



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Roubaix-Tourcoing



RAPPORT D'ACTIVITÉ CEIR 2025

Centre éditique interrégional des hauts-de-France

SOMMAIRE

1 - Les fondamentaux de notre cœur de métier	3
2 – Les faits marquants de l’année 2025	6
4 - La feuille de route 2026	8

1 – Les fondamentaux de notre cœur de métier

Le Centre Éditique Inter-Régional (CEIR) des Hauts de France a 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 L'Assurance Maladie (CNAM). Nous exerçons cette mission en lien avec les deux autres CEIR de Caen et de Marseille.

CEREUS (Centralisation et Rationalisation Editique et Unification des Services) permet également aux 3 CEIR de gérer une grande diversité de documents pour le compte d'autres organismes dont la CNAF, la CNAV ou UCN par exemple.

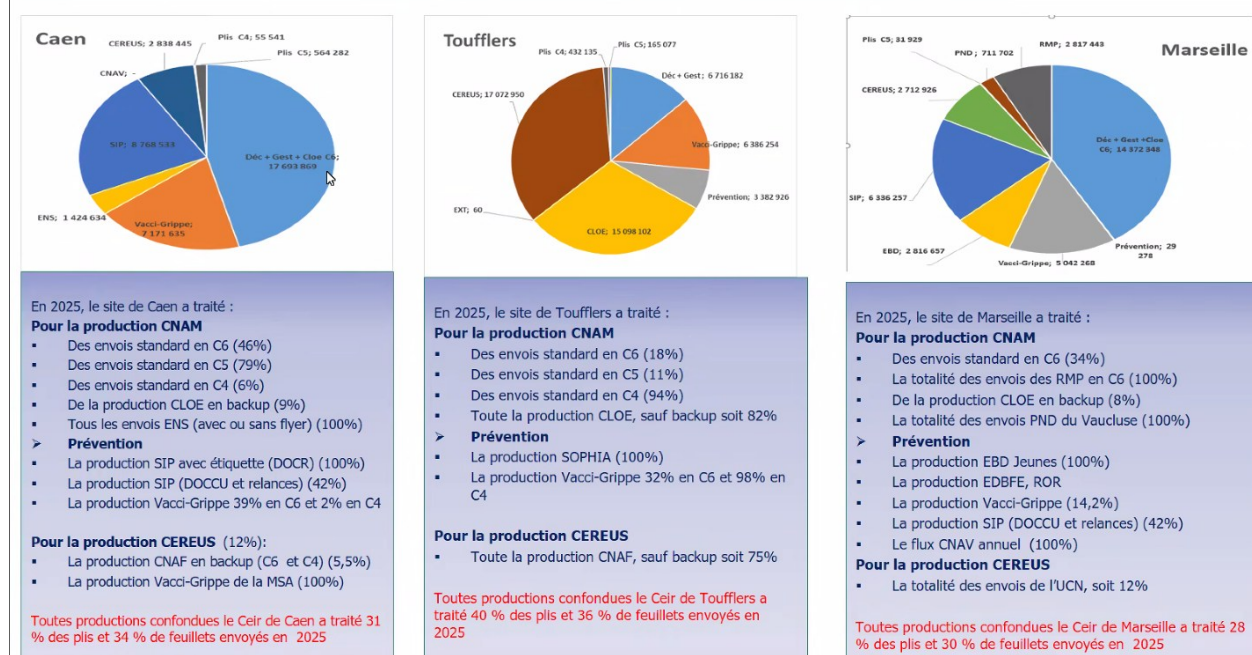
Rattaché à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Roubaix-Tourcoing depuis 2003, le CEIR des Hauts-de-France est implanté dans la zone de Roubaix-Est, 17 rue du Trieu du Quesnoy à Toufflers dans un bâtiment industriel de 2 160 m² au sein duquel nous hébergeons le DIN (Département Industriel National) que nous hébergeons.

