

Référentiel LUCIE 26000 - OF (Organismes de Formation)

Protocole et référentiel d'évaluation

Contributeurs

Le référentiel a été rédigé par l'agence LUCIE : Adélaïde de Lastic, Auxane Buresi, Laetitia Zapella, Bruno Pireyn, Alan Fustec

Cette version est une évolution du référentiel LUCIE26000 standard qui a été élaboré, relu, commenté et amélioré par les différentes parties prenantes de LUCIE : évaluateurs, membres du comité de labellisation, consultants partenaires LUCIE et entreprises labellisées LUCIE.

Nous remercions, en particulier :

- Rudy L'Espagnol (Vigeo)*
- Sophie Thierry (Vigeo)*
- Julien Souriau (Vigeo)*
- Benjamin Perdreau (Afnor Certification)*
- Alain Jounot (Afnor Certification)*
- Michel Laviale (Comité de Labellisation LUCIE, ORSE)*
- Camille Saint Jean (Comité de Labellisation LUCIE, Orée)*
- Mathilde Bonnans (Comité de Labellisation LUCIE, Apax Partners)*
- Anne Barré (consultante partenaire LUCIE)*
- Eric Pouliquen (Sigma)*
- Mathieu Alizon (Nileo)*
- Benjamin HENRY (ESAT PARADE / ROUET)*

Pour l'adaptation spécifique de ce référentiel d'évaluation qualité destiné aux organismes de Formation, nous remercions par ailleurs tout particulièrement :

- Laurence Van Asten (Directrice des Formations et de l'Innovation du Cnam des Pays de la Loire)*

Pour finir, il est à noter que ce référentiel sectoriel intègre les 21 indicateurs qualité définies par les OPCA.

Préambule référentiel



Contexte

- L'objectif de la Responsabilité Sociétale (RS) est, pour une organisation, de contribuer au développement durable, afin de répondre à la nécessité de garantir l'équilibre des écosystèmes, l'équité sociale et la bonne gouvernance aujourd'hui et dans les générations futures.
- L'ISO 26000 sur laquelle s'aligne ce document, reprend ainsi les principes du développement durable à la mesure des entreprises et des organisations de tous types : entreprises, collectivités, associations, fédérations, etc.. C'est pourquoi on parle de RSO, Responsabilité Sociétale des Organisations ou RSE, Responsabilité Sociétale des Entreprises.
- Les organisations sont soumises au regard de leurs diverses parties prenantes qui sont notamment : les collaborateurs et leurs proches, les partenaires, les fournisseurs, les sous-traitants, les sponsors et financeurs, les pratiquants, les consommateurs, les défenseurs de l'environnement et la société civile.
- Une démarche RSO implique notamment : la bonne gouvernance, la prise en compte des parties prenantes, la conduite éthique et transparente, le respect des valeurs humaines, l'équité sociale et sociétale, la protection de l'équilibre des écosystèmes et la réduction de l'impact sur l'environnement.
- Cette démarche ambitionne la performance globale et soutenable de la structure sur les plans économique, sociale, sociétal et environnemental.
- Plus spécifiquement, ce référentiel adapte le référentiel d'évaluation aux enjeux RS majeurs des Organismes de Formation, et il respecte l'ensemble des critères de l'article R 6316-1 ainsi que les dispositions du code du travail issu du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

Préambule référentiel



Cadre d'intervention du décret qualité du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

- « Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article [L. 6332-1](#), les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article [L. 6333-1](#), l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article [L. 5214-1](#) s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue et sur la base de critères définis par décret en Conseil d'Etat, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article [L. 6351-1](#) à dispenser une formation de qualité. »
- Ce décret a pour objet de préciser les critères que doivent prendre en compte les organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA) mentionnés à l'article [L. 6332-1](#), les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (OPACIF) mentionnés à l'article [L. 6333-1](#), l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article [L. 5214-1](#) lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la qualité de cette action.

Objet de la formation professionnelle continue

- « La formation professionnelle continue a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel, à la sécurisation des parcours professionnels et à leur promotion sociale. Elle a également pour objet de permettre le retour à l'emploi des personnes qui ont interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants ou de leur conjoint ou ascendants en situation de dépendance. » ([Article L6311-1](#) du code du travail).

Lien entre démarche de responsabilité sociétale et critères qualité des actions de formation

- A l'image de l'ensemble des organisations, les organismes de formation sont concernés par les enjeux du développement durable.
- En effet, s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale implique entre autre de s'assurer de la reconnaissance et du respect des droits de l'Homme, des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, de veiller au développement des compétences de ses collaborateurs ou encore de s'impliquer auprès des communautés en participant au développement local.
- Les dispositions du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue s'inscrivent dans ces valeurs de responsabilité sociétale, principalement dans celle relative à la protection du consommateur.

Objectifs du référentiel

- Ce document constitue une déclinaison pratique et pragmatique de l'ISO 26000 et du décret relatif à la réforme de la qualité des actions de formation.
- Son objectif est :
 - D'aider les organisations, quelles qu'elles soient, à s'approprier les différentes thématiques de la RSO et du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue
 - De constituer un référentiel pratique d'évaluation de l'alignement d'une organisation avec les recommandations de la norme ISO 26000 et avec les critères et engagements qualité de formation
 - De permettre aux organisations qui le souhaitent de s'engager dans une démarche de labellisation LUCIE, afin de progresser de manière continue en RSO tout en garantissant la qualité de leurs actions de formation, et de valoriser leurs actions et engagements en la matière.
- Dans ce dernier cas, ce document définit le protocole et le référentiel d'évaluation préalable à l'attribution du Label LUCIE, qui atteste de la qualité des actions de formation ainsi que de l'engagement de l'organisation candidate à améliorer sa responsabilité sociétale telle que définie par la norme ISO 26000.
- Ce référentiel s'adresse :
 - Aux évaluateurs RSO externes à l'organisation évaluée (dans le cadre d'une labellisation LUCIE)
 - Aux auto-évaluateurs (parties prenantes internes) de l'organisation évaluée
 - Aux accompagnateurs des organisations en démarche de labellisation (consultants partenaires et représentants LUCIE).

Préambule référentiel



Structure

- **La structure du référentiel LUCIE 260000 - OF est la suivante (par ordre hiérarchique de niveaux):**
 - 7 Engagements thématiques (correspondant aux 7 questions centrales de l'ISO 26000)
 - Une définition de l'engagement est proposée en préambule (source : ISO 26000), ainsi qu'un rappel des parties prenantes concernées.
 - 24 Principes d'Action (= PA, thèmes spécifiques correspondant aux domaines d'actions / regroupement de domaines d'action de l'ISO 26000) : entre 2 et 7 par Engagement :
 - Pour chaque PA l'objectif est d'évaluer la politique de l'organisation sur le principe d'action en question, les pratiques liées au PA et les résultats tangibles
 - Ainsi, pour chaque PA, la politique et le déploiement sont interrogés sous forme de questions. Une liste d'items permet d'évaluer le résultat
 - Pour une meilleure compréhension de chaque principe d'action, une slide de préambule indique : la définition/périmètre du PA et les documents utiles pour l'évaluation du PA.
 - Environ 50 sous-thèmes qui sont des sous-thèmes du PA.
 - 300 questions environ, visant à préciser l'analyse des sous-thèmes.

L'ISO 26000 est une norme internationale généraliste RSO, publiée en novembre 2010 et considérée aujourd'hui comme la norme internationale RSO/RSE de référence. Cette norme est aujourd'hui le texte de base de la plupart des démarches RSO/RSE se voulant crédibles et comparables sur un plan international. Le présent référentiel est entièrement basé et aligné sur cette norme.

Méthode

- Pour chaque sous-thème, l'évaluateur doit se poser les questions suivantes :
 - Existe-t-il une politique sur le sujet évalué ? (Est-elle visible ? Est-elle portée ? Par qui ? Quel est son contenu ?)
 - Cette politique est-elle effectivement déployée dans l'organisation ? (Quels moyens humains / financiers sont mis à disposition, existe-t-il une procédure, existe-t-il un contrôle ?)
 - Quels résultats concrets sont produits par le déploiement effectif de cette politique, en vue d'une amélioration continue ? (Indicateurs, controverses, témoignages de Partie-s Prenante-s – « PP »)
- Les données collectées permettent de remplir le support d'évaluation et le plan d'actions RSO en ligne, mais également:
 - L'analyse du niveau d'assurance de chaque PA, permise par les questions et les résultats (complète le support d'évaluation en ligne)
 - Les points d'amélioration recensés (qui donnent lieu à des préconisations)
 - Les préconisations d'amélioration rédigées par l'évaluateur (qui doivent permettre de formuler des engagements de progrès pertinents).

Guide d'utilisation du référentiel



Analyse du niveau d'assurance de chaque PA

RAISONNABLE	<p>Les pratiques en vigueur (règles+déploiement) et les résultats obtenus sont à peu de choses près conformes au Principe d'Action édicté, et les écarts constatés sont marginaux et le plus souvent liés à des situations inhabituelles.</p> <p>(considérer les règles existantes/inexistantes, leur déploiement/non-déploiement, les résultats obtenus/non-obtenus)</p>
PARTIELLE	<p>Les pratiques en vigueur (règles+déploiement) et les résultats obtenus dans l'Organisation sont compatibles ou convergentes avec le Principe d'Action édicté, mais sont encore largement améliorables pour se rapprocher de celui-ci.</p> <p>(considérer les règles existantes/inexistantes, leur déploiement/non-déploiement, les résultats obtenus/non-obtenus)</p>
FAIBLE	<p>Le Principe d'Action n'est pas connu, n'est pas traité ou n'est pas respecté dans l'Organisation</p> <p>(considérer les règles existantes/inexistantes, leur déploiement/non-déploiement, les résultats obtenus/non-obtenus)</p>

Utilisation :

- Comme référentiel d'évaluation, lors des phases d'évaluation de l'organisation (auto-évaluation interne et/ou évaluation externe)
- Comme référence sur l'amélioration des pratiques
- Comme référentiel d'alignement des pratiques de l'organisation par rapport aux pratiques RSO de référence décrites dans la norme ISO 26000 et aux critères qualité issus du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

IMPORTANT : Dans la mesure où le référentiel se veut être une référence en matière de bonnes pratiques pour tous les types et toutes les tailles de structures, il a vocation à être exhaustif. Or, un des axes majeur de l'ISO 26000 est l'adaptabilité de la démarche de Responsabilité Sociétale, condition de sa cohérence, de sa réalisation, de son intégration à la stratégie globale. La démarche doit être à la mesure de la structure. Il n'est donc pas demandé de répondre à toutes les questions et items mais de répondre aux bonnes questions et items, selon les spécificités de l'organisation évaluée.

Le référentiel et la labellisation LUCIE :

L'auto-évaluation ou l'évaluation externe (par un organisme évaluateur externe expert en RSE) d'une organisation selon le présent référentiel peut se faire indépendamment d'une labellisation LUCIE, ou au contraire servir d'étape constitutive au processus de labellisation si l'organisation souhaite mener à son terme la démarche de labellisation LUCIE.

Dans ce deuxième cas, l'auto-évaluation et l'évaluation externe (qui sont complémentaires, la première servant de base à la seconde) constituent les deux premières étapes de la démarche de labellisation, dont les étapes sont rappelées ci-dessous :



Guide d'utilisation du référentiel



Modalités générales d'attribution du label LUCIE

- L'organisation doit décider d'un plan d'actions formé par des « engagements », concrets et adaptés à son activité, visant l'amélioration de sa démarche de responsabilité sociétale. Cette démarche ambitionne la performance globale et soutenable de la structure sur les plans économique, social, sociétal et environnemental.
- Le plan d'actions doit s'appuyer sur l'évaluation du niveau d'assurance de maîtrise de risque ayant été réalisé lors de l'auto-évaluation et/ou de l'évaluation.
- Ainsi, des engagements doivent être pris obligatoirement sur les Principes d'Actions évalués en niveaux partiel ou faible.
- Les Principes d'Actions correspondant aux 6 critères de l'article R 6316-1 du code du travail présentent un caractère rédhibitoire : si l'organisation présente un niveau de maîtrise faible sur ces PA, elle ne pourra pas prétendre à une labellisation. Il s'agit des PA n° 10, 18, 19 et 20.
- Par ailleurs, les organismes devront obligatoirement être à jour des obligations légales vis-à-vis du stagiaire conformément aux autres dispositions du code du travail issu du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (cf pages n° 14 -15 -16).
- L'organisation peut prendre, de façon volontaire, des engagements sur les PA raisonnables. Au regard du principe d'amélioration continue, ceci est même vivement conseillé dans le cas où l'organisation a plus de 70% des PA évalués en raisonnable (cas de renouvellement notamment).
- D'une manière générale, l'organisation n'est pas obligée de prendre des engagements sur toutes les préconisations de l'évaluateur. Elle reste juge des actions les plus pertinentes pour elle.
- Les engagements pris doivent être : écrits, précis, datés, pertinents au regard des enjeux RS stratégiques de l'organisation, ils doivent démontrer un réel engagement et prendre en compte les parties prenantes.

Orientation générale des auto-évaluations et évaluations

- Ce guide fixe des prescriptions d'audit élémentaires.
- L'attention des (auto-)évaluateurs est attirée sur l'esprit constructif devant guider leur investigation pour mettre en exergue les facteurs d'amélioration continue que les organisations évaluées peuvent apporter à leurs activités, pratiques et systèmes de gestion.
- Il conviendra, dans tous les cas, que les (auto-)évaluateurs soient attentifs aux facteurs managériaux qui matérialisent – et peuvent améliorer- la visibilité et la tangibilité de l'engagement de l'organisation en matière d'alignement avec les recommandations de l'ISO 26000.
- Ils porteront également attention aux conditions de déploiement de l'engagement en question, notamment en questionnant le degré de formalisation des processus dédiés à chaque objectif, la réalité des moyens humains, financiers, et organisationnels ainsi que l'étendue du périmètre des activités, produits et services réellement couverts par l'engagement, les processus et les moyens mobilisés par l'organisation.
- Les (auto-)évaluateurs devront s'assurer que l'organisme de formation est à jour des réglementations conformément aux dispositions du code du travail. Des éléments de preuves devront être fournis aux évaluateurs et au comité (voir pages 14 à 20).

