



l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Roubaix-Tourcoing



RAPPORT D'ACTIVITÉ CEIR

2024

CENTRE ÉDITIQUE INTERRÉGIONAL DES HAUTS-DE-FRANCE

SOMMAIRE

1 - Les fondamentaux de notre cœur de métier	2
2 - Une année 2024 sous le signe de la santé, sécurité, sûreté au CEIR	5
3 - 2024 : les nouveautés	8
4 - La feuille de route 2025	9

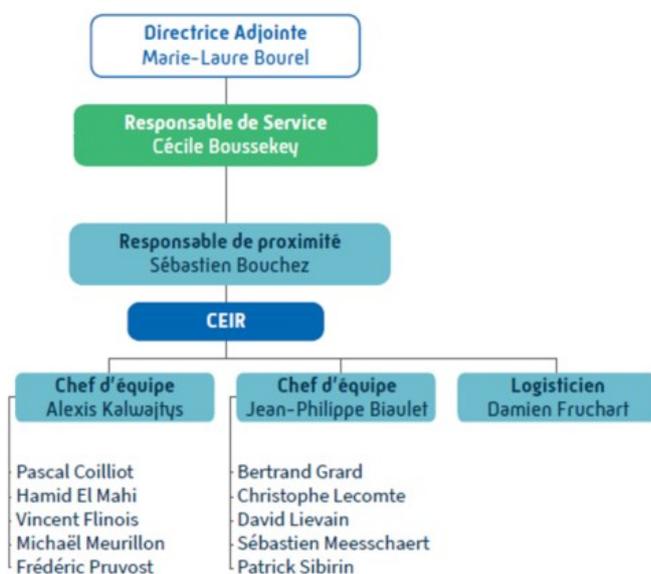
1 – les fondamentaux de notre cœur de métier

Les 3 Centres Éditiques Inter-Régional (CEIR) de Toufflers, Caen et Marseille ont pour mission d'imprimer, mettre sous pli et remettre à La Poste, dans un délai imparti, une grande diversité de documents destinés aux assurés sociaux, aux professionnels de santé et aux employeurs, pour le compte des organismes d'Assurance Maladie. Depuis le déploiement du projet CEREUS (CEntralisation et Rationalisation Editique et Unification des Services) en 2021 s'est ajoutée une grande diversité de documents destinés aux allocataires, employeurs...pour le compte d'autres organismes (CNAF, UCN...).

Créé en octobre 2003 et administrativement rattaché à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Roubaix-Tourcoing, le CEIR des Hauts-de-France est implanté dans la zone de Roubaix-Est, 17 rue du Trieu du Quesnoy à Toufflers dans un bâtiment industriel comprenant un atelier de 2 160 m² et des locaux de bureaux sur 240 m² où est installé le DIN (Département Industriel National).

Le CEIR de Toufflers est composé de 15 collaborateurs :

- Un responsable de service
- Un responsable de proximité
- Deux chefs d'équipe
- Un logisticien
- 10 techniciens éditiques répartis en 2 équipes



L'activité d'impression et de mise sous pli est répartie entre les 3 CEIR. Le CEIR de Toufflers gère **35 %** de la production globale soit environ 55 à 65 millions de plis par an ou 110 à 130 millions de feuillets (pages imprimées recto/verso) par an.

Chaque jour au CEIR un technicien éditique traite entre 90 000 et 140 000 feuillets grâce :

- à nos 2 machines d'édition RICOH IP 5000 qui impriment à 128 mètres/minute en quadrichromie recto-verso



- à nos 4 machines de mise sous pli KERN



En moyenne chaque jour au CEIR ce sont :

- 14 bobines de 500 kilos de papier qui sont imprimées



- Entre 50 et 200 structures de 21 caissettes qui partent à la Poste



Le nombre global de feuillets est resté stable en 2024 par rapport à 2023 tout type de production confondues : 76 927 063 feuillets (contre 73 586 980 en 2023) malgré la dématérialisation croissante (ex : adhésion au compte ameli).

Le DIN veille à maintenir et développer l'activité des CEIR. Depuis plusieurs années le niveau de production se maintient grâce aux efforts fournis.

