritable acteur de proximité, la Cramif agit au plus près de ses publics et répond ainsi à une nécessité sociale, économique et humaine.**



● **Inclusion numérique des usagers**

La Cramif est un **acteur opérationnel de l'inclusion numérique** des assurés sociaux et œuvre pour faciliter l'accès aux services et aux informations.

Au sein du service social régional, premier interlocuteur des publics en situation de fragilités, les conseillers service de l'Assurance Maladie et les assistants de service social ont été formés pour **diagnostiquer les problématiques rencontrées** par les assurés et **mettre en place des accompagnements dédiés**. Les professionnels peuvent s'appuyer sur des outils d'aide à l'inclusion numérique et orienter les assurés vers les structures franciliennes spécialisées dans l'accompagnement au numérique des publics fragiles.



# ESPACE NUMÉRIQUE



une équipe de conseillers  
qui vous accompagne  
pour vos démarches  
en ligne



## UN ESPACE POUR DÉVELOPPER L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

Au sein de la direction de la relation client et des prestations, l'enjeu est d'apporter, à partir d'un diagnostic, une réponse adaptée aux besoins des différents publics. Ainsi, **l'aménagement et l'organisation de l'accueil invalidité ont été adaptés dans le but de développer l'autonomie numérique des assurés.**

Des ateliers numériques ont été organisés permettant à des petits groupes de huit à 12 personnes de se familiariser avec les démarches numériques induites par leur situation d'invalidité.

Depuis 2020, afin de s'adapter à la crise sanitaire, des réunions d'information collectives (RIC) sont organisées sous format hybride : à la fois en webinaire et en présentiel pour les assurés qui ne peuvent y accéder en ligne. Un assistant de service social participe aux webinaraires pour apporter des informations complémentaires.

Dans le cadre de sa politique d'inclusion numérique, l'accueil invalidité a évolué et propose un espace dédié à l'accompagnement numérique afin d'offrir un parcours personnalisé et attentionné à ses assurés. Cet espace met à disposition trois ordinateurs avec sièges ainsi qu'une équipe de conseillers relation clients pour aider les assurés à utiliser les services en ligne.



# | GLOSSAIRE

**BPI**

bilan professionnel interne

**BSI**

baromètre social institutionnel

**Cnam**

caisse nationale de l'Assurance Maladie

**CDD**

contrat à durée déterminée

**CPAM**

caisse primaire d'assurance maladie

**CPOM**

contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens

**CSAM**

conseillers services de l'assurance maladie

**CPG**

contrat pluriannuel de gestion

**DECLI**

déclaration d'incident en ligne

**DPE**

diagnostic de performance énergétique

**DRIEETS**

direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

**DRSM**

direction régionale du service médical

**DUERP**

document unique d'évaluation des risques professionnels

**EA**

entreprise adaptée

**EFS**

établissement français du sang

**ESAT**

établissement et service d'aide par le travail

**Escavie**

espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie

**ODD**

objectifs de développement durable

**OETH**

obligation d'emploi de travailleur handicapé

**QVT**

qualité de vie au travail

**RIC**

réunion d'information collective

**RSIE**

responsabilité sociale interne de l'employeur

**RSO**

responsabilité sociétale des organisations

**SDRH**

schéma directeur des ressources humaines

**SEDD**

semaine européenne du développement durable

**SEEPH**

semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

**SERD**

semaine européenne de la réduction des déchets

**TIH**

travailleur indépendant handicapé

**TPE/PME**

très petites entreprises / petites et moyennes entreprises

**Ucanss**

union des caisses nationales de sécurité sociale

## **DIRECTEUR DE LA PUBLICATION**

⤵ David Clair  
(Directeur général)

## **RESPONSABLE DE LA PUBLICATION**

⤵ Nathalie Salles  
(Directrice de la communication par intérim)

## **CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ÎLE-DE-FRANCE**

⤵ Direction de la communication  
17-19 avenue de Flandre  
75019 Paris

## **ICONOGRAPHIE**

⤵ iStock et Cramif

## **RÉALISATION**

⤵ Pôle graphique Cramif

## **IMPRESSION**

⤵ Impression Cramif

Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
[cramif.fr](http://cramif.fr)

**Rapport d'activité RSO 2020-2021**

Cramif – Direction de la communication – Juin 2022

Cramif – Direction de la communication - 21266 – Juin 2022 – ©cramif



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale  
Île-de-France