Responsabilités des prestataires d'évaluation

- Le présent référentiel doit être interprété comme un rassemblement de références communes suffisamment explicites pour que l'évaluation soit menée en appui sur des processus rigoureux et qu'elle conduise, dans le respect de l'égalité de traitement, à des opinions objectives et utiles pour l'organisation évaluée.
- C'est dans cet esprit que chaque Principe d'Action (PA) LUCIE fait l'objet d'un questionnement dont le présent guide explicite les termes, l'esprit et les finalités.
- Dans le cas d'une labellisation LUCIE, ce questionnement doit être instruit par les évaluateurs partenaires de LUCIE (VIGEO et AFNOR CERTIFICATION) par voies documentaires et par voies d'entretiens avec les dirigeants et responsables de l'organisation candidate au label et, autant que nécessaire, avec leurs parties prenantes internes et externes.

Décret qualité du 30 juin 2015



Obligations légales et réglementaires vis-à-vis du stagiaire (1/3)

Disposition	Référence	Précisions
Existence d'un programme de Formation « préétabli » et attestation à l'issue de la formation	<u>Art. L. 6353-1</u>	<p>« Les actions de formation sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats. »</p> <p>Pour les formations effectuées en tout ou partie à distance, le cas échéant en dehors de la présence des personnes chargées de l'encadrement, le programme précise :</p> <p>« 1° La nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser ; 2° Les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance ; 3° Les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire. »</p> <p>« A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. »</p>

Décret qualité du 30 juin 2015



Obligations légales et réglementaires vis-à-vis du stagiaire (2/3)

Disposition	Référence	Précisions
L'existence et la qualité du règlement intérieur	<u>Art. L. 6352-3 à L. 6352-5</u>	<p>« Le règlement intérieur est un document écrit par lequel l'organisme de formation détermine :</p> <ul style="list-style-type: none">1° Les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité dans l'établissement ;2° Les règles applicables en matière de discipline, notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction ;3° Les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires (action supérieure à 500 h). »
Détail des informations préalables transmises au stagiaire	<u>Art. L. 6353-8</u> <u>Art. L. 6353-3</u>	<p>« Le programme et les objectifs de la formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires par l'entité commanditaire de la formation et le règlement intérieur applicable à la formation sont remis au stagiaire avant son inscription définitive.</p> <p>Dans le cas des contrats conclus lorsqu'une personne physique entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, les informations mentionnées au premier alinéa du présent article ainsi que les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage sont remis au stagiaire potentiel avant son inscription définitive et tout règlement de frais. »</p>

Décret qualité du 30 juin 2015



Obligations légales et réglementaires vis-à-vis du stagiaire (3/3)

Disposition	Référence	Précisions
Lien direct entre la formation et les informations demandées aux stagiaires	<u>Art. L. 6353-9</u>	<p>« Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à un stage ou à un stagiaire ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie.</p> <p>Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.</p> <p>Le candidat à un stage ou le stagiaire est tenu d'y répondre de bonne foi. »</p>

Rappel : Toute personne qui réalise des prestations de formation professionnelle continue doit déposer une **déclaration initiale d'activité** en préfecture et transmettre tous les ans un bilan pédagogique et financier. Cette déclaration est obligatoire pour intervenir sur le champ de la formation professionnelle continue et bénéficier de financements OPCA / Opacif. **Il doit être valide au moment du passage en comité ou en cours d'attribution.**

Pièces à joindre obligatoirement au dossier



Preuves obligatoires à fournir par l'organisation pour l'obtention du label :

Un organisme de formation doit communiquer au stagiaire toute une série d'informations préalables avant de conclure une convention de formation et avant qu'il ne suive la formation. Dans le cadre de la labellisation sectorielle LUCIE-OF, les organisations doivent ainsi impérativement respecter les obligations légales vis-à-vis du stagiaire. L'organisme de formation doit ainsi joindre au dossier :

- **Un règlement intérieur applicable aux stagiaires** (conformément aux [Art. L. 6352-3 à L. 6352-5](#))
- **Un programme de formation détaillé** (conformément à l' [Art. L. 6353-1](#))
- **L'ensemble des documents et informations préalables transmis au stagiaire avant toute inscription définitive** (conformément aux [Art. L. 6353-8](#) et [Art. L. 6353-3](#))
- **Une attestation de fin de formation** (conformément à l' [Art. L. 6353-1](#))

D'autres éléments de preuve à joindre au dossier sont indiqués sur les pages 19 et 20 (liste exhaustive d'indicateurs, justifier si non concerné).

Lien entre les critères qualité et les PA



Critères de l'article R 6316-1 et Principes d'action à caractère rédhibitoire correspondant

Critères réglementaires	PA rédhibitoires correspondant
Critère n°1 : L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé	PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients
Critère n° 2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics	PA 20 : Garantir de bonnes conditions d'accueil et de suivi pédagogique
Critère n° 3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation	PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients
Critère n°4 : La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation	PA 10 : Développer les compétences de tous les collaborateurs
Critère n° 5 : Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	PA 18 : Communiquer sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
Critère n°6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients

Eléments de preuve obligatoires à joindre au dossier (justifier si non concerné)



Critère	Indicateurs	Eléments de preuve à fournir
n°1	Capacité de l'OF à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre, et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées	<ul style="list-style-type: none"> • Programme(s) détaillé(s) (contenu conforme cf Art. L. 6353-1)
	Identification des publics cibles et modalités de personnalisation des parcours proposés	<ul style="list-style-type: none"> • Typologie des publics cibles • Système de validation des prérequis, • Modalités de prises en compte des acquis • Descriptif des modalités de personnalisation des parcours
n°2	Accueil et accompagnement des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Livret d'accueil ou équivalent dans le cadre de FOAD
	Conformité et adaptation des locaux	<ul style="list-style-type: none"> • Plans des locaux ou du lieu d'accueil • Descriptif des moyens matériels
	Suivi pédagogique et évaluations	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs de suivi de la progression pédagogique des stagiaires • Système d'évaluation des acquis stagiaires
	Contrôle de l'assiduité des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Feuilles d'émargement, signées par les stagiaires et formateurs par demi-journées ou autres preuves d'assiduité du stagiaire pour les actions à distance
n°3	Moyens et supports mis à disposition des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Présentiel : Supports standards mis à disposition • FOAD : descriptif technique des plateformes synchrone et asynchrone
	Moyens d'encadrement pédagogiques et technique	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptif de l'équipe pédagogique • Descriptif de ses modalités d'intervention

Eléments de preuve obligatoires à joindre au dossier (justifier si non concerné)



Critère	Indicateurs	Eléments de preuve à fournir
n°4	Base des expériences et qualifications des formateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation de l'existence d'une CV- thèque mise à jour de ses formateurs
	Actions de formation continue du corps de formateurs ou du formateur indépendant	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation annuelle du niveau d'investissement en formation pour les formateurs et du % formé
	Production de références	<ul style="list-style-type: none"> • Adéquation du profil du formateur avec le domaine
n° 5	Communication responsable sur l'offre de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogue et publicité des tarifs et conditions de vente • Site internet & catalogue dématérialisé • Indicateurs de performance
n°6	Evaluation de l'action de formation et recueil de ses impacts	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de satisfaction auprès des stagiaires (à chaud ou/et à froid) • Existence d'enquête auprès des entreprises et prescripteurs pour connaître l'impact de l'action
	Processus d'amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration des appréciations (dont plaintes et réclamations) à la mise en œuvre d'un système d'amélioration continue de l'offre • Descriptif des modalités de partage des évaluations avec les parties prenantes impliquées

Engagement 1 : Mettre en place une gouvernance responsable	PA1 : Intégrer la démarche RSO à la stratégie globale
	PA 2 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable
Engagement 2 : Respecter les droits des personnes	PA 3 : Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux
	PA 4 : Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
	PA 5 : Protéger les données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes
Engagement 3 : Développer des relations et conditions de travail responsables	PA 6 : Contribuer à la création d'emplois pérennes
	PA 7 : Favoriser la qualité de vie au travail
	PA 8 : Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes
	PA 9 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs
Engagement 4 : Préserver l'environnement	PA 10 : Développer les compétences de tous les collaborateurs *
	PA 11 : Eco-concevoir les produits, activités et services
Engagement 5 : Développer l'éthique dans les relations d'affaires	PA 12 : Piloter la démarche de réduction d'impacts environnementaux
	PA 13 : Prévenir tout acte de corruption active ou passive
	PA 14 : Garantir les conditions d'une concurrence loyale
	PA 15 : Agir en faveur de la responsabilité sociétale avec les fournisseurs
Engagement 6 : Respecter les intérêts des consommateurs	PA 16 : Créer des liens durables avec les fournisseurs
	PA 17 : Favoriser des pratiques responsables en matière de commercialisation
	PA 18 : Communiquer sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus *
	PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients *
	PA 20 : Garantir de bonnes conditions d'accueil et de suivi pédagogique *
	PA 21 : Garantir la sécurité des produits et services et protéger la santé des consommateurs
Engagement 7 : Viser le développement local et l'intérêt général	PA 22 : Favoriser l'accès aux produits et services essentiels ou d'intérêt général
	PA 23 : Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation
	PA 24 : Participer à des initiatives d'intérêt général

* Les PA surlignés présentent un caractère rédhibitoire : niveau de maîtrise faible bloquant

Engagement 1



Mettre en place une gouvernance responsable

Rappel évaluateur

- **Multiplicité des acteurs et parties prenantes** : collaborateurs, actionnaires, consommateurs, adhérents, fournisseurs, État, collectivités territoriales de différents niveaux et leurs différents services internes concernés, générations futures (partie prenante dite « silencieuse »).
- **Multiplicité des échelles territoriales** : de l'international au local.
- **Exemples de bonnes pratiques liées à la gouvernance** :
 - Identifier les valeurs primordiales de l'organisation
 - Inscrire la Responsabilité Sociétale dans les textes de référence (statuts, Charte, ...) et règlements internes de l'organisation
 - Vérifier que les valeurs de l'organisation sont partagées en les communiquant et en interrogeant les PP internes (communication dès l'entretien d'embauche)
 - Intégrer les objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux à la stratégie générale de l'entreprise (engagements, actions, indicateurs)
 - Conduire les politiques de manière éco-responsable et durable et adopter les plans d'action et les moyens y afférents
 - Développer des systèmes de contrôle de l'application des mesures décidées
 - Publier périodiquement des bilans de réalisation des actions prévues
 - Associer les parties prenantes pour l'élaboration de la stratégie RSO et dans le ou les comités en charge de son pilotage
 - Associer les consommateurs, les partenaires publics et privés, les acteurs économiques à la définition, la conduite et l'évaluation des politiques
 - Désigner des responsables développement durable internes
 - Sensibiliser et former à la RSO selon la norme ISO 26 000
 - Associer des actions concrètes à des référents (identifiables par un organigramme) et des indicateurs de suivi
 - Publier des chartes/déclarations sur ses actions et engagements RSO
 - S'associer aux politiques et plans d'actions DD et/ou RSO des territoires d'implantation
 - Participer aux Agendas 21 locaux
 - Analyser et benchmarker ses pratiques (groupes de travail, séminaires etc..)
 - Communiquer sur la prise en compte de la RSO dans les activités de l'organisation (décisions et impacts sociaux, sociétaux, environnementaux) en interne et à l'externe (lors de prise de parole, dans les documents de communication etc..)
 - Lister les parties prenantes concernées en fonction des projets menés ou à mener (enjeux stratégiques, social, environnemental, de satisfaction des clients, d'innovation etc..) ;
 - Recueillir les attentes des parties prenantes (copil, questionnaires etc..) pour les relations courantes et les projets exceptionnels

PA1 : Intégrer la démarche RSO à la stratégie globale

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p>Stratégie globale intégrant la stratégie de responsabilité sociétale : prise en compte réelle et sérieuse de la RSO par la gouvernance et le comité de direction.</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Intégrer la RSO », comme le demande la norme ISO 26000, implique que le plan d'actions de responsabilité sociétale entre en cohérence avec les spécificités de l'organisation. C'est la fameuse « vision holistique » qui implique que le tout et les parties forment un ensemble cohérent. • Le but est d'intégrer les valeurs de responsabilité au modèle économique de l'organisme de formation et à son développement. Cela implique de réfléchir à son infusion/diffusion dans l'offre aux étudiants, dans la recherche académique. • C'est pourquoi, avant toute chose, il est important que l'organisation cherche à se connaître, identifie ses « valeurs », sa vision à long terme, ses enjeux spécifiques de RSO. Ces particularités seront la base de ses leviers d'action et de communication. • Dans cet esprit, l'importance du dialogue avec les parties prenantes prend tout son sens et s'avère fondamental. 	<p style="text-align: center;">Plan stratégique Business plan Politique RSO</p> <p style="text-align: center;">-> avec leurs modalités d'élaboration et de validation</p> <p style="text-align: center;">Rapport annuel</p> <p style="text-align: center;">Veille réglementaire et de bonnes pratiques de business responsable</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vision holistique et existence d'une réflexion d'éthique professionnelle au regard de l'activité spécifique de l'organisation et de l'évolution des pratiques du métier 	<p style="text-align: center;">Plan de communication interne Principes écrits « d'éthique professionnelle » intégrés à la stratégie et aux décisions</p>

PA1 : Intégrer la démarche RSO à la stratégie globale

Intégration de la stratégie de responsabilité sociétale dans la stratégie globale