Les productions quotidiennes traitées au CEIR de Toufflers en 2024 sont les suivantes :

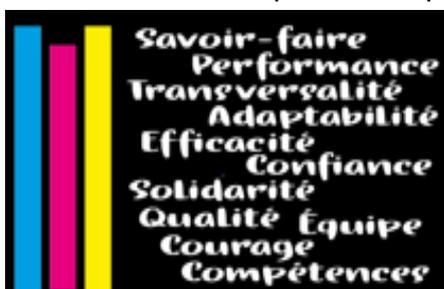
- CLOE (courriers locaux des CPAM orientés en déporté vers l'éditique)
- Décompte Assurance Maladie
- Ameli&Vous (la new's letter pour les assurés)
- CEREUS CNAF (courriers locaux des CAF)

Les productions périodiques traitées en 2024 au CEIR de Toufflers sont les suivantes :

- SIP (invitations au dépistage du cancer colorectal)
- SOPHIA (journal, dépliant, livret, brochure, enveloppes retour)
- Vaccin grippe

Nos points forts :

- Des valeurs fortes portées depuis plus de 20 ans



- Une polyvalence des techniciens éditiques
- 1 machine de mise sous pli KERN 5000 sachant traiter du multi format et des documents de gros volume (plus de 13 feuillets) : nous sommes le seul CEIR à en détenir une ;
- Présence d'un technicien KERN à demeure : nous sommes le seul CEIR dans ce cas ;
- Un agencement du site avec 4 ateliers bien définis (stockage, édition, mise sous pli, départ poste) ;



- Une proximité avec le DIN qui nous permet d'être un site pilote pour réaliser l'étude de faisabilité d'impression et de mise sous pli des nouveaux produits ainsi que les tests des nouvelles versions logicielles, de nouveaux documents ou de nouvelles fournitures (papiers, enveloppes, consommables, etc.).

Les objectifs fixés aux CEIR sont spécifiques et en relation avec leur activité et leurs contraintes particulières.

▪ **Axe « Missions de l'éditique » :**

Indicateurs	Base Points	Nb points obtenus
Absence de pénalités de La Poste <i>Objectif : Garantir la qualité du courrier remis à La Poste</i>	100	100
Taux de gâches papier et enveloppes	10	10
Backup CLOÉ	50	50
Backup trimestriel des matériels Kern et Ricoh	70	70
Point de situation quotidien	30	30
Gestion des stocks	40	20
Suivi des délais d'intervention Ricoh et Kern	40	40
Suivi du délai de transmission des factures	40	40
Maintenance des matériels : gestion des temps d'indisponibilité des équipements	30	30
Respect des spécifications du bordereau sécurisé (annuel)	30	30
Respect de la limite de plis mis en « fautés » <i>Objectif : Limiter le nombre de plis mis au rebut</i>	50	50

▪ **Axe « Mesure de l'efficience et du pilotage » :**

Indicateurs	Base points	Nb points obtenus
Respect de l'engagement du plan de charge.	100	100
Suivi du délai de transmission des factures	40	40
Suivi des formations	10	10
Taux de formation des agents	20	20
Suivi des consommations budgétaires	30	30
Suivi du budget entre prévisionnel et réalisé	30	30
Recensement des ETP/ETPMA	10	10
Respect de la qualité d'impression et de la mise sous plis.	125	125
Projet éditique interbranche CERÉUS (annuel)	130	130
Note de sécurité (annuelle)	50	50

Soit un total 97.8 % des objectifs atteints pour l'année 2024.

Le seul item sur lequel nous n'avons pas obtenu la totalité des points concerne la gestion des stocks. Le manque de place dans notre bâtiment actuel nous a conduit à tester en 2024 une gestion des stocks à flux plus tendus pour tenter d'éviter la location d'un entrepôt complémentaire dans lequel les conditions d'hygrométrie pour la conservation du papier ne sont pas respectées.

Au final, des difficultés d'approvisionnement rencontrées avec un nouveau fournisseur du nouveau marché nous a positionné dans une situation précaire où nous n'avons plus les 15 jours de stock d'avance et le DIN nous a pénalisé pour ce fait. Pour 2025, nous avons prévu de mettre en place un plan d'action global concernant les stocks passant notamment par :

- La recherche d'un logiciel de gestion professionnel pour une acquisition en 2026
- La réorganisation du suivi du stock : nous allons mettre en place un binôme de référents logistique

2 – Une année 2024 sous le signe de la santé, sécurité, sûreté au CEIR

La sécurité c'est l'affaire de tous et en 2024, la thématique phare de la CPAM était les 3S c'est-à-dire la santé, la sécurité et la sûreté.

Dans ce cadre, de nombreuses actions ont été déployées qui ont largement associé le CEIR.