Le CEIR de Toufflers est composé de 15 collaborateurs :

- Un responsable de service
- Un responsable d'unité
- Deux chefs d'équipe
- 11 techniciens éditiques répartis en 2 équipes

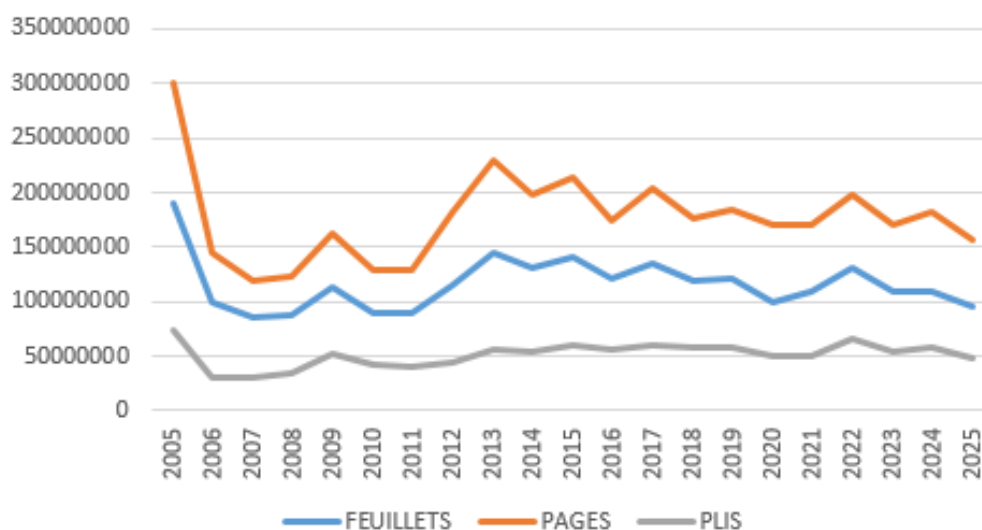
L'activité d'impression et de mise sous pli est répartie par le DIN entre les 3 CEIR. Le CEIR de Toufflers gère en principe **35 %** de la production globale soit environ 55 à 65 millions de plis par an ou 110 à 130 millions de feuillets (pages imprimées recto/verso) par an. En 2025, le CEIR de Toufflers a traité 40% des plis et 36% des feuillets envoyés.

RÉPARTITION DE LA PRODUCTION PAR CEIR :



L'année 2025 a été néanmoins une année en sous activité pour les 3 CEIR. En effet les productions de prévention (envoi des invitations au dépistage du cancer du sein et au dépistage du cancer colorectal) se déclinent tous les 2 ans et le démarrage des productions pour le compte de la CNAV a été décalé dans le temps.

Production CEIR Toufflers



Le nombre global de feuillets produits en 2025 était de 98 848 709 tout type de production confondues (contre 108 978 435 feuillets en 2024).

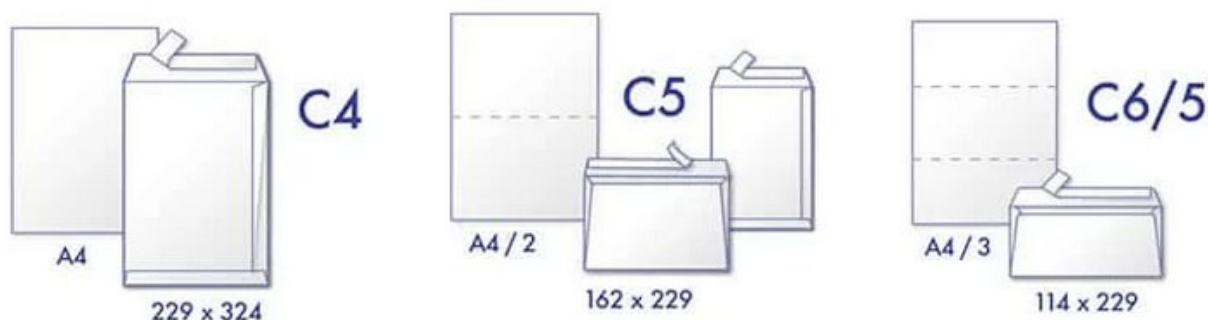
Au CEIR, nous travaillons sur du matériel d'édition RICOH avec 2 lignes d'impression en quadrichromie c'est-à-dire que nos machines utilisent les quatre couleurs fondamentales : cyan, magenta, jaune et noir pour produire une large palette de couleurs et de nuances.



Pour alimenter les machines d'édition, nous avons sur le site, un stock de 160 bobines de papier rangées par 2 et stockées en cheminée, sachant que chacune d'entre elles pèse environ 369kg. Une bobine contient 74000 feuilles A4 pour une longueur de 10800 mètres. En moyenne chaque jour au CEIR ce sont 14 bobines de papier qui sont imprimées.