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation dispose-t-elle d'une stratégie RSO formalisée ? • Les objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux sont-ils intégrés à la stratégie globale de l'organisation ? • Si oui, a-t-elle été conçue par les directions opérationnelles (ou la direction générale) ? Dans le cadre d'un projet d'organisation ? Seule ou avec des parties prenantes associées ? Lesquelles (collaborateurs ? Parties Prenantes externes ?) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'instance de gouvernance (Conseil d'administration, ...) a-t-elle été associée et/ou a-t-elle validé (les grandes lignes) de cette stratégie ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • La ou les directions opérationnelles déploient-elles effectivement la stratégie RSO et impliquent-elles largement les membres de l'organisation dans ce cadre (association entre action concrète et référent) ? • L'organisation cherche-t-elle à créer et à alimenter un environnement et une culture dans lesquels sont mis en œuvre les principes de la responsabilité sociétale ? • A-t-elle créé un système d'incitations économiques et non-économiques en rapport avec les performances à atteindre en matière de responsabilité sociétale ? • Les parties prenantes internes et externes sont-elles identifiées de façon formelle et associées de façon systématique aux enjeux pertinents pour l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Une veille est-elle faite des démarches RSE existant sur le territoire afin, éventuellement, de s'y associer ? • La gouvernance identifie-t-elle des relais pour le déploiement ? • Comment se fait la sensibilisation des collaborateurs (communication, information, formation) ? Quels sont les collaborateurs qui participent au déploiement de la politique RSO ? • Des résultats et pistes d'amélioration sont-ils associés aux actions organisations ? • L'organisation a-t-elle réfléchi à l'intégration des valeurs de responsabilité sociétale dans l'offre aux étudiants, dans la recherche académique ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de la stratégie et du plan d'actions RSO • Existence d'un Comité RSO 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable RSO rattaché à la direction • Sujet abordé en CA/en Comité stratégique • Nombre de sessions de sensibilisation à la RSO réalisées

PA1 : Intégrer la démarche RSO à la stratégie globale

Vision holistique

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t-il un discours sur l'identité et les valeurs de l'organisation ? Quelles sont les valeurs de l'organisation identifiées par écrit en lien avec l'activité, les collaborateurs, les clients et partenaires (celles qui différencient l'organisation, auxquelles les parties prenantes internes tiennent...) ? • L'instance de gouvernance (Conseil d'administration, ...) a-t-elle été associée et/ou a-t-elle validé (les grandes lignes) de cette stratégie ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-il prévu par écrit que les décisions concernant de nouveaux produits, les projets, les réorganisations, les changements de stratégie, le mode de management soient passés au filtre de la question de la redevabilité, de la responsabilité de l'organisation ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t-il une adéquation entre la vision/les valeurs déclarées et la réalité des pratiques ? Comment l'organisation s'en assure-t-elle ? • Comment l'organisation s'assure-t-elle que ses valeurs sont connues et partagées par tous en interne (communication dès l'arrivée dans l'organisation, question sur leur perception, leur respect dans les entretiens individuels, etc..) ? • Si oui, comment cela se manifeste-t-il de façon concrète ? 	<ul style="list-style-type: none"> • A-t-elle créé un système d'incitations économiques et non-économiques en rapport avec les performances à atteindre en matière de responsabilité sociétale (exemple : objectifs pour les managers) ? • Les parties prenantes internes et externes sont-elles identifiées de façon formelle et associées de façon systématique aux enjeux pertinents pour l'organisation ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de communication orale et écrite, descendante et/ou participative sur les valeurs, la vision, la culture de l'entreprise en lien avec la notion de RSO 	

Existence d'une réflexion d'éthique professionnelle

P	<ul style="list-style-type: none"> • Les instances de gouvernance et la/les directions opérationnelles ont-elles chacune à leur niveau des réflexions formalisées sur le thème de l'éthique et de l'activité spécifique de l'organisation ? 	
D	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles parties prenantes sont associées à ces réflexions et pourquoi ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Comment ces réflexions sont-elles déployées ?

PA 2 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement équitable et participatif : ✓ Bon fonctionnement des instances de gouvernance ✓ Utilisation efficace des ressources financières, des ressources naturelles et du capital humain 	<p style="text-align: center;">Statuts de l'organisation et/ou pactes d'actionnaires Pacte d'actionnaires (si en place)</p> <p style="text-align: center;">Descriptif du fonctionnement des instances de gouvernance (Règlement intérieur, Charte de l'administrateur,..)</p> <p style="text-align: center;">Procédures de contrôle interne</p> <p style="text-align: center;">Cartographie des risques</p> <p style="text-align: center;">Rapport des Commissaires aux Comptes ou équivalents</p> <p style="text-align: center;">Programme de formation des administrateurs</p> <p style="text-align: center;">Procès verbaux des réunions du Conseil et de ses comités, et de l'Assemblée Générale</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Diversité et représentativité : ✓ diversité (âges, genres, origines, fonctions...) dans le comité de direction et le conseil d'administration ✓ niveau de représentativité des parties prenantes dans le conseil d'administration/assemblée générale 	
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des risques : bon fonctionnement des instances de contrôle interne et d'audit (interne et externe) 	

PA 2 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

Fonctionnement équitable et participatif

Politique	<p>Pour les instances de gouvernance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les règles du jeu en matière de désignation des membres, de tenue des réunions, de droit de vote, de rôles respectifs, etc.. sont elles écrites ? • Y a-t-il une charte écrite de l'administrateur ? • Les administrateurs sont-ils bénévoles ou rémunérés ? Selon quelles règles ? • Une procédure générale décrivant la gouvernance de l'organisation existe-t-elle ? 	<p>Pour l'instance opérationnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une procédure générale de direction de l'organisation existe-t-elle ? Chaque membre du comité de direction a-t-il une définition de poste ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes ces règles sont elles appliquées ? • Leur applications sont-elles contrôlées ? Et si oui par qui ? • Les administrateurs ont-ils été formés à leur rôle ? Si oui, par qui et avec quel cahier des charges ? • Peut-on montrer que le conseil d'administration joue un rôle actif dans la définition de la stratégie générale, et qu'il la valide ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut-on montrer que les grandes décisions de l'organisation sont effectivement soumises à débat et à vote ? La politique de la structure est-elle validée en Assemblée Générale ? • Le fonctionnement effectif est-il en phase avec la procédure générale de direction opérationnelle ? • Peut-on montrer que le comité de direction élabore le plan stratégique et participe aux grandes décisions ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Ecart des principes de fonctionnement par rapport aux meilleures pratiques (fréquence, ordre du jour, processus de décision...) constaté 	<ul style="list-style-type: none"> • Ecart entre les principes édictés et la réalité concrète

PA 2 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

Diversité et représentativité

Diversité et représentativité	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation s'est-elle fixée des objectifs de nature à favoriser la diversité, l'expertise et la représentativité des membres dans ses instances de Gouvernance ? et opérationnelles ? Des règles sont-elles définies et sont-elles en phase avec les spécificités de l'organisation ? L'organisation s'est-elle dotée de processus permettant de prendre en compte l'avis de ses parties prenantes internes dans ses opérations ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Comment l'organisation s'assure-t-elle qu'elle respecte les règles définies ? La participation effective des employés est-elle encouragée ? A tous les niveaux ? Aux activités de l'organisation en rapport avec la responsabilité sociétale ? Les parties prenantes externes sont-elles identifiées (sponsors, collectivités, actionnaires, membres, etc..) ? Leurs intérêts sont-ils connus ? Les parties prenantes externes sont-elles associées ou consultées, de façon équilibrée, sur les orientations et projets de l'organisation qui les concernent ? Si oui, sur quelles thématiques et selon quelles modalités ? Des processus de communication bilatéraux avec les parties prenantes principales sont-ils instaurés ? Permettent-ils d'identifier les terrains d'accord et de désaccord et de négocier pour résoudre les conflits éventuels ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Composition du Conseil : diversité des profils (part des femmes, âges, durée dans le mandat, diversité des expertises, ...), représentativité des fonctions de l'organisation Association des parties prenantes Composition de l'instance opérationnelle : diversité des profils (dont : présence de femmes, âges), représentativité des fonctions de l'organisation

PA 2 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

Maîtrise des risques (financiers, sociétaux, réputationnels)

	Maîtrise des risques (financiers, sociétaux, réputationnels)	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Les processus de fonctionnement de la gouvernance sont-ils ajustés en fonction du résultat des revues ? • L'instance de gouvernance a-t-elle mis en place des comités <i>ad hoc</i> pour traiter certaines questions clés, dont : contrôle interne audit et comptes, nomination des dirigeants et administrateurs, rémunérations, stratégie ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation dispose-t-elle d'une cartographie des risques propres à ses activités et hiérarchisés en fonction de leur acuité (risques financiers, opérationnels, ...) ? • Les processus de contrôle interne et d'audit (plans de contrôle, programme d'audit, diligences des CAC, ...) sont-ils établis en fonction de cette cartographie ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Une trace de la mise en œuvre des décisions est-elle conservée afin de garantir qu'elles sont appliquées de manière responsable ? • Une revue périodique des processus de gouvernance de l'organisation est-elle réalisée afin de les évaluer ? • Les changements sont-ils communiqués à l'ensemble de l'organisation ? • Peut-on montrer qu'il n'y a pas d'ingérence entre l'instance de gouvernance et l'instance opérationnelle : respect des pouvoirs respectifs de chacun, et de son périmètre de compétence ? (par exemple, au travers des ordres du jour du Conseil, démontrer que les sujets traités ne relèvent pas du comité de direction, et vice versa) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Si oui, quels sont ces comités, et quel est le rythme des réunions ? • La RSO fait-elle partie des questions traitées dans ce cadre ? • Le ou les comités rapportent-ils au Conseil sur leurs travaux ? Avec quelle régularité ? • Les contrôles diligentés permettent-ils de s'assurer d'une bonne maîtrise de ces risques par l'organisation ? • Les dysfonctionnements éventuels font-ils l'objet de mesures correctives ? • L'instance de gouvernance est-elle saisie des conclusions de ces contrôles et des mesures prises ? A quel rythme ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Veille réglementaire et mise à jour des obligations légales • Evaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration / Conseil de Surveillance (OUI/NON) (EURHOGR® : GOV 5.3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'incidents relatifs à ces risques (redressement, poursuites, plaintes, litiges)

Engagement 2



Respecter les droits des personnes

Les droits fondamentaux de la personne

Rappel évaluateur



Les droits de l'Homme sont les droits fondamentaux auxquels tous les êtres humains ont droit. Il existe deux grandes catégories de droits de l'Homme d'après l'ISO 26000 :

- La première catégorie regroupe les droits civils et politiques et comprend des droits comme le droit à la vie et à la liberté, l'égalité face à la loi et la liberté d'expression, le droit à la vie privée.
- La seconde catégorie regroupe les droits économiques, sociaux et culturels et inclut des droits comme le droit au travail, le droit à la nourriture, le droit au meilleur niveau de santé possible, le droit à l'éducation et le droit à la sécurité sociale. »

Dans l'engagement 2 « Respect des droits de la personne » :

- le PA3 traite du devoir de vigilance qui incombe à l'organisation vis-à-vis de l'ensemble des droits fondamentaux de la personne.

Ce PA est un préalable pour vérifier que l'organisation répond à ses obligations légales, dans un esprit de vigilance pour son fonctionnement interne et dans ses relations avec les parties prenantes.

Comme le cadre législatif relatif aux droits de la personne est très complet et globalement appliqué en France, un focus est fait sur deux enjeux qui présentent des risques plus courants dans les organisations de travail : les situations de harcèlement et le travail illégal.

- Le PA4 est consacré entièrement au droit à la non-discrimination car le premier risque de non-respect des droits de la personne dans les organisations de travail françaises se situe à ce niveau.
- Le PA5 s'attache au droit à la vie privée et à la protection des données personnelles. Celui-ci prend une importance particulière avec Internet.
- Certains droits de la personne sont également traités de façon plus spécifique dans l'Engagement 3 « Capital Humain », au travers de la relation organisation-collaborateurs (par exemples, le droit syndical, le droit à travailler dans des conditions de sécurité physiques et morales).

Toutes les parties prenantes de l'organisation sont visées par cet engagement :

- « L'organisation a la responsabilité de respecter les droits de l'Homme, y compris dans sa sphère d'influence. » (ISO 26000)
- Les items qui suivent concernent donc les collaborateurs, bien sûr, mais aussi les fournisseurs, les consommateurs et toute autre partie prenante pouvant être concernée.