Les deux chefs d'équipe sont des ambassadeurs sécurité sur le site. Ils ont été invités à assister avec l'encadrement à un séminaire dédié à la thématique le 28/05/2024. Ils ont également participé à une présentation de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) sur la sûreté le 8/10/2024.

Des réunions semestrielles dédiées à la sécurité ont été mises en place au CEIR animées par le référent sécurité de la CPAM, Christophe Memmo en collaboration avec l'infirmière du travail, Amélie Acquette.



La deuxième réunion du 6/12/2024 s'est déroulée sur le site de notre fournisseur d'enveloppes Pocheco.



Lors de cette réunion, la médecine du travail a proposé des ateliers ludiques sur les thématiques de :

- ✓ L'alcool
- ✓ Le tabac
- ✓ Le sommeil et les rythmes biologiques

et une animation commune pôle santé travail/GMF (assureur de la CPAM) sur :

- ✓ Le risque routier
- ✓ La conduite automobile
- ✓ La conduite de gerbeur/chariot

Un plan d'actions ressort de ces réunions régulières en fonction des demandes ou des constats remontés par les agents. En 2024 de nombreuses propositions ont été mise en œuvre comme par exemple :

- L'installation d'une boîte à colis pour limiter le dérangement des techniciens au cours de la journée
- La mise en place d'audit sur le ménage ayant abouti à un changement d'intervenant
- L'audit des racks avec les correctifs apportés (modification des plaques de charges, réparation du matériel endommagé, mise en place d'un audit mensuel des racks,...)
- La mise en place d'un nettoyage annuel des poussières des buses des CTA
- La publication d'une procédure d'urgence
- La mise en place de permis feu pour les interventions de prestataires le nécessitant
- La mise en place de nouvelles armoires d'EPI (coques de chaussures obligatoires pour tous et équipement pour intervention sur nacelle ou interventions électrique) et de kakémono d'information



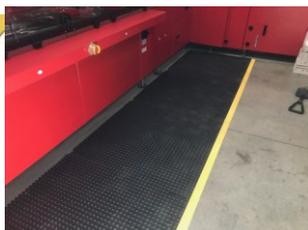
- La mise en place de boîtes de récupération de lames de cutter usagées



Conteneur pour lames usagées Martor®

- Pour minimiser le risque de blessures!
- Conteneur pour déposer les lames de cutter usées.
 - Permet de diminuer le risque de blessures car évite l'abandon sans précaution des lames usagées.
 - Système de fermeture obligatoire du couvercle lorsque le collecteur est plein.
- ➔ Voir la description complète du produit

- La réfection des tapis anti fatigue



- La mise en œuvre d'une nouvelle mesure de bruit dont les conclusions préconisent toujours le port de bouchons d'oreille moulés qui seront renouvelés en 2025

- La poursuite de la recherche d'innovations en matière d'ergonomie des postes et de prévention des TMS en lien avec le préventeur de la CARSAT dans la poursuite de la démarche TMS PRO (troubles musculo squelettiques)
- L'étude de la médecine du travail sur l'ergonomie du poste annexe dans le cadre de la nouvelle production SIP
- La mise en place de l'envoi d'un plan de prévention lors de chaque commande de prestation



PDP

Plan de Prévention simplifié pour les sociétés extérieures

RÈGLES GÉNÉRALES

- Je m'enregistre à mon arrivée sur le site.
- Je porte des chaussures de sécurité ou je me fais remettre des coques si je quitte le cheminement de circulation bleu et que je ne dispose pas de chaussures de sécurité.
- Je fais en sorte de prendre connaissance :
 - des sorties de secours ;
 - du point de rassemblement ;
 - du plan de circulation.
- Avant tout travaux pouvant générer un risque je fais en sorte de baliser ma zone de travail (plots, rubalise, cônes...) avec le matériel que j'apporte.
- À l'issue de l'intervention je rends compte des travaux/actions menées auprès d'un responsable ou d'un agent du CEIR.
- J'enregistre mon départ avant de quitter le site.

RÈGLES SPÉCIFIQUES

1 Je dois réaliser des travaux en hauteur :

- Je privilégie l'utilisation d'une PIRL en priorité.
- Si j'utilise une nacelle cela signifie que je suis formé à cet équipement, que je dispose de l'autorisation de mon employeur ainsi que du certificat d'aptitude à la conduite et que j'ai le certificat médical en ma possession.
- Si l'accès au local ne permet pas l'utilisation d'une PIRL, l'escabeau pourra être toléré à conditions d'être à 2 personnes minimum.
- L'échelle (pour rappel) peut être utilisée comme moyen d'accès mais pas comme moyen de travail.
- Je préviens un responsable ou un agent du CEIR pour qu'il désactive au besoin les DLF (détecteur de fumée linéaire).