Nous travaillons également sur du matériel de mise sous plis KERN avec 4 lignes de production qui peuvent réaliser des envois en 3 formats : C4, C5 et C6.5 et sortir 27000 enveloppes par heure (en format C5 ou C6.5) ou 16000 enveloppes par heure en format C4. Chaque machine de mise sous pli traite en moyenne 140000 A4 par jour, mais peut aller au-delà lors des périodes de pic de production.



Nous travaillons également en lien étroit avec la poste. Le CEIR fait partir de façon quotidienne une quarantaine de chariots remplis de caissette d'enveloppes vers la Poste, ce qui représente environ 210000 enveloppes par jour pour un poids moyen de 2900 kg. Le record du CEIR est de 147 chariots sur une seule journée.



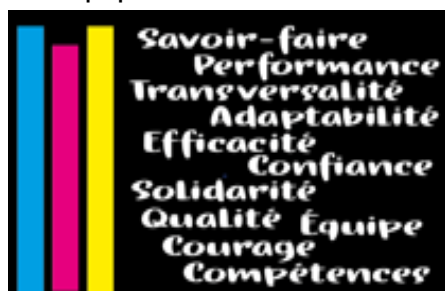
Les productions quotidiennes traitées au CEIR de Toufflers en 2025 sont les suivantes :

- 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 2025 au CEIR de Toufflers sont les suivantes :

- Dispositif SOPHIA pour l'accompagnement des maladies chroniques asthme et diabète
- Invitations à la campagne de vaccination anti grippale

Toute l'équipe du CEIR est mobilisée au quotidien pour porter ses valeurs de :



avec une polyvalence de tous les techniciens éditiques.

Nous sommes également régulièrement 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.) pour le DIN.

2 – Les faits marquants de l'année 2025

➤ Une belle réussite sur nos objectifs CPG locaux

Les objectifs fixés au CEIR sont spécifiques et en relation avec son activité et ses 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	40
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'efficacité 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

Cette année nous avons atteint 100 % des objectifs.

➤ **Une année riche en lancement de nouveaux projets au niveau national**

En 2025 des actions très visibles nous ont animé au quotidien comme :

- la mise en place de CIP interbranche
 - Citéo (adhésion à cet éco-organisme qui a pour mission de réduire l'impact environnemental des emballages et des papiers ; grâce à notre adhésion, nous contribuons au financement du dispositif de collecte, de tri, de recyclage et de réemploi de nos emballages et papiers)
 - le renouvellement des marchés de maintenance
 - les serveurs sécurisés
 - les flux de production sécurisés
 - la poursuite d'intégration de CERÉUS
 - la montée en charge de SI
 - l'intégration de la MGEN
 - le démarrage des 1ère productions COSMOS
- tout en continuant d'assurer le bon fonctionnement de notre système de production pour nos clients au quotidien.

➤ **Une organisation du travail améliorée en local pour faire face aux grands enjeux de demain**

En 2025, nous avons travaillé sur l'organisation de nos process :

- l'arrivée de nouvelles méthodes de travail liées notamment au CIP nous ont conduit à nous interroger sur la pertinence de conserver un poste de logisticien. Il semblait plus opportun désormais de confier une mission logistique aux contours bien définis aux 2 chefs d'équipe épaulés par un ou deux techniciens éditiques (un dans chaque équipe)
- en corrélation avec le point ci-dessus, une diversification des tâches plus accrue a été mise en place pour limiter au maximum les TMS ; ainsi désormais chaque technicien éditique approvisionne sa machine en consommable et chaque jour les chefs d'équipes attribue les tâches annexes (départ poste...)

- une révision de nos procédures et modes opératoires a été engagée pour clarifier le qui fait quoi comment et que tout nouvel arrivant puisse se référer à une documentation à jour
- nous avons également continué de structurer notre comitologie et revu nos outils de communication afin de bien faire circuler l'information à tous les niveaux et de bien coordonner nos actions :

- mise en place de réunion de service mensuelles
- mise en place de briefings tous les 15 jours avec les 2 chefs d'équipe
- réunions trimestrielles avec nos prestataires d'équipement KERN et RICOH

Dans ce cadre nous suivons notamment de près les taux de disponibilité de nos machines :



Nous avons également pu développer en lien avec Kern un outil de flashage d'étiquette pour enregistrer toutes les étiquettes des caissettes avant le chargement dans le camion de la Poste avec une interface qui permet de remplir des tableaux Excel classés par années et par mois d'affranchissement.