PA 3 : Respecter l'individu, sa dignité, ses droits fondamentaux

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Devoir de vigilance : Identifier les risques de non-respect des droits de l'Homme, dans le fonctionnement de l'organisation, dans les activités directes de celle-ci comme dans ses activités indirectes et ce, envers ses parties prenantes internes et externes (entités ou individus en lien avec elle dans le cadre de ses activités). 	<p>Questionnaires/enquêtes fournisseurs sur le respect des droits fondamentaux</p> <p>Documents internes sur les droits des personnes</p> <p>Procédure d'alerte en cas de non respect des droits de la personne</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Situations de harcèlement : chantage, manipulation, pression, sacrifices démesurés, compétition extrême, harcèlement physique, harcèlement moral et sexuel, violence. • Prévenir les cas de harcèlement entre collaborateurs, entre étudiants, entre collaborateurs et étudiants, harcèlement par/sur des prestataires extérieurs, des visiteurs, etc.. Encadrer strictement les pratiques de bizutage. 	<p>Procédure écrite en cas de harcèlement</p> <p>Règlement intérieur applicable aux stagiaires</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Travail illégal : embauche de personnes en situation irrégulière, travail dissimulé, stages ou volontariats abusifs, défraiement excessif... 	<p>Registre du personnel</p> <p>Contrats de travail</p> <p>Relevé mensuel des mouvements de personnel (organisations + 50)</p> <p>Déclaration des salariés) aux régimes obligatoires d'assurance et de protection sociale</p>

PA 3 : Respecter l'individu, sa dignité, ses droits fondamentaux

Devoir de vigilance par rapport au respect des droits de la personne dans l'ensemble des activités de l'organisation

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle une politique qui stipule d'éviter d'entretenir des relations avec des entités engagées dans des activités qui ne respectent pas les droits de la personne ? • Est-elle écrite ? Est-elle connue ? • L'organisation a-t-elle défini une politique ou des engagements pour promouvoir le respect des droits de la personne en interne et avec ses partenaires d'affaires ? 	<ul style="list-style-type: none"> • A-t-elle déterminé, le cas échéant, l'intensité des risques de non-respect des droits de la personne, dans le cadre de ses activités internes et avec ses partenaires d'affaires: ses fournisseurs, ses sous-traitants, ses partenaires ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Comment mesure-t-elle le risque d'atteinte aux droits de l'homme/s'assure-t-elle de l'absence de risque ? • Comment l'organisation s'assure-t-elle concrètement qu'elle ne collabore pas avec des entités ayant des pratiques contraires aux droits de l'homme ? • Quelles sont les procédures de contrôle ? • Quelles actions concrètes sont mises en place pour garantir le respect des droits des personnes dans l'ensemble des activités de l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Comment les collaborateurs sont-ils informés de cette politique ? • Comment l'organisation se protège-t-elle contre ces risques (sensibilisation, sanction, vérification) ? • Face aux risques résiduels, l'organisation a-t-elle prévu un système d'alerte en cas de non-respect des droits de la personne en interne (cas de harcèlement, discrimination, empêchement du bon fonctionnement syndical, ou autre) ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une démarche d'audit ou d'interrogation des partenaires d'affaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de la démarche en phase avec les principes de respect des droits de la personne mentionnés dans l'ISO 26000

PA 3 : Respecter l'individu, sa dignité, ses droits fondamentaux

Situations de harcèlement

Politique	<ul style="list-style-type: none"> Existe-t-il une politique écrite de prévention des différents types de harcèlement dans l'organisation ? Existe-il une procédure d'alerte formalisée en cas de harcèlement ? 	<ul style="list-style-type: none"> En cas d'alerte avérée, existe-t-il une procédure de traitement des cas de harcèlement ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Existe-t-il une sensibilisation pour prévenir et détecter le harcèlement et les violences (physiques et morales) ? Si elle existe, comment la politique de prévention du harcèlement est portée à la connaissance des salariés, et adoptée par eux ? Les procédures d'alerte sont-elles connues en interne ? 	<ul style="list-style-type: none"> En cas d'alerte, comment les personnes victimes sont-elles suivies ? Comment les sanctions disciplinaires sont-elles traitées ? Leur application est-elle vérifiée ?
Résultat	<ul style="list-style-type: none"> Absence de cas de harcèlement depuis 2 ans En cas d'alerte harcèlement : suivi effectif des personnes concernées et éventuelle application de sanctions 	<ul style="list-style-type: none"> Existence d'un plan de suivi et d'amélioration continue spécifique à la thématique « harcèlement »

Travail illégal

P	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle identifié l'intégralité des cas de travail illégal et des risques à cet égard pour elle-même et pour ses partenaires, ses sous-traitants, ses fournisseurs ? A-t-elle défini une politique sur ce sujet ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation emploie-t-elle des mineurs ? Si oui l'organisation a-t-elle identifié les risques professionnels auxquels ils sont soumis (interdiction du travail abusif au sens de la convention 182 de l'OIT) ?
D	<ul style="list-style-type: none"> Comment l'organisation s'assure-t-elle qu'elle n'a pas recours au travail illégal ? 	<ul style="list-style-type: none"> Met-elle en place des actions pour éviter le travail illégal, notamment indirect, lié à des projets externes ?
R	<ul style="list-style-type: none"> Absence de cas de travail illégal depuis 2 ans 	<ul style="list-style-type: none"> Existence d'une question dans le questionnaire destiné aux fournisseurs et sous-traitants

PA 4 : Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Politique et moyens en faveur de la non discrimination : Dispositifs d'accueil, systèmes d'évaluation et de suivi qui intègrent la lutte contre les discriminations 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identification des publics sensibles <ul style="list-style-type: none"> ➤ En interne : salariés, bénévoles, stagiaires, actionnaires ➤ En externe : fournisseurs, consommateurs 	<p style="text-align: center;">Base de données RH</p> <p style="text-align: center;">Contrats de travail</p> <p style="text-align: center;">Procédures de recrutement</p> <p style="text-align: center;">Procédures d'évaluation et de suivi</p> <p style="text-align: center;">Procédure handicap</p> <p style="text-align: center;">Règlement intérieur applicable aux stagiaires</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ...au regard des 20 critères de discrimination définis par la loi : L'âge ; L'apparence physique ; L'appartenance ou non à une ethnie ; L'appartenance ou non à une nation ; L'appartenance ou non à une race ; L'appartenance ou non à une religion déterminée ; L'état de santé ; L'identité sexuelle ; L'orientation sexuelle ; La grossesse ; La situation de famille ; Le handicap ; Le patronyme ; Le sexe ; Les activités syndicales ; Les caractéristiques génétiques ; Les mœurs ; Les opinions politiques ; L'origine ; Lieu de résidence. 	<p style="text-align: center;">Documents sur la non-discrimination / l'égalité des chances</p> <p style="text-align: center;">Procédure d'alerte RH</p> <p style="text-align: center;">Embauches ou subventions Agefiph</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la diversité et égalité de traitement dans l'emploi (processus RH) 	

PA 4 : Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances

Lutte contre les discriminations

Lutte contre les discriminations	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle identifié de façon méthodique et formalisée ses publics sensibles (genre, personnes en situation de handicap, minorité ethnique, seniors, orientation sexuelle, croyances, etc..) ? • La direction démontre-t-elle un intérêt tangible manifesté par des engagements écrits (déclaration, règlement intérieur...) ou des actes concrets en faveur des publics sensibles ? • L'organisation a-t-elle prévu des sanctions / un accompagnement en cas d'alerte de discrimination ? • Existe-t-il une procédure handicap (accessibilité des formations organisées, dispositifs d'accueil, d'aménagement des examens) ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Qui est responsable ou référent de la définition et du suivi des objectifs sur la non-discrimination et la diversité ? Quels sont les moyens mis à sa disposition ? • L'organisation a-t-elle mise en place des dispositifs de sensibilisation / communication permettant de prévenir les comportements racistes ou discriminants en son sein ? • Notamment en sensibilisant sur les stéréotypes et les préjugés ? • Le système d'alerte existe-t-il ? Est-il connu ? Comment est-il suivi ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuels publics sensibles identifiés • Suivi des actions en faveur de l'accès des publics sensibles • Eventuellement chiffres sur l'accès des publics sensibles • Existence d'un plan d'amélioration continue • Contentieux • Montant de la taxe Agefiph • Taux de diversité = 1-(Taux d'hommes, français, 25-50 ans, non handicapés)

PA 4 : Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances

Egalité de traitement et promotion de la diversité

P	<ul style="list-style-type: none"> • Au niveau de la politique des Ressources Humaines de l'organisation, le sujet de l'égalité de traitement et de la diversité est-il pris en compte de façon formalisée ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus spécifiquement, le sujet de l'égalité de traitement et de la diversité est-il pris en compte de façon formalisée au niveau du recrutement des professeurs ? • Le sujet de l'égalité de traitement et de la diversité est-il pris en compte de façon formalisée par rapport à la population étudiante ?
D	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation peut-elle démontrer que ses processus RH (recrutement, promotion, fin de contrat...), de sélection de prestataires ou encore de bénévoles, se basent sur la seule compétence ? Sont-ils traçables, transparents, collégiaux ? • Veille-t-elle à ce que les informations demandées aux stagiaires présentent un lien direct et nécessaire avec l'action de formation ? • Comment l'organisation favorise-t-elle la diversité des collaborateurs, fournisseurs, consommateurs : accessibilité des bâtiments (transports, marches), offre de produits et/ou services adaptés, tarifs sociaux ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle une action spécifique pour recruter des étudiants en situation de handicap (ex : photos dans les documents de communication, amplificateurs de son, bandes de vigilance, rampes d'accès, etc) ? • L'organisation a-t-elle une action spécifique pour lutter contre les stéréotypes et l'autocensure, en particulier ceux liés au genre et aux métiers ?
R	<ul style="list-style-type: none"> • Part des catégories dans l'effectif total (pyramide des âges, répartition hommes/femmes, part des personnes handicapées) • Part des catégories dans l'effectif étudiant (répartition hommes/femmes, part des personnes handicapées, CSP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi chiffré des recrutements, promotions, actions de formation

PA 5 : Protéger les données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p>Qu'est-ce que c'est ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations (papier ou numérique) relatives à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, telles que : • Noms, prénoms, adresses (physiques et électroniques), numéro de téléphone, lieu et date de naissance, numéro de sécurité sociale, numéro de carte de paiement, plaque d'immatriculation d'un véhicule, photo, empreinte digitale, données médicales et génétiques, etc.. • Légalement : Elles sont protégées par divers instruments juridiques concernant le droit à la vie privée, dont, notamment, la loi Informatique, fichiers et libertés de 1978. En France, la CNIL est l'autorité chargée de la protection des données personnelles. 	<p>Pour les collaborateurs : Règlement intérieur Droit d'accès au système RH</p> <p>Pour les collaborateurs vis-à-vis, en particulier, des consommateurs : Charte de déontologie Charte de confidentialité</p>
<p>Périmètre d'intervention de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité des données conservées : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Niveau de protection des bases de données et des équipements permettant d'y accéder ✓ Restriction d'accès à un nombre limité de personnes • Procédures de conservation et de diffusion des données : <ul style="list-style-type: none"> ✓ durée de conservation ✓ finalité du traitement concerné ✓ consentement de la personne vis-à-vis de ce traitement ✓ accès aux données ✓ obligation d'information • Transparence des procédures et respects des engagements 	<p>Pour les consommateurs : Procédures de conservations des données Réclamations ou plaintes clients / consommateurs</p> <p>Pour tous : Déclaration CNIL Audits de sécurité informatique</p>

PA 5 : Protéger les données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes

Protection des données personnelles

Protection des données personnelles	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation conserve-t-elle des données personnelles (non liées à la facturation ou à la livraison des biens et services) relatives à ses clients ? • L'organisation conserve-t-elle des données personnelles (non liées à la facturation ou à la livraison des biens et services) relatives à ses collaborateurs ou autres parties prenantes ? • L'organisation est-elle transparente avec ses collaborateurs ou clients sur sa politique de conservation de leurs données ? • S'engage-t-elle de façon écrite sur la sécurisation des données ? • Existe-t-il une politique écrite de conservation des données ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les données clients conservées par l'organisation ? Pourquoi et pendant combien de temps ? • Comment les clients en sont-ils informés ? • Une demande formelle d'autorisation pour conserver ces données a-t-elle été faite ? Comment ? • Quelles sont les données clients conservées par l'organisation ? Pourquoi et pendant combien de temps ? • Qui (personne, fonction, instance) est responsable du respect de l'engagement ? Quels sont les moyens mis à sa disposition ? • Y a-t-il un engagement de confidentialité de la part des personnes qui traitent les données ? • Quelles sont les procédures définissant les modalités de cette conservation ? • L'organisation donne-t-elle un droit d'accès et de rectification des données ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de procédures de conservations des données • Résultats des audits de sécurité informatique • Cas avérés de violation de cet engagement dans un passé récent • Nombre annuel de réclamations / plaintes concernant la vie privée / la sécurité des données • Absence de plaintes auprès de la CNIL les 2 dernières années

Développer des relations et conditions de travail responsables

Relations et conditions de travail

Rappel évaluateur



Sur les liens entre « Relations et conditions de travail » et responsabilité sociétale, la norme ISO 26000 dit :

« La création d'emploi ainsi que les salaires et autres compensations versés pour le travail effectué s'inscrivent parmi les contributions économiques et sociales les plus importantes d'une organisation. Un travail enrichissant et productif est un élément essentiel de l'accomplissement personnel ; le niveau de vie est amélioré grâce au plein emploi et à la stabilité de l'emploi. Son absence est l'une des principales causes de problèmes sociaux. Les relations et conditions de travail ont un impact important sur le respect de la légalité et sur le sens de l'équité présent dans la société: des relations et conditions de travail responsables sont indispensables pour assurer la justice sociale, la stabilité et la paix. »

Performance du management du capital humain :

L'évaluation des PA qui composent l'engagement sur les relations et les conditions de travail permettent, *in fine*, de constituer un système de management RH, c'est-à-dire, une démarche structurée pour mesurer, piloter et diffuser les informations liées aux ressources humaines (indicateurs RH, climat social).

Ce système doit notamment permettre de répondre, sur le volet RH, aux objectifs stratégiques suivants : développement des talents (savoir-faire, autonomie, créativité), qualité du service, compétitivité, innovation technique, amélioration de la gouvernance et du dialogue social.

Le plan de management RH doit être suivi régulièrement afin de permettre une amélioration continue, de prévenir les situations de crise (tels que des plans sociaux) et de les gérer au mieux si elles surviennent.