2 Je dois réaliser des travaux de découpe, meulage, soudage :

- Je dois faire établir en amont un permis de feu et suivre les instructions reprises sur ce dernier.
- Je porte des lunettes de protection, un casque et/ou des protections auditives.
- Si mon intervention risque de générer des poussières et/ou fumées, je demande à inhiber la détection incendie auprès du responsable du site.
- J'apporte mes propres extincteurs.

3 – 2024 : les nouveautés

- Le recrutement d'un jeune technicien éditique de 21 ans, Vincent Flinois



28 NOVEMBRE
VIE DE SERVICE #9 - LE CEIR

Il a d'abord réalisé un CDD pendant l'été puis il a postulé au CDI proposé.
Il a participé avec Jean-Philippe Biaulet, chef d'équipe à un film de promotion de notre service réalisé par le service communication de la CPAM pour mieux faire connaître notre activité.

- Une ouverture voulue vers l'extérieur pour présenter nos missions



- Le challenge réussi du SIP

En 2024 le CEIR de Toufflers a été le 1^{er} à démarrer la nouvelle production SIP sur papier à étiquette.

Un challenge relevé avec les efforts de chacun non sans quelques aléas au démarrage :

- Avec des ajustements en termes de ressources humaines nécessaires (heures supplémentaires...)
- Avec une demande d'entraide auprès des services généraux de la CPAM (pour gérer le rangement de l'atelier, aider à passer les annexes...) et des autres CEIR (déport de production)
- Avec des négociations avec l'INCA sur la qualité des annexes (verniss, rangement...) ou sur la périodicité des envois



- Avec des négociations avec le fournisseur de papier Dataforms pour améliorer la qualité (plus de contrôles en amont, moins de poussière, moins de casse, taille des étiquettes conforme, moins de sonnette, moins de gâche...) et assurer le bon déroulement de la production (fourniture de flasques, bagues creuses pour le mandrin, identification du défilement du papier...)
- Avec des adaptations quotidiennes des machines grâce aux techniciens Kern et Ricoh
- Avec les tests pour passer la production de 64m/min à 96m/min et le revirement pour revenir à 64 m/min

- **La valorisation de nos interactions avec nos différents interlocuteurs**
 - réunions trimestrielles avec nos prestataires d'équipement KERN et RICOH
 - réunions trimestrielles en local avec le DIN
 - réunions ponctuelles avec certains fournisseurs (DATAFORMS, INCA...)
- **Une plus grande intégration dans la vie de la CPAM avec notamment :**
 - Plus de cohésion d'équipe
 - Participation à diverses animations RSO (SEDD ou challenge Kiplin)



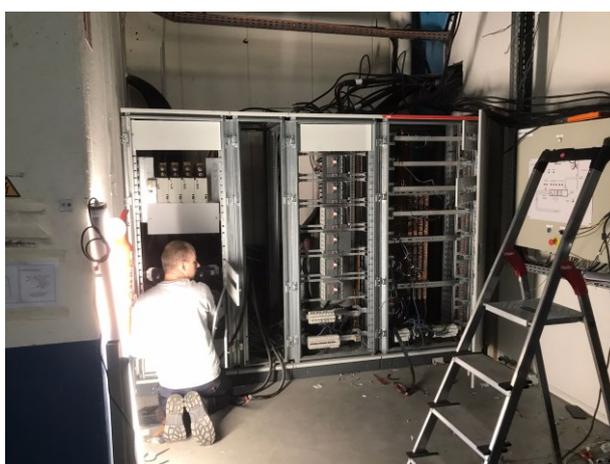
- Participations aux animations santé (atelier mars bleu)



- Réunion de service à l'extérieur avec visite d'un site industriel en lien avec notre activité (Pocheco)



- **La poursuite d'un vaste plan de travaux**
 - Mise en place des RIL (relais immobiliers locaux) en collaboration avec les services généraux de la CPAM pour permettre un suivi permanent et plus efficient de notre bâtiment et de nos installations
 - Mise en place de réunion mensuelles avec les services généraux de la CPAM pour le suivi des divers travaux et marchés
 - Traitement acoustique des bureaux des cadres
 - Encagement des serveurs
 - Important chantier de rénovation électrique
 - Changement du disjoncteur extérieur
 - Changement du TGBT
 - Réfection des tableaux divisionnaires pour mise aux normes
 - ...