- mise en place d'outil de com' rénovés sur un tableau pour les RIL, sur un écran en salle de pause pour tous les techniciens ou oralement via les chefs d'équipe

➤ Une nouvelle ère de partage et de collaboration

Notre CEIR a accueilli la réunion nationale avec les 3 CEIR et le CICOA sur Toufflers les 26 et 27/11/2025.



Cette réunion a été l'occasion d'initier des sujets de mutualisation de nos moyens au niveau des 3 CEIR.

Par exemple lors de nos échanges, nous avons décidé de développer un logiciel de suivi de production et de gestion des stocks commun pour les 3 CEIR.

Lors de cette réunion, notre CPAM a d'ailleurs pris le pilotage de l'action de mutualisation des 3 CEIR sur l'outil SPEDAC et elle a accompagné les CEIR de Marseille et Caen dans ce cadre pour la montée en charge de ce nouvel outil.

➤ Poursuite de notre plan de travaux

La vie d'un site industriel vieillissant réserve chaque jour son lot de pannes, de dysfonctionnements...c'est pourquoi nous avons mis en place depuis 2024 des RIL (relais immobiliers locaux) chargés d'accueillir et accompagner les prestataires qui interviennent pour les travaux sur le site.

La sécurité étant toujours au cœur de nos préoccupations, nous avons deux ambassadeurs sécurité (chefs d'équipe) qui sont associés aux réunions et formations sécurité organisées par la CPAM et un RIL spécialisé sur les questions de sécurité qui sert de relai terrain au quotidien pour remonter les sujets éventuels aux ambassadeurs.

Avec ces équipes RIL/ambassadeurs, en lien avec les responsables, nous menons une collaboration étroite avec les services généraux de la CPAM sur tous les sujets travaux et sécurité.

A noter sur 2025 quelques évènements majeurs qui ont été traités dans le cadre de ces réunions en lien avec les services généraux :

- panne du groupe froid qui a nécessité la mise en place par grutage d'un organe de secours et le lancement d'une AMO dédiée pour une étude pour son remplacement



- installation d'un nouveau logiciel de gestion CVC pour suivre plus finement les températures et degré d'hygrométrie du site qui doivent être constants toute l'année
- changement de la centrale intrusion
- achat d'un nouveau chariot à fourches

En collaboration avec le BEI de la CPAM nous avons mis en place aussi quelques chantiers de travaux majeurs :

- dans le cadre du nouveau marchés RICOH en lien avec le DIN nous avons changé nos serveurs RICOH
- nous avons modernisé l'outillage de la salle de réunion pour répondre aux nouveaux modes de travail hybrides

➤ **Une implication dans le cadre du projet stratégique de la CPAM et dans la vie de la caisse**

Le CEIR est intégré dans le projet stratégique de la CPAM réussir tous ensemble.



Ce projet comporte 4 axes stratégiques prioritaires :

- Un collectif d'entreprise engagé et solidaire
- Une qualité de service exemplaire, en interne et en externe
- Une organisation et un pilotage responsabilisant, orientés sur l'efficience
- Un ancrage et un rayonnement territorial au cœur de l'action

Action 1 : donner du sens et montrer les liens CPAM/CEIR

Dans le cadre du collectif engagé et solidaire, le CEIR a participé au salon la CPAM fait sa rentrée les 16 et 18 septembre. Le CEIR participait sur un stand visant à informer l'ensemble des collaborateurs de la CPAM sur nos missions qui sont en lien direct avec d'autres secteurs comme le service prévention avec comme thème fédérateur : le dépistage du cancer colorectal.



Le CEIR participe régulièrement à diverses animations organisées par la CPAM :

- Groupe des correspondants communication dont fait partie l'un de nos techniciens éditique du CEIR
- Participation aux animations santé autour de mars bleu
- Participation aux animation santé autour de juin vert
- Participation aux animations santé autour du mois sans tabac
- Participation aux animations TMS en lien avec l'infirmière, le référent sécurité et la médecine du travail
 - Incitation à avoir des pauses actives qui ont aussi une vocation secondaire de contribuer à l'arrêt du tabac
 - Tests pour des échauffements avant prise de poste (avec l'appli activ dos de l'Assurance Maladie)
 - Session d'information sur les TMS par le pôle santé au travail
 - Port de tee-shirts tenseurs sur la base du volontariat



Le CEIR a participé à diverses animations en lien avec la RSO dans le cadre du Schéma Directeur de la Transition Ecologique (SDTE) :