PA 6 : Contribuer à la création d'emplois pérennes et assurer un système de rémunération équitable et transparent

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p>Contribuer à la création d'emplois pérennes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eviter les contrats précaires : stabilité de l'emploi, utilisation à bon escient et quand cela est justifié des contrats « précaires », principe d'embauche en contrat à durée indéterminée chaque fois que cela est possible, optimisation de la contractualisation des intervenants inter unités 	<p>Base de données RH</p> <p>Dossiers RH collaborateurs</p> <p>Contrats de travail</p>
<p>Assurer un système de rémunération équitable et transparent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectivité de la rémunération : rémunération fixe, variable, augmentations, primes et bonus • Mesure de la rémunération : <ul style="list-style-type: none"> - Proportionnée au regard du salaire le plus bas / le plus haut observé - Adaptée au niveau de vie du pays de résidence du collaborateur. • Objectivité des défraiements et des avantages en nature (critères objectifs d'attribution) 	<p>Note de référence interne sur les éléments de rémunération</p> <p>Grilles de salaires</p> <p>Tableaux de suivi de l'évolution des rémunérations</p> <p>Accord d'intéressement et / ou de participation</p> <p>Baromètre social (si existant)</p> <p>Bilan social individuel</p>

PA 6 : Contribuer à la création d'emplois pérennes et assurer un système de rémunération équitable et transparent

Contrats précaires

Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation intègre-t-elle dans ses politiques et pratiques RH l'importance de la stabilité de l'emploi comme un facteur essentiel tant pour l'employé que pour elle-même ? L'organisation a-t-elle défini les conditions de recourt aux contrats temporaires, partiels ou aux conventions de bénévolats et stages ? Procède-t-elle à une planification active de ses effectifs pour éviter tout recours excessif au travail occasionnel ou temporaire ? 	<ul style="list-style-type: none"> Concernant l'évolution professionnelle et la reconversion, l'organisation favorise-t-elle la formation pour les salariés en contrat précaire ? Concernant le bénévolat, comment l'organisation veille-t-elle à ce que le bénévolat soit volontaire et non subi (entretien, etc..) ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Comment l'organisation intègre-t-elle dans ses politiques et pratiques RH l'importance de la stabilité de l'emploi ? Comment s'assure-t-elle que les salariés bénéficient-ils davantage équivalents ? L'organisation étudie-t-elle en concertation avec les collaborateurs ou leurs représentants la façon d'atténuer les impacts négatifs des modifications envisagées dans ses activités, et/ou des aléas de l'(éventuelle) saisonnalité qui affectent l'emploi ? Veille t-elle aux bonnes conditions de travail des intervenants ponctuels ? 	<ul style="list-style-type: none"> Comment l'entreprise traite-t-elle les demandes de salariés pour changer le type de contrat qui leur est appliqué (CDD, temps partiel, etc.) ? Prévoit-elle un suivi (aide et accompagnement à la recherche d'emploi, aide à la valorisation des compétences) des stagiaires, apprentis et services civiques ? Propose-t-elle une valorisation des compétences déployées et/ ou acquises par le bénévole ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Recensement des types de collaborateurs et des types de contrats : Nombre de contrat à durée déterminée. Motifs. / Nombre de salariés à temps partiel. Motifs. Pérennisation de l'emploi : évolution de la masse salariale / Nombre de salariés qui sont passés d'un contrat à temps partiel à un temps plein / Nombre de salariés en CDD et intérimaires passés en CDI dans les 2 dernières années / Nombre d'emplois aidés pérennisés. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de licenciements. Motifs. Taux de turn-over Existence des mêmes avantages pour les salariés en CDD, les intérimaires et les salariés à temps partiel que les salariés en CDI

PA 6 : Contribuer à la création d'emplois pérennes et assurer un système de rémunération équitable et transparent

Système de rémunération objectif et transparent

Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation dispose-t-elle de règles garantissant l'objectivité des rémunérations fixes (grille de salaire, grille de classification), variables (objectifs) et des augmentations ? Sont-elles formalisées et connues des collaborateurs ? Les rémunérations des collaborateurs sont-elles réévaluées régulièrement sur la base du secteur et du coût de la vie ? Existe-t-il des processus de défraiement des collaborateurs : sont-ils basés sur des critères objectifs, équitables, contrôlables ? L'organisation veille-t-elle à la prise en charge de tous les frais réels de mission (remboursement, déduction fiscale) ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle mis en place des dispositifs permettant l'association des collaborateurs à ses résultats annuels (participation, intéressement, épargne salariale) ? Avec quelle périodicité, et quelles garanties pour éviter les dérives ? L'organisation a-t-elle prévu de façon formelle des avantages sociaux (couverture sociale complémentaire, ticket restaurant, compte épargne-temps, etc..) complémentaires à la rémunération ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Par quels canaux les collaborateurs ont-ils effectivement accès aux critères fixant les rémunérations fixes, variables et les évolutions ? Un reporting et un contrôle réguliers (annuel) sont-ils prévus afin d'identifier les collaborateurs n'ayant pas bénéficié d'augmentation ou de prime, par exemple, depuis 3 ans ? 	<ul style="list-style-type: none"> La rémunération moyenne des collaborateurs est-elle cohérente par rapport à la rémunération moyenne du secteur ? Les défraiements sont-ils effectivement suivis et tracés ? Les critères de défraiements sont-ils réellement appliqués ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Existence de critères précis de détermination des rémunérations variables, d'attribution de primes, de défraiement et d'avantages en nature Périmètre des collaborateurs couvert par ces dispositifs (employés, cadres, dirigeants ?) 	<ul style="list-style-type: none"> Absence d'écart de rémunération (homme / femme) Ratio salaire les plus bas vs. les plus hauts Nombre d'actions aux Prud'hommes intentées par les collaborateurs, relatives à des questions d'égalité de traitement en termes de rémunération

PA 7 : Favoriser la qualité de vie au travail

Périmètre à étudier

La Qualité de Vie au Travail (QVT) recouvre plusieurs aspects (source : travailler-mieux.gouv.fr) :

- **L'organisation du travail** : lieu, horaires, aménagement des locaux et ergonomie des postes, délais de réalisation des tâches, concentration requise, niveau d'autonomie
- **Le management et les relations de travail** : nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, absence d'injonctions contradictoires, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle, perspectives
- **La prise en compte des valeurs et attentes des salariés** : développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, absence de conflits éthiques
- **Les changements du travail** : conception des changements de tout ordre, nouvelles technologies, insécurité de l'emploi, restructurations ...

Documents d'appui

Normes internationales du travail

Documents droit du travail

Convention collective

Règlement intérieur

Accord sur l'application de la Loi des 35 heures, ou autres accords.
Autres documents formalisés sur l'organisation du travail (horaires, congés, etc..).

Enquêtes de satisfaction des salariés

Bilan social

Baromètres sociaux / outils de mesure du climat social

Tableau d'indicateurs RH

PA 7 : Favoriser la qualité de vie au travail

Conditions de travail

Conditions de travail	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation veille-t-elle autant que possible à améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs (salariés, bénévoles, stagiaires, etc..) et de toutes les personnes qui travaillent pour elles ? • L'organisation a-t-elle mis en place un baromètre social, ou autre dispositif moins formel, cherchant à mesurer la qualité de vie au travail des collaborateurs afin de piloter une démarche dans le sens de l'épanouissement des collaborateurs ? • Quelles sont les dispositions en vigueur dans l'organisation en matière de temps de travail des collaborateurs ? • Quelles mesures prend l'organisation pour compenser les contraintes engendrées par les horaires atypiques ? • Quelle est la politique de l'organisation en matière d'heures supplémentaires ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation veille-t-elle à l'ergonomie des postes ? A l'accès aux équipements de base (coin repas, toilettes, vestiaires, etc..) ? A l'aménagement d'espaces de détente ? • Si la gestion financière mise en place permet des excédents, sont-ils réinvestis au moins en partie dans l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs ? • Si oui, cherche-t-il à mesurer la qualité des relations managériales, le niveau d'autonomie, le niveau de contraintes ressenties, le niveau de lassitude ou de progression par rapport à ses tâches ? • En cas de changement dans l'organisation (déménagement, plan social,...), comment les collaborateurs sont-ils informés ? • Comment l'organisation s'assure-t-elle du respect du temps de travail, du temps de repos, de récupération et de congé pour les collaborateurs ? • Comment sont décidées et mises en œuvre les politiques relatives au temps de travail au sein de l'organisation : Décisions de la direction ? De la DRH ? Négociation avec les représentants du personnel ? Consultations individuelles ou collectives ? • Existe-t-il un compte épargne temps (CET) ou d'autres formes de compensation pour les congés acquis et non posés ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des conditions de travail et des rémunérations aux conventions collectives, à la législation et à la réglementation nationale, ainsi qu'aux normes internationales du travail en vigueur • Utilisation des indicateurs du baromètre social, s'il y en a un • Turn-over / Taux d'absentéisme / Litiges (prud'homme ou autre) • Horaires effectifs de travail et respect de ceux-ci • Affichage légal des horaires de travail et durée du repos • Nombre d'heures supplémentaires (fichier de suivi)

PA 7 : Favoriser la qualité de vie au travail

Equilibre vie privée - vie professionnelle

	Equilibre vie privée - vie professionnelle	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> Le sujet de l'adaptation et de l'aménagement du temps de travail par rapport aux différents souhaits et aux différentes catégories de collaborateurs (familles monoparentales, salariés en fin de carrière, les personnes en situation de handicap, éloignement du lieu de travail, adaptation au double-projet, etc..) est-il pris en compte dans le fonctionnement de l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> Quelles sont les dispositions concrètes en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle prévues dans l'organisation générale de l'organisation ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Comment s'appliquent concrètement ces dispositions : horaires souples, télétravail, horaires des réunions compatibles avec, au minimum, les horaires scolaires / de crèches, temps partiel choisi, existence d'une crèche d'organisation, d'une conciergerie d'organisation, etc.. ? Quels sont les moyens (budgets, personnel, locaux, etc..) alloués à cette thématique par l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle des retours sur la satisfaction des collaborateurs sur l'équilibre vie privée - vie professionnelle ? L'organisation du travail des collaborateurs permet-elle à ceux-ci d'exercer des activités personnelles par ailleurs (mécénat de compétences, bénévolat, activités sportives ou culturelles, vie associative...)?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Existence en interne d'aménagements et de services liés à l'articulation entre la vie privée et la vie professionnelle des collaborateurs : horaires de travail et de réunion compatibles, temps partiel choisi, crèche, conciergerie, salle de sport, etc.. 	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'acceptation des temps partiels pour convenance personnelle Existence d'un dispositif de télétravail (pour qui ? quelles modalités ?)

PA 8 : Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Définition du champ du dialogue social et étendue de celui-ci dans l'organisation • Implication effective des parties prenantes internes (collaborateurs, IRP, bénévoles, etc..) au dialogue social • Relations effectives avec les Délégués Syndicaux (DS) et autres Instances Représentatives du Personnel (IRP) • Communication interne, diffusion des informations et connaissance des opinions en interne 	<p style="text-align: center;"> Accords de droit syndical Tableau de suivi des mandats syndicaux Calendrier et PV des réunions avec les organisations syndicales Rapport de situation comparée Baromètres sociaux </p>

PA 8 : Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes

Définition du champ du dialogue social

	Définition du champ du dialogue social	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation respecte-t-elle, en permanence, le droit des travailleurs à constituer leurs propres organisations ou à y adhérer afin de faire valoir leurs intérêts ou de mener des négociations collectives ? 	<ul style="list-style-type: none"> Les comptes-rendus de réunions avec les délégués du personnel et les délégués syndicaux sont-ils formalisés ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Comment l'organisation s'assure-t-elle qu'elle ne risque pas le délit d'entrave ? Assure-t-elle, dans le cadre de l'activité syndicale et dans la mesure du possible, l'accès aux postes de travail et aux locaux aux représentants élus du personnel ? Lorsque le dialogue social est effectif : Quels sont les collaborateurs impliqués ? 	<ul style="list-style-type: none"> Il-y-a-t-il une ouverture d'un registre des délégués du personnel au sens du code du travail ? Les sujets de négociation sont-ils conjointement déterminés avec les délégués du personnel et délégués syndicaux ? Les comptes-rendus sont-ils diffusés à l'ensemble des collaborateurs ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Preuves que ce droit est respecté de bonne foi par l'organisation : nombre de réunions avec les Délégués du Personnel et Délégués Syndicaux, nombre de réunions de Comité d'organisation... Comptes-rendus de réunion des IRP ou d'échange avec les collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'accords sociaux/avenants signés Existence d'un reporting sur l'évolution des conditions d'emploi des représentants du personnel Nombre de propositions formulées par les collaborateurs non-élus / non dirigeants ayant ont été mises en œuvre par l'organisation

PA 8 : Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes

Communication interne

Communication interne	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation favorise-t-elle le dialogue social en son sein ? Quand elle conduit un processus de changement susceptible d'avoir des conséquences sur l'organisation des activités ou les conditions de travail, l'organisation associe-t-elle ses parties prenantes internes à l'identification des problèmes à traiter, à la détermination des plans d'actions à conduire, aux modalités des décisions à prendre, aux actions correctives/compensatoires à envisager ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation donne-t-elle accès aux informations qui permettront d'avoir une image juste et équitable des activités, des évolutions, de l'organisation... ? Quels sont les différents moyens d'information et de communication mis en place par l'organisation en ce qui concerne les conditions de travail (intranet, newsletter, boîte à idées, cercle de qualité, etc..) ? Ces moyens permettent-ils une communication dans les deux sens ? L'organisation informe t-elle les collaborateurs, les délégués du personnel et délégués syndicaux des évolutions de la masse salariale ? Des indicateurs et actions relatifs au volet social ? De la marche générale et des résultats de l'entreprise ? A quelle fréquence et selon quelles modalités ? L'organisation peut-elle prouver que les enjeux sociaux sont effectivement pris en compte dans son organisation, dans sa gouvernance, dans ses opérations d'équipement ? Si oui, comment et à quel stade ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année et Sujets concernés Plan de communication interne, diffusion des indicateurs (en interne / en externe) Existence d'une démarche d'amélioration continue en matière de RH Indicateurs de suivi et de pilotage RH (coût main d'œuvre / CA, taux de départ, taux de démission, heures de formation/employé, baromètre social, plan de succession, CA par salarié, bénéfice par salarié)