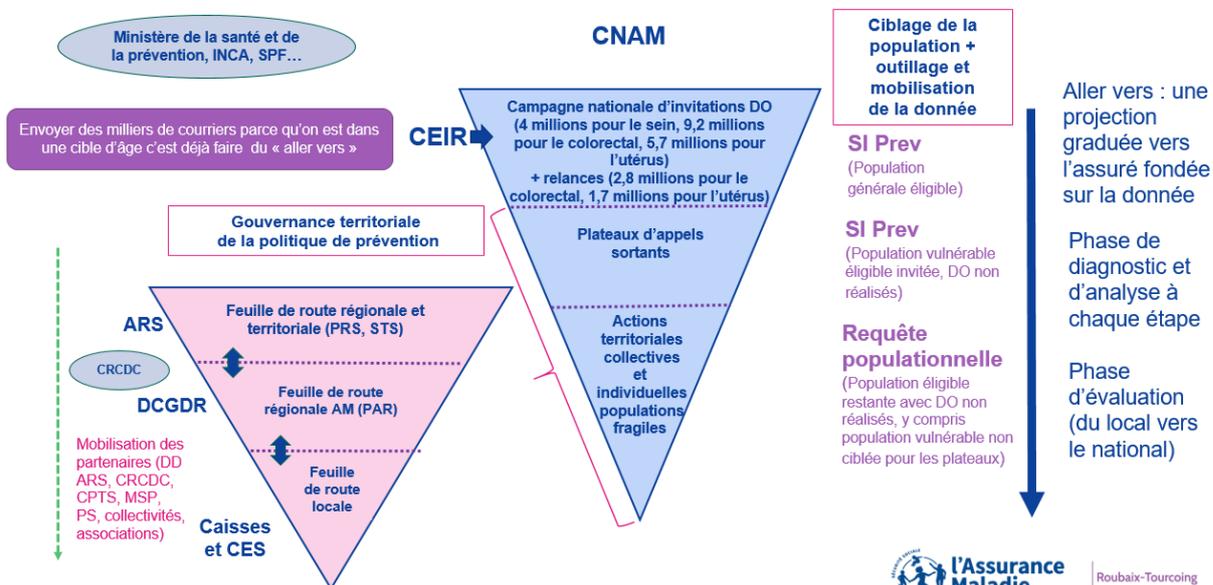
- **Un renforcement du PCA (Plan de Continuité des Activités) pour une meilleure continuité de service**

Un test en réel réalisé lors des travaux électriques avec une coupure générale.

4 – La feuille de route 2025

Le CEIR est un maillon de la chaîne en matière de prévention et d'«aller vers » dans le but d'offrir le bon service à la bonne personne. L'« aller vers » passe notamment par l'envoi d'invitations ciblées qui transiteront par les CEIR.

STRATÉGIE ASSURANCE MALADIE SUR LE « ALLER VERS » PREVENTION : EXEMPLE DU DO CANCERS



De belles perspectives pour l'avenir de l'édition avec également un nouveau dépistage du cancer du poumon attendu pour les prochaines années.

L'année 2025 sera néanmoins une année un peu plus creuse en terme d'activité.

Sur la partie liée à la prévention :

- les envois des invitations pour les dépistages des cancers ne se font que tous les 2 ans et les années impaires sont des années creuses
- les nouveautés ci-dessus indiquées sont encore en gestation au niveau de la CNAM

Nous savons d'ors et déjà par rapport au prévisionnel global que sur 2025, les volumes de production seront en baisse (-9% de documents au global et -6% de feuillet au global sur le périmètre CNAM+CEREUS).

Nos ambitions habituelles seront toujours portées sur 2025 au CEIR de Toufflers :

- Assurer la production éditique nationale à hauteur de 35 % avec la meilleure qualité de service possible
- Répondre aux objectifs CPG qui nous sont assignés
- Participer aux réunions d'exploitation et Comité de pilotage industriel organisés par le DIN en apportant la vision de notre CEIR. Notre CEIR accueillera notamment la réunion nationale avec les 3 CEIR sur Toufflers le 27/11/2025.