- Participation au challenge RSO Energic de février à avril sur les thématiques de l'alimentation et de la mobilité avec victoire du CEIR en 3^{ème} position au niveau régional sur le challenge implication
- Participation au mois du don en juin avec l'association Amitié partage (don de denrées alimentaires)
- Participation à la SEDD sous l'angle sobriété numérique avec un 1^{er} prix remporté sur le challenge mis en place

- Mise en place d'un partenariat avec la mairie de Roubaix et des écoles de notre circonscription pour récupérer les fins de bobine pour des activités manuelles
- Participation aux animations de Noël avec des dons de jouets pour l'Association Restos du cœur
- Mise en œuvre de mesures de sobriété énergétique et de mesures en faveur de la transition écologique
 - Mise en place du tri des déchets à 7 flux
 - Mise à l'arrêt d'une ligne Kern durant l'été pour réduire la consommation électrique et les coûts de maintenance



Action 2 : création d'une plaquette de présentation du CEIR

Dans le cadre du projet stratégique nous avons souhaité apporter une attention particulière à l'accueil des visiteurs sur notre site avec la création d'une nouvelle plaquette de présentation du CEIR par un groupe de travail composé de techniciens éditiques. Cette dernière a été inaugurée lors de la rencontre des 3 CEIR en novembre.



4 – La feuille de route 2026

Nos ambitions habituelles seront toujours portées sur 2026 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

2026 sera dans la continuité des réflexions nationales et des actions déjà engagées. Sans aucun doute l'activité sera plus forte avec :

- Le démarrage des flux CNAV
- La reprise des flux MSA, MGEN
- L'année pleine SIP

D'autres ambitions plus ponctuelles sont également envisagées :

Ambitions métier :

- Poursuivre l'intégration des nouveaux contrats attendus avec la poste (CI Premium pour le périmètre CERÉUS) et la nouvelle chaîne éditique multicanal COSMOS (dématérialisée, papier, web, portable)
- Voir aboutir le projet CERFA avec l'arrivée d'un nouveau module de façonnage
- Déploiement de la formation des chefs d'équipe pour leur permettre d'intervenir en niveau 1 sur les machines de mise sous pli KERN (cela n'ayant pas pu être fait en 2025 du fait d'un défaut d'agrément du prestataire)
- Déploiement de la formation gestes et posture pour toute l'équipe
- Intégration de nouveaux outils : Changement des serveurs KERN, arrivée d'une K3200, intégration mécanique K3600

Ambitions organisationnelles :

- Continuer de renforcer la communication interne (ambition « réussir tous ensemble »)
- Terminer la refonte de notre organisation, de nos procédures et modes opératoires en organisant des temps d'échange sur la qualité pour optimiser nos circuits internes (ambition « réussir tous ensemble »)

Ambitions en lien avec la CPAM :

- Être un CEIR de référence avec une dynamique de rayonnement territorial et un ancrage au cœur de l'action (ambition « réussir tous ensemble »)
- Continuer de développer des échanges et des partenariats pour mieux se connaître et mieux comprendre les contraintes de chacun et ainsi mieux travailler ensemble (ambition « réussir tous ensemble »)
- Continuer de cultiver la cohésion lors de temps forts (ambition « réussir tous ensemble ») notamment en relayant les différents événements organisés par la CPAM tout au long de l'année (ex : semaine de la mobilité...)
- Poursuivre les mesures de sobriété énergétique et les mesures en faveur de la transition écologique

Ambitions travaux :

- Accueillir notre nouveau groupe froid et remettre en état notre CTA édition
- Procéder au relamping des ateliers
- Réaliser des travaux électriques sur les serveurs

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Glossaire des sigles

AMO : Assistance Maitrise d'Ouvrage
BEI : Bureau d'Etudes Informatiques
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
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
CPG : Contrat Pluriannuel de Gestion
CNAF : Caisse Nationale d'Allocations Familiales
CNAM : Caisse Nationale d'Assurance Maladie
CVC : Chauffage Ventilation Climatisation
DIN : Département Industriel National
IRP : Instances Représentatives du Personnel
MGEN : Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale
RIL : Relais Immobiliers Locaux
RSO : Responsabilité Sociétale des Organisations
SDTE : Schéma Directeur de la Transition Ecologique
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
SQVCT : Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail
TMS : Troubles Musculo Squelettiques
UCN : URSSAF Caisse Nationale
URSSAF : Union de Recouvrement de la Sécurité Sociale et des Allocations Familiales