PA 9 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs



Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Politique santé-sécurité et moyens mis en place au bénéfice des collaborateurs de l'organisation 	<p>Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)</p> <p>Politique générale santé-sécurité</p> <p>Règlement intérieur</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des risques : ✓ Identification/actualisation des textes législatifs/réglementaires s'appliquant à son activité ✓ Analyse des risques : <ul style="list-style-type: none"> * physiques * et psycho-sociaux (RPS, qui désignent, notamment le stress, le mal-être au travail et sont en lien avec la qualité de vie au travail (QVT) ✓ Suivi des incidents 	<p>Registres sécurité obligatoires le cas échéant</p> <p>Rapports de l'inspection du travail</p> <p>Suivi statistique des accidents et maladies professionnelles</p> <p>Rapport d'audits</p> <p>Procédure de gestion de crise</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Prévention, sensibilisation sur la santé et la sécurité des collaborateurs ✓ Contribuer à maintenir l'état de santé général des salariés ✓ Coopérer, au-delà des obligations légales, avec les autres entreprises intervenant sur les sites pour assurer la santé et la sécurité de tous les travailleurs (ex : prestataires de service) 	<p>Documents de communication sur les risques, la santé, la sécurité</p> <p>Programme de formation des salariés sur l'hygiène et à la sécurité</p>

PA 9 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs

Politique santé et sécurité

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les principales dispositions de la politique santé et sécurité ? Prend-elle en compte l'ensemble des risques identifiés et évalués ? • Les différents risques d'accidents du travail et maladies professionnelles (y compris liés aux trajets) des différents postes ont-ils été identifiés et évalués ? • L'organisation connaît-elle et a-t-elle des relations avec les organisations ressources en matière de santé-sécurité au travail (médecin du travail, assistante sociale, ingénieur conseil de la CRAM, etc..) pour l'aider à élaborer sa politique santé-sécurité ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation propose-t-elle des services de santé à ses collaborateurs ? • L'organisation veille-t-elle à se conformer à toute obligation et aux meilleures pratiques concernant la protection sociale des travailleurs dans le pays dans lequel elle opère ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Un DUER a-t-il été établi ? Si oui, est-il mis à jour régulièrement ? En collaboration avec les collaborateurs et/ou les représentants du personnel ? • Y-a-t-il un tableau de suivi des incidents et accidents ? • Quels sont les moyens spécifiques de protection individuelles et collectives (équipements individuels et/ou procédures pour travaux dangereux, dispositif de prévention et de lutte contre l'incendie), de détente, d'hygiène sanitaire (campagnes de vaccination, diététique), d'ergonomie ou de confort ? • L'organisation a-t-elle une veille réglementaire pour s'assurer que tous ces moyens couvrent à minima les obligations légales applicables à l'organisation en matière de santé-sécurité ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dispositifs observés s'appliquent-ils à l'ensemble des collaborateurs quel que soit leur statut (cdd, cdi, saisonniers, stagiaires...) mais aussi aux sous-traitants intervenant pour le compte de l'organisation ? • Favorise-t-elle l'accès à des services de santé : médecine du travail, cellule d'écoute RPS, psychologue, structures relais du territoire, etc.. ? • L'organisation veille-t-elle à améliorer de façon concrète la protection sociale (notamment accès à une complémentaire de santé obligatoire à partir du 01/01/2016) de ses collaborateurs et de toutes les personnes qui travaillent pour elles ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de couverture du DUER • Existence d'un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail • Taux de fréquence des maladies professionnelles et des 	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de dispositifs de protection sociale pour les collaborateurs • Contrôle de l'efficacité des dispositifs de réduction/élimination des risques

PA 9 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs

Prévention des risques de santé et sécurité

Prévention des risques de santé et sécurité	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle mis au point des plans de prévention des accidents de travail et maladies professionnelles ? • L'organisation sensibilise-t-elle ses collaborateurs aux risques santé-sécurité auxquels ils sont soumis ? • Communique-t-elle de façon périodique sur les accidents et incidents survenus en son sein, et sur les mesures correctives prises pour éviter leur ré-occurrence ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les moyens spécifiques de prévention et de formation santé-sécurité mis en place dans l'organisation (budget, outils et temps) ? • L'organisation a-t-elle formé des collaborateurs, sur leur temps de travail, à la prévention de la santé et de la sécurité, au respect des règles d'hygiène et de sécurité et à l'utilisation des équipements de protection ? • Par quels moyens concrets l'organisation informe-t-elle ses collaborateurs des risques auxquels ils sont exposés ? • Comment l'organisation s'assure-t-elle d'un système de suivi et de contrôle des thèmes de santé (dont visites médicales) ? • Comment l'organisation s'assure-t-elle d'un système de suivi et de contrôle des thèmes de sécurité dans l'organisation ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une sensibilisation sur les risques de santé et sécurité au travail aux collaborateurs • Nombre de salariés formés SST (Sauveteur Secouriste du Travail). Formations secouristes actualisées • Nombre de formations santé-sécurité organisées par an • Certificat de système de management SST

PA 10 : Développer les compétences de tous les collaborateurs

 PA à caractère réhibitoire



Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none">• Formation des collaborateurs Faire monter en compétence et en responsabilité, de façon adaptée selon qu'ils appartiennent au corps professoral ou non, tous les collaborateurs.• Formation des personnes chargées des formations Attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou du formateur indépendant• Apporter la preuve de la qualification professionnelle des personnes chargées des formations (diplômes, actions de formations, attestation de suivi de formations, certificats, qualifications, production de références)	<p>Politique et Plan de formation pour les formateurs</p> <p>CV- thèque mise à jour des formateurs</p> <p>Ratio vacataires/permanents</p> <p>Attestation annuelle du niveau d'investissement en formation pour ses formateurs et du % formé</p> <p>Certificats / qualifications</p> <p>Actions de professionnalisation</p>
<ul style="list-style-type: none">• Souhaits des collaborateurs et évolutions de carrières	<p>Exemplaires d'entretiens individuels d'évaluation</p> <p>Tableaux de suivi des promotions et évolutions de carrière</p>

PA 10 : Développer les compétences de tous les collaborateurs

 PA à caractère réhibitoire



Besoin en compétences de l'organisation

Besoin en compétences de l'organisation	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t-il un plan de formation continue des collaborateurs ? • Est-il adapté aux collaborateurs appartenant au corps professoral ou non ? • L'organisation a-t-elle identifié les différentes parties prenantes pertinentes par rapport à l'objectif de développement / épanouissement du capital humain ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Comment le plan de formation est-il construit (lien avec la GPEC) ? • L'organisation encourage-t-elle les collaborateurs à se former ? • L'organisation assure t-elle un suivi de la qualification professionnelle des personnes chargées des formations ? • Fournit-elle une aide suffisante (financière, temps, conseil) à la formation ? • Les informe-t-elle sur les dispositifs d'aides (congé individuel de formation (CIF), compte personnel de formation (CPF), etc..) et de formation existants ? • Le plan de formation prévu en début d'année est-il effectivement suivi ? Si non, pourquoi ? • L'organisation dialogue-t-elle sur ce sujet avec les parties prenantes concernées (à titre d'information et/ou pour réfléchir à des actions correctives, coordination, mutualisation des ressources) ? • L'organisation dispose t-elle d'une base à jour des expériences et qualifications des formateurs ? • Les formations sont-elles réalisées sur le temps de travail ? • Le cas échéant, l'organisation a-t-elle mis en place un système de compensation explicite et formalisé ? • Est-il prévu un processus formalisé d'évaluation des formations ? Si oui, se fait-il directement ou longtemps après la formation ou les deux ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Part de la masse salariale brute consacrée à la formation • Nombre de salariés ayant reçu une formation (par âge, par sexe, par métier, par catégorie, etc..) • Nombre de VAE, d'utilisation du CPF (Compte Personnel de Formation), de CIF, réalisées au cours des 2 dernières années

PA 10 : Développer les compétences de tous les collaborateurs

 PA à caractère réhibitoire



Souhaits des collaborateurs et évolutions de carrières

	Souhaits des collaborateurs et évolutions de carrières	
Politique	<ul style="list-style-type: none">• Les collaborateurs sont-ils associés, directement ou via leurs représentants élus, au choix des formations qu'ils suivront dans le futur ?• Existe-t-il un dispositif d'accompagnement des collaborateurs (entretien de fin de stage avec le tuteur, entretien gestion de carrière, etc..) y compris des collaborateurs en contrat de professionnalisation, en stage ?	<ul style="list-style-type: none">• Les évolutions de carrières, les décisions de formations, de promotions, le déroulé des évaluations professionnelles suivent-elles des procédures formalisées, qui s'appuient sur des critères objectifs et transparents ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none">• Des réunions de préparation du plan de formation se tiennent-elles effectivement entre les personnes en charges de celui-ci et les collaborateurs ou leurs représentants ?• Que prévoit ce dispositif : entretiens individuel d'évaluation / de formation, gestion prévisionnelle des emplois et compétences, actions de formation, VAE, etc..) ?• Qui en est bénéficiaire (employés, formateurs, cadres, stagiaires, etc..) ?• Comment la montée en compétences (avec ou sans formation, l'expérience étant également un moyen de montée en compétences) est-elle mesurée ? Est-elle associée à l'évolution professionnelle ?	<ul style="list-style-type: none">• Le collaborateur dispose-t-il de temps pour préparer son entretien d'évaluation ? Existe-t-il un moyen de recours pour le collaborateur en ce qui concerne l'appréciation faite à son sujet ?• L'organisation prévoit-elle un suivi (aide et accompagnement à la recherche d'emploi, aide à la valorisation des compétences) des stagiaires, apprentis et services civiques ?• Propose-t-elle une valorisation des compétences déployées et/ ou acquises par le bénévole ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none">• Pourcentage des collaborateurs bénéficiant d'un entretien individuel annuel, par sexe, par âge, par métier, par catégories, etc..) ?• Ratio demandes de formation / satisfaction des demandes sur les 2 dernières années	<ul style="list-style-type: none">• Pourcentage des collaborateurs connaissant chaque année des évolutions de carrière (promotion interne), par âge, par sexe, par métier, par catégorie, etc.. ?



Préserver l'environnement

L'environnement

Rappel évaluateur



- Le respect de l'environnement doit être pris en compte dans l'ensemble de l'activité de l'organisation.
- Une organisation responsable doit idéalement avoir une approche d'analyse de cycle de vie complet (dite « ACV » : depuis l'extraction de matières premières et la production d'énergie, jusqu'à la mise au rebut ou à la récupération en fin de vie, en passant par la fabrication et l'utilisation) pour l'évaluation, la limitation et la maîtrise des impacts environnementaux directs et indirects de ses activités, produits et services.
- Cela implique également de porter une attention particulière aux phases de distribution et de transports entre chaque étapes du cycle de vie.
- En matière environnementale, les organisations responsables sont invitées par l'ISO 26000 à dépasser leurs simples obligations réglementaires pour œuvrer sans relâche à l'amélioration continue de leurs performances environnementales. Le recours à l'innovation environnementale est fortement encouragé.

PA 11 : Eco-concevoir les produits, activités et services

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • L'éco-conception est une démarche visant à faire évoluer l'offre produit (c'est-à-dire bien, service ou solution) d'une organisation pour limiter ses besoins en ressources et réduire ses impacts environnementaux , tout en la rendant différenciante par rapport aux offres concurrentes • Elle implique la prise en compte des impacts environnementaux : dans les décisions stratégiques (décisions d'investissement, équipements, choix d'implantation, gestion du passif environnemental, construction des usines ou bâtiments), et dans la conception des activités, produits et services en s'appuyant sur le cycle de vie • Elle implique également l'association des PP légitimement intéressées à la définition des orientations et à l'évaluation des résultats de l'organisation • La démarche d'éco-conception peut aussi conduire au développement de modèles innovants d'économie circulaire ou d'économie de fonctionnalité 	<p style="text-align: center;">Processus de conception</p> <p style="text-align: center;">Cahiers des charges des projets d'investissement,</p> <p style="text-align: center;">Cahiers des charges produits (plus spécifiquement mention des critères environnementaux),</p> <p style="text-align: center;">Analyse de cycle de vie des produits</p> <p style="text-align: center;">Etiquetage produit à destination du consommateur : témoins consommation énergies, eau</p> <p style="text-align: center;">Système de management environnemental ou démarche structurée de protection de l'environnement</p>

PA 11 : Eco-concevoir les produits, activités et services

Eco-conception et économie circulaire

	Eco-conception et économie circulaire	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation peut-elle prouver que les impacts environnementaux sont pris en compte dans ses décisions stratégiques d'investissement, d'équipement, dans ses projets, choix d'implantation, dans la conception de ses produits et services ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle défini des objectifs / orientations en matière d'empreinte environnementale de ses produits ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Quelles actions concrètes sont réalisées pour l'éco-conception des activités, produits et services ? Ces actions sont-elles ponctuelles ou régulières ? L'organisation prévoit-elle systématiquement une Analyse de Cycle de Vie (ACV) sur ses produits et/ ou ses services ? Des preuves tangibles de mise en œuvre de principes d'économie circulaire sont-elles observables dans l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> Développe-t-elle des circuits donnant une deuxième vie aux objets en les recyclant ? Réduit-elle ses consommations en mutualisant ou en substituant des matières premières par des matières secondaires d'autres entreprises en mettant en place des synergies avec d'autres acteurs sur le territoire ? Quelles actions d'information, de sensibilisation et d'accompagnement sont conduites pour réduire les impacts dus à l'utilisation du produit ou service (ex. consignes de tri) ? Existe-t-il mise des infrastructures de réseaux de collecte pour les produits en fin de vie ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des projets pour lesquels une démarche d'éco-conception a été menée Indicateurs de suivi des consommations de ressources (rapportées aux unités produites) 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs de suivi d'utilisation de matières premières réemployés, recyclées, renouvelables... Taux de recyclabilité