D'autres ambitions plus ponctuelles sont également envisagées :

- Intégrer les nouveaux contrats attendus avec la poste (CI Premium pour le périmètre CERÉUS) et la nouvelle chaîne éditique multicanal COSMOS (dématérialisée, papier, web, portable)
- Contribuer au projet stratégique d'entreprise « Réussir tous ensemble » porté par la CPAM de Roubaix-Tourcoing pour être une CPAM de référence à échéance de 2028 ; dans le cadre de la dynamique de rayonnement territorial figurant dans l'axe 4 de ce projet, le CEIR a toute sa part à jouer par son ancrage au cœur de l'action.
- Poursuivre le développement de la cohésion d'équipe notamment en relayant les différents événements organisés par la CPAM tout au long de l'année :
 - o Challenge RSO Energic en lien avec notre éco ambassadeur Hamid El Mahi
 - o Mars bleu
 - o Animation TMS en lien avec l'infirmière (Amélie Acquette), le référent sécurité (Christophe Memmo) et la médecine du travail
 - o Salon de la rentrée
 - o Mois du don en lien avec notre éco ambassadeur Hamid El Mahi
 - o SEDD sous l'angle sobriété numérique
 - o ...
- Poursuivre les mesures de sobriété énergétique et les mesures en faveur de la transition écologique (ex : tri des déchets à 8 flux, nouveau logiciel de gestion CVC, véhicule de service électrique, mise en place d'un éco-ambassadeur au sein du CEIR faisant partie d'une équipe de 14 éco-ambassadeurs à la CPAM, mise à l'arrêt d'une ligne Kern durant l'été ...)
- Poursuivre les travaux sur le site pour le maintenir en état (ex : modernisation de la salle de réunion pour répondre aux nouveaux modes hybrides, changement de la centrale intrusion, ...) sans investir outre mesure dans l'attente des réflexions en cours sur le projet immobilier
- Professionnaliser le suivi en matière de stockage et de commandes de consommables (papier, enveloppes, encres...) par une réflexion en vue de l'installation d'un logiciel de gestion des stocks et par une étude sur la transformation du poste actuel de logisticien notamment du fait de l'arrivée des nouvelles méthodes de travail liées au CIP.

- Travailler à l'élaboration de nouveaux horaires de travail pour être plus flexibles et compétitifs pour l'avenir en tenant compte des périodes creuses/pleines de notre activité par la renégociation de notre accord horaire variable en lien avec nos IRP
- Poursuivre la formation des techniciens éditiques notamment en leur permettant d'intervenir en niveau 1 sur les machines de mise sous pli KERN (cela n'ayant pas pu être fait en 2024 du fait d'un défaut d'agrément du prestataire)
- Poursuivre l'implication des chefs d'équipe dans l'animation du collectif dont l'organisation sera remodelée (refonte des équipes en place ; réflexions sur une diversification des tâches ; mise en place de différents groupes de travail)
- Mettre en œuvre les nouveaux marchés KERN et RICOH en lien avec le DIN
- Recevoir les 2 autres CEIR et le DIN pour la réunion annuelle des CEIR en novembre



Glossaire des sigles

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail

CDI : Contrat à Durée Indéterminé

CEIR : Centre Editique Inter Régional

CERÉUS : CEntralisation et Rationalisation Éditique et Unification des Services

CICOA : Centre Informatique Centre Ouest Atlantique

CLOÉ : Courrier Local Orienté Éditique

CPAM : Caisse primaire d'Assurance Maladie

CNAF : Caisse Nationale d'Allocations Familiales

CNAM : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

CTA : Climatisation et Traitement de l'Air

CVC : Chauffage Ventilation Climatisation

DIN : Département Industriel National

ENS : Espace national Santé

EPI : Equipement de Protection Individuelle

ETP : Equivalent Temps Plein

INCA : Institut National du Cancer

MOE : Maîtrise d'OEuvre

PCA : Plan de Continuité des Activités

PDP : Plan De Prévention

RIL : Relais Immobiliers Locaux

RSO : Responsabilité Sociétale des Organisations

SEDD : Semaine Européenne du Développement Durable

SIP : Système d'Information Prévention

SOPHIA : Service d'accompagnement de l'Assurance Maladie pour l'asthme et le diabète

TGBT : Tableau Général Basse Tension

TMS : Troubles Musculo Squelettiques

UCN : URSSAF Caisse Nationale

URSSAF : Union de Recouvrement de la Sécurité Sociale et des Allocations Familiales