PA 12 : Piloter la démarche de réduction d'impacts environnementaux

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p>Déployer une démarche structurée de protection de l'environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une démarche structurée pour piloter, mesurer, maîtriser et réduire les impacts environnementaux. Cette démarche peut être appelée système de management environnemental (SME - ex : démarches type ISO14001, référentiel « 123 Environnement »). ➤ L'objectif d'une SME est, sur la base d'une évaluation environnementale des aspects et exigences, de planifier les réductions de l'empreinte environnementale de l'organisation (consommations de ressources de tous type d'une part, et d'émissions de pollutions et nuisances d'autre part (déchets solides, effluents liquides et gazeux, bruit, vibrations, odeurs, pollution visuelle, pollution lumineuse, etc)) ➤ Le plan d'actions environnemental doit : <ul style="list-style-type: none"> - Permettre la conformité de l'entreprise aux normes et réglementations environnementales - être suivi régulièrement afin de permettre une amélioration continue de l'empreinte environnementale de l'organisation - Faire l'objet d'une communication auprès des parties prenantes - optimiser la protection de l'environnement en situation de marche normale de l'organisation et également anticiper d'éventuelles situations accidentelles. - Préserver la biodiversité 	<p>Système de management environnemental / Plan d'actions environnemental</p> <p>Etudes d'impact environnemental / Etude de danger</p> <p>Documents de suivi des consommations d'eau (relevés), d'énergie (relevés), de papier, de matériel de bureau, de matériaux de construction, etc.</p> <p>Cahier des charges des produits utilisés / achetés</p> <p>Documents de suivi des déchets solides, et des effluents liquides et gazeux</p> <p>Etudes de nuisances (bruit, vibrations, ondes, odeurs, pollution visuelle, pollution lumineuse...)</p> <p>Normes de référence pour les SME (ISO 14001 / ISO 14004 / ISO 14010 / ISO 14012, ISO 20121)</p> <p>Démarche d'évaluation des incidences Natura 2000 (pour les activités en milieu naturel), HQE...</p> <p>Dispositif de veille réglementaire</p> <p>Documents de sensibilisation</p>

PA 12 : Piloter la démarche de réduction d'impacts environnementaux

Démarche structurée de protection de l'environnement

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle mis en place une politique contenant des lignes directrices visant à maîtriser, limiter et réduire son empreinte environnementale ? • Cette politique est-elle développée dans le cadre d'un Système de Management Environnemental (SME) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'implication des parties prenantes internes et externes est-elle prévue dans le management environnemental?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Y a-t-il un référent / responsable environnement ? Quel pourcentage de son temps de travail consacre-t-il à ce sujet? • Les moyens (gestion courante et investissements, ressources, équipements, compétences outils,...) dédiés à la protection de l'environnement sont-ils adaptés (montant, orientation) au regard des impacts identifiés, et des objectifs de progrès définis ? • Des audits / inspections internes et/ou externes sont-ils organisés ? Sur quel périmètre, à quelle fréquence ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Des outils environnementaux de type Analyse de Cycle de Vie (ACV), Bilan Carbone™, écoconception, autodiagnostic environnement, certification ISO 14001, accompagnement consultants, etc) sont-ils utilisés par l'entreprise pour son management environnemental? • Pour certains sites, les différents dispositifs en vigueur de protection des milieux naturels (Natura 2000, arrêtés de protection de biotope, ZNIEFF, etc.) sont-ils appliqués ? • L'organisation connaît-elle et a-t-elle établi des liens avec les acteurs de l'environnement et de la gestion des espaces naturels dans les territoires où elle entreprend des actions (DREAL, ONF, ONCFS, Parcs nationaux, Parcs naturels régionaux, Réserves naturelles, Conservatoires d'espaces naturels, etc.) ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un plan de management environnemental (SME) • Indicateurs de suivi et de pilotage du SME • Diffusion des indicateurs (en interne / en externe) • % de sites ou d'activité certifiés ISO 14001 (ou SME adapté) 	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche d'amélioration continue sur l'ensemble des critères suivis • Nb d'incidents environnementaux

PA 12 : Piloter la démarche de réduction d'impacts environnementaux

Réduire ses consommations

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle mis en place une politique de réduction de ses consommations de ressources ? • Les emplois du temps sont-ils pensés de façon à réduire les transports, la consommation d'énergie ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Des objectifs de réduction de consommation de ressource sont-ils fixés annuellement, avec un principe d'amélioration continue?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle un processus formalisé d'identification et de mesure de ses consommations de ressources (eau, sources d'énergie, consommables, produits et services) liées à ses activités quotidiennes, occasionnelles, évènementielles ? • Les diverses sources de consommation de ressources sont-elles mesurées et suivies de façon régulière? Selon quelles modalités? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation pratique-t-elle de façon proactive la réduction de sa consommation d'eau, d'énergie, d'emballages à la source ? • Utilise-t-elle autant que possible des matières recyclées ? • Favorise-t-elle autant que possible les matières recyclables ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un programme de réduction des consommations de ressources sur l'ensemble du périmètre impacté par l'organisation • Indicateurs sur les consommations de ressources (eau, électricité, papier, etc.) et évolution de ces indicateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Part des achats réalisé en local

PA 12 : Piloter la démarche de réduction d'impacts environnementaux

Réduction des pollutions et nuisances

	Réduction des pollutions et nuisances	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle défini une politique structurée d'identification, mesure et réduction des pollutions et nuisances liées à ses activités et à ses décisions ? Des objectifs de réduction de déchets ont-ils été mis en place ? L'organisation a-t-elle mis en place des programmes de réduction à la source des pollutions et des nuisances significatives ? En particulier, l'organisation cherche-t-elle à réduire son impact carbone (gaz à effet de serre) ? 	<ul style="list-style-type: none"> Y a-t-il une politique de réduction et de valorisation des déchets et effluents non-supprimables (réduction à la source, collecte sélective, deuxième vie, valorisation/recyclage) ? L'organisation a-t-elle une politique active de réduction de l'impact des déplacements de ses collaborateurs (réduction du nombre de kilomètres, choix des modes de transport, réflexion sur la localisation) ? L'organisation dispose-t-elle d'une politique de prévention des risques de pollutions accidentelles ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Comment se fait concrètement l'identification et la mesure des pollutions? A quelle fréquence ? Des indicateurs ont-ils été mis en place? Qui en est responsable? Les collaborateurs sont-ils activement impliqués dans la réduction des pollutions et nuisances? Si oui, comment sont-ils incités à respecter les règles et objectifs fixés? 	<ul style="list-style-type: none"> Quelles sont les mesures effectivement prises pour appliquer dans l'ordre les principes suivants aux pollutions générées par l'organisation : suppression, réduction, réutilisation, recyclage, autre valorisation, traitement « propre » ? L'organisation utilise-t-elle de façon optimale les outils numériques (dématérialisation, visioconférence...) et organisationnel (télétravail) pour limiter certains impacts environnementaux (déplacements, impressions...)? A-t-elle mis en place de mesures de prévention des risques accidentels et des dispositifs de gestion de crise associés ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Existence d'un plan de réduction de la pollution Filières de traitement en place Existence d'indicateurs de suivi et pilotage pour toutes les formes de pollution Indicateur de suivi des traitements des déchets par type : réemploi, recyclage, valorisation énergétique, enfouissement 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion des indicateurs (en interne / en externe) Procédure d'alerte en cas de pollution accidentelle sur les sites d'activité de l'organisation Démarche d'amélioration continue et objectifs de progrès sur tous les types de pollution Existence d'une démarche de prévention visant à supprimer, ou à minima à limiter les pollutions chroniques

PA 12 : Piloter la démarche de réduction d'impacts environnementaux

Actions de sensibilisation et de valorisation des écosystèmes

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation promeut-elle la réduction de la consommation de ressources auprès de ses collaborateurs et la consommation responsable auprès de ses parties prenantes ? • Existe-t-il une politique de formation/sensibilisation sur le sujet de la pollution? • L'organisation rend-elle ses actions de réduction d'impact environnemental visibles ? • L'organisation s'est-elle dotée de programmes de formation, d'éducation, d'information à l'environnement ? • L'organisation participe-t-elle volontairement à des programmes d'études et/ou de recherches sur l'environnement ? Les fait-elle connaître ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation s'implique-t-elle volontairement dans une gestion respectueuse des sites, des paysages et de la nature ? • Adapte-t-elle les activités aux contraintes environnementales, au respect de la biodiversité ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t-il des actions effectives de communication et de promotion du respect de l'environnement en interne? En externe ? Par quels moyens et actions concrètes ? • Les éventuels travaux de recherche sont-ils publiés ? Accessibles publiquement ? • Quelle utilisation en est faite dans les territoires ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation dialogue-t-elle sur le sujet environnemental avec les pouvoirs publics, les interlocuteurs locaux et autres parties prenantes concernées (à titre d'information ou pour réfléchir à des actions correctives, coordination, mutualisation des ressources) ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • % de collaborateurs sensibilisés à l'environnement • Taux de formation des collaborateurs aux éco gestes 	

Développer l'éthique dans les relations d'affaires

Développer l'éthique dans les relations d'affaires

Rappel évaluateur

« Un comportement éthique est fondamental pour établir et maintenir des relations légitimes et productives entre les organisations. Le respect, la promotion et l'encouragement des normes de comportement éthique sous-tendent donc toute la loyauté des pratiques. Empêcher la corruption et mettre en pratique une implication politique responsable dépendent du respect de la Loi, de l'adhésion aux normes d'éthique, de la redevabilité et de la transparence. Il ne peut y avoir de concurrence loyale et de respect des droits de propriété si les organisations ne traitent pas les unes avec les autres de façon honnête, équitable et intègre. » ISO 26000

La norme ISO 26000 insiste sur l'importance de la loyauté des pratiques dans le cadre de relations saines entre les organisations. Dans ce cadre, on veillera au comportement éthique de l'organisation en interne et envers sa sphère d'influence.

La corruption peut prendre de nombreuses formes :

- Le blanchiment d'argent, le détournement de biens, le recel, l'entrave à la justice, les rétro-commissions, l'abus de bien sociaux, le dopage physique ou financier, le délit d'initié, l'achat de voix pour des élections ou pour l'attribution de marchés, la non-transparence de la gouvernance et de la finance, la réception de pots-de-vin, la fraude, etc..
- La corruption active implique que l'organisation agit directement. La corruption passive traduit un comportement complice par le laissez-faire complaisant.
- Sur le sujet de la lutte contre les comportements corrompus, le devoir de vigilance de l'organisation doit être assumé.

PA 13 : Prévenir tout acte de corruption active ou passive

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Transparence et intégrité de l'organisation : ➤ Pour l'organisation, l'enjeu est d'encadrer strictement toutes les opérations présentant des risques de corruption, et de rendre compte des mesures prises à cet égard (code de conduite interne et imposée à ses collaborateurs / partenaires d'affaires) ➤ Sur ce Principe d'Action, il est essentiel de faire le lien avec le PA2 qui traite de la transparence de la gouvernance et de la gestion financière. 	<p style="text-align: center;">Charte de déontologie / codes de conduite</p> <p style="text-align: center;">Politique d'offre et de réception de cadeaux et avantages en nature</p> <p style="text-align: center;">Procédures internes visant à prévenir la corruption, la fraude et les conflits d'intérêt</p> <p style="text-align: center;">Procédures internes visant à prévenir le blanchiment des capitaux (si pertinent)</p> <p style="text-align: center;">Rapports de contrôle interne et d'audit financiers</p> <p style="text-align: center;">Supports de sensibilisation du personnel à la thématique « corruption »</p> <p style="text-align: center;">Dossiers de contentieux</p>

PA 13 : Prévenir tout acte de corruption active ou passive

Transparence et intégrité (en lien avec le PA 2)

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • La Direction peut-elle prouver que la prévention de tout acte remettant en cause l'intégrité de l'organisation fait formellement partie de ses règles de gestion ? • Les cadeaux et avantages (donnés ou reçus) font-ils l'objet d'une procédure indiquant précisément aux collaborateurs le comportement attendu de leur part en la matière ? • Une personne officiellement en charge du suivi des risques de manque à l'éthique (dont corruption) est-elle désignée et connue des collaborateurs ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle prévu dans ses procédures un diagnostic périodique des risques de dérives ? • Des sanctions sont-elles explicitement définies en cas de non-respect avéré des règles applicables aux collaborateurs ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Au-delà du respect de la réglementation, quels sont les moyens concrets mis en œuvre contre les dérives sous toutes leurs formes propres au secteur ou à l'organisation elle-même ? • Existe-t-il un document explicitant la politique et les règles de l'organisation en matière de lutte contre la corruption ? Est-il facilement accessible et connu de tous les membres de l'organisation (dirigeants, collaborateurs, bénévoles, etc.) ? • Tout membre peut-il, sans risque de sanction, signaler une pratique non conforme à une personne/instance qui lui aura préalablement été indiquée ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les actions concrètement entreprises par l'organisation pour diagnostiquer périodiquement ses risques de dérive ? • L'organisation a-t-elle mis en place des mesures concrètes de prévention des risques de corruption (information, formation, contrôles, coopération avec d'autres organisations) ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Preuves que ni les dirigeants, ni les processus ne permettent de procéder à des actes qui nuisent à l'intégrité de l'organisation de nature à fausser les prix, à blanchir de l'argent, à passer en concurrence déloyale, à aboutir à un arbitrage déloyal • Existence d'une politique de prévention des risques de pratiques non conformes à la préservation de l'intégrité de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Application de la politique de prévention des risques / du code de conduite / de la charte de déontologie • Vérifications régulières de l'application des règles et sanctions effectives en cas de faute • Existence d'une procédure d'alerte anonyme pour dénoncer les risques/situations de corruption • Nombre et gravité des cas de dysfonctionnements avérés au cours des 2 dernières années ? / Traitement du/des cas.

PA 14 : Garantir les conditions d'une concurrence loyale

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir la compétition loyale (en lien avec le PA13 et les questions de corruption) : respect des règles de la compétition, absence d'accord occulte, absence d'arrangement ou de tentative d'influence, systèmes d'évaluation des acquis de formation éthiques • Respecter le droit de la propriété : <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'organisation verse une juste compensation pour la propriété qu'elle acquiert ou dont elle jouit. ✓ Les droits de propriété couvrent la propriété tant physique qu'intellectuelle (y compris d'employés et de stagiaires) et englobent les droits fonciers et autres avoirs physiques, les droits d'auteur (ex. Mise en ligne de contenus), les brevets, les droits relatifs aux indications d'origine géographique, les savoirs traditionnels, • Intervention responsable dans la sphère publique : l'organisation doit s'interdire toute forme d'influence déloyale dans le cadre de relation avec les acteurs de la société civile (désinformation, fausses déclarations, voir menaces ou coercition). 	<p style="text-align: center;">Engagements publics sur ces enjeux</p> <p style="text-align: center;">Engagements internes : Charte de déontologie / codes de conduite</p> <p style="text-align: center;">Règles relatives à la prévention des pratiques de concurrence déloyale</p> <p style="text-align: center;">Rapports de contrôle interne</p> <p style="text-align: center;">Supports de sensibilisation du personnel au droit de la concurrence et aux règles internes</p> <p style="text-align: center;">Descriptif de la démarche qualité interne ou externe</p> <p style="text-align: center;">Dossiers de contentieux</p>

PA 14 : Garantir les conditions d'une concurrence loyale

Garantir la compétition loyale et respecter le droit de la propriété

Politique	<ul style="list-style-type: none"> Existe-t-il un document explicitant la politique et les règles de l'organisation en matière de lutte contre la concurrence déloyale ? Est-il facilement accessible et connu de tous les membres de l'organisation (dirigeants, collaborateurs, stagiaires, bénévoles, etc..) ? 	<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les moyens concrets mis en œuvre pour le respect du droit de propriété ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Les collaborateurs sont-ils sensibilisés à l'importance de se conformer à la législation et aux règles internes sur la compétition/concurrence et de se livrer à une concurrence/compétition loyale ? Les règles internes sur la concurrence, et les pratiques interdites, sont-elles connues par les collaborateurs en charge des relations commerciales ? Existe-t-il un dispositif de contrôle permettant à l'organisation de s'assurer que ces règles sont respectées ? 	<ul style="list-style-type: none"> Comment l'organisation veille-t-elle à l'éthique des systèmes d'évaluation des acquis de formation et de gestion des notes (déroulement et composition des Jurys, arbitrage loyal, conflits d'intérêts..) ? Quelles sont les mesures contre la triche et le plagiat ? Les collaborateurs sont-ils informés des règles et sanctions éventuelles de l'organisation sur ce sujet ? L'organisation a-t-elle déjà délivré des avertissements ou pris des mesures disciplinaires envers des collaborateurs reconnus coupables de non-respect des règles concernant la concurrence ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Preuves que ni les dirigeants, ni les processus ne permettent de procéder à des actes qui nuisent à un arbitrage loyal entre les concurrents Preuves que le management et ses processus ne permettent pas l'exécution d'accords occultes ou d'ententes de nature à fausser les prix, à conduire à un partage des marchés, à réaliser des contrefaçons ou à pratiquer la sous facturation 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et gravité des dysfonctionnements au cours des 2 dernières années (infractions/controverses/contentieux) Moyens de traitement du ou des cas avérés et mesures correctives prises

PA 14 : Garantir les conditions d'une concurrence loyale

Intervention responsable dans la sphère publique

Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation assure-t-elle une communication transparente sur ses activités de lobbying (engagements, actions, discours, positions prises, interlocuteurs concernés ...) ? A-t-elle rédigé un document à ce sujet ? 	<ul style="list-style-type: none"> S'interdit-t-elle de façon écrite toute forme d'influence déloyale ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Les collaborateurs ont-ils connaissance de la position générale de l'organisation en matière d'intervention et d'influence dans la sphère publique ? L'organisation établit-elle et met-elle en œuvre une politique de maîtrise de ses discours (éléments de langage, choix des porte-paroles) ? 	<ul style="list-style-type: none"> Comment sont-ils déployés (communication, formation, choix des porte-paroles, etc...) ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Transparence des informations, des éléments de langage, des échanges avec la sphère publique et politique. 	

PA 15 : Agir en faveur de la responsabilité sociétale avec les fournisseurs

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la responsabilité chez les fournisseurs et les sous-traitants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Intégration des critères sociaux et environnementaux dans les politiques et pratiques d'achat, de distribution et de passation de contrats ➤ Promotion de la RSO auprès des fournisseurs, sous-traitants ➤ Contrôle des critères RSO demandés aux fournisseurs, sous-traitants ➤ Si le contexte de l'organisation évaluée le nécessite, évaluer les conditions dans lesquelles sont sélectionnés les partenaires distributeurs • Politique d'achats responsables : achat de produits responsables, locaux, attention à l'acheminement, achat en grosse quantité • Ce PA doit être mis en lien avec l'exercice du devoir de vigilance (cf. PA3). 	<p style="text-align: center;">Procédures d'approvisionnements, de contrôle qualité et de conduite de la relation d'affaires</p> <p style="text-align: center;">Modes opératoires, formulaires et checklists achats</p> <p style="text-align: center;">Cahiers des charges fournisseurs</p> <p style="text-align: center;">Contrats fournisseurs</p> <p style="text-align: center;">Politique, procédures et chartes d'achats responsables</p>

PA 15 : Agir en faveur de la responsabilité sociétale avec les fournisseurs

Intégration de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs

Politique	Déploiement	Résultats
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation affiche-t-elle clairement, au travers de ses écrits et documents internes et externes, une volonté d'intégrer la RSO de façon significative dans sa chaîne de valeur ? • L'organisation a-t-elle pris des engagements formalisés de promotion, par tous les moyens, de la RSO dans sa chaîne de valeur, et notamment vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères sociaux (tels que le respect des droits de la personne : l'égalité entre hommes et femmes, la santé, et la sécurité et les conditions de travail, travail des enfants, etc..) et environnementaux sont-ils effectivement intégrés dans le processus de sélection des fournisseurs, de produits et dans toute passation de contrat ? • L'organisation accompagne-t-elle réellement ses fournisseurs et sous-traitants dans une démarche de progrès de Responsabilité Sociétale des Organisations (sensibilisation, échange de bonnes pratiques, cofinancements, etc. ...)? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle défini des règles de priorisation de critères sociaux et/ou environnementaux, en plus du critère économique, pour départager les soumissionnaires ? • Comment le management s'assure-t-il du respect des critères par les fournisseurs ?
<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une politique générale d'achats responsables • Critères RSO inclus pour la présélection et la sélection des fournisseurs de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de critères sociaux / environnementaux avec une pondération significative pour les achats • Moyens de contrôle de la prise en compte des critères sociaux / environnementaux dans les achats 	

PA 16 : Créer des liens durables avec les fournisseurs

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Relations durables avec les fournisseurs et les sous-traitants - Egalité de traitement entre les fournisseurs - Délais de paiement équitables - Relation gagnant-gagnant - Tenir compte de situations difficiles 	<p style="text-align: center;">Tableau de bord des litiges</p> <p style="text-align: center;">Procédures d'approvisionnements, de contrôle qualité et de conduite de la relation d'affaires</p> <p style="text-align: center;">Cahiers des charges/ contrats fournisseurs</p> <p style="text-align: center;">Politique, procédures et chartes d'achats responsables</p> <p style="text-align: center;">Charte relations client-fournisseurs</p> <p style="text-align: center;">Contrats d'achat-types</p> <p style="text-align: center;">Fiche de poste de la fonction d'acheteur</p> <p style="text-align: center;">Rapports d'audits fournisseurs et plans d'actions associés</p>

PA 16 : Créer des liens durables avec les fournisseurs

Relations durables avec les fournisseurs

	Relations durables avec les fournisseurs	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle défini des règles de traitement des fournisseurs précises permettant le plus juste arbitrage entre plusieurs concurrents ? • L'organisation a-t-elle formalisé et diffusé à ses parties prenantes concernées des règles visant à limiter le taux de dépendance de ses fournisseurs, dans leur intérêt ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle formalisé par écrit des pratiques commerciales visant la mise en œuvre de collaborations de longue durée avec ses fournisseurs et sous-traitants ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les modalités (diffusion du cahier des charges, des informations, etc.) mises en œuvre pour améliorer les conditions d'exercice de l'arbitrage entre les concurrents ? • Quelles sont les mesures prévues par l'organisation en cas de dérives constatées par rapport aux règles décrites dans cette politique ? • Quels sont les moyens réels mis en œuvre pour limiter le taux de dépendance des fournisseurs ? • Les fournisseurs et sous-traitants dépendants (réalisant plus de 50% de leur CA avec l'organisation) sont-ils effectivement identifiés ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Comment sont accompagnées les ruptures de relations commerciales significatives pour le fournisseur (sorties progressives...)? • Comment l'organisation aide-t-elle (ou prévoit-t-elle d'aider) concrètement ses fournisseurs et sous-traitants en situation difficile ? • L'organisation a-t-elle une politique de délai de paiement (anticiper ses demandes, anticiper le paiement...)?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Durée moyenne des relations fournisseurs • Délai de paiement en nombre de jours • Taux de dépendance des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure d'accompagnement des fournisseurs en situation difficile • Absence de litiges fournisseurs



Respecter les intérêts des consommateurs

Respect des intérêts des consommateurs

Rappel évaluateur



« Parmi les responsabilités, citons l'éducation et une information exacte, des informations relatives à la commercialisation et des processus contractuels honnêtes, transparents et efficaces, ainsi que la promotion d'une consommation durable et la conception de produits et services accessibles à tous et prenant en compte les personnes vulnérables et défavorisées, le cas échéant. Le terme «consommateur» fait référence aux personnes ou aux groupes qui font usage des prestations résultant des décisions et activités de l'organisation; il ne signifie pas nécessairement que les consommateurs paient les produits et services qu'ils consomment. Les responsabilités impliquent également de réduire le plus possible les risques liés à l'utilisation de produits et services en améliorant la conception, la fabrication, la distribution, la fourniture d'informations, la logistique et les procédures de retrait et de rappel. De nombreuses organisations recueillent ou traitent des informations personnelles et ont la responsabilité de protéger la sécurité de ces informations ainsi que la vie privée des consommateurs. » ISO 26000

PA 17 : Favoriser des pratiques responsables en matière de commercialisation

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Avoir des pratiques loyales en matière d'information et de contrats <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informations avant-vente : avoir des contrats accessibles, clairs, tarifs transparents ➤ Communication auprès des consommateurs ➤ Informations sur les risques liés à l'utilisation des produits ou services ➤ Concordance effective entre l'offre commerciale et l'offre réelle • Viser le caractère responsable de l'offre <ul style="list-style-type: none"> ➤ Caractère responsable du produit ou du service : respectueux de l'environnement, de l'humain ➤ Promotion du caractère responsable de l'offre : écoconception de l'offre, lutte contre l'obsolescence programmée, information sur la fin de vie du produit, respect des engagements, des délais, commerce équitable ➤ Communication responsable : qui ne véhicule pas de stéréotypes ou de message allant contre le bien commun. Informer les consommateurs sur les impacts de leurs choix de produits, de services sur leur bien-être et sur l'environnement. • Service-après-vente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Voies de réclamation existantes et accessibles ➤ Procédures de transmission et résolution rapide des litiges ➤ Mesure et analyse de la satisfaction client et amélioration continue 	<p style="text-align: center;">Documentation fournie aux clients : étiquette, notice, devis, contrat</p> <p style="text-align: center;">Politique/procédures qualité</p> <p style="text-align: center;">Certifications qualité / relation client</p> <p style="text-align: center;">Politique / procédures / chartes de relation client</p> <p style="text-align: center;">Documents de communication sur l'offre</p> <p style="text-align: center;">Outils de recueil de la satisfaction client (enquêtes et autres)</p> <p style="text-align: center;">Historique des contacts et réclamations clients</p> <p style="text-align: center;">Charte relation clients</p> <p style="text-align: center;">Procédures de SAV</p>

PA 17 : Favoriser des pratiques responsables en matière de commercialisation

Veiller à ce que les pratiques commerciales et le caractère de l'offre soient responsables

Veiller à ce que les pratiques commerciales et le caractère de l'offre soient responsables	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation intègre-t-elle les principes et les enjeux du développement durable dans ses offres de produits ou de services ? • Le management a-t-il défini des principes relatifs à la sincérité des messages de communication externe (contrats, étiquettes) ? • L'organisation a-t-elle identifié de façon exhaustive toutes les informations obligatoires ou simplement utiles qu'elle pourrait transmettre aux consommateurs dans le cadre de ses relations commerciales avec eux ? • L'organisation a-t-elle une politique visant à sensibiliser les consommateurs sur les impacts de leurs choix de produits et services sur leur santé, leur bien-être et sur l'environnement naturel et social ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • L'information et la communication (documentation) avant l'achat / la signature du contrat délivre-t-elle toutes les informations intéressant le consommateur ? • La composition des produits (comestibles ou non) est-elle décrite ? • Les items contenus dans le contrat ou hors-contrat sont-ils décrits précisément ? • Les risques et les bénéfices identifiés font-ils l'objet d'une information auprès des consommateurs ? • Des conseils sont-ils formulés permettant de prendre des dispositions aptes à supprimer /réduire les risques résiduels en question ? • L'organisation informe ou sensibilise-t-elle réellement les consommateurs sur les enjeux et les impacts à propos des facteurs environnementaux et sociétaux (informations fiables, comparables et vérifiables) ? Si oui, comment ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Etude de clarté des étiquettes / des notices / des contrats • Existence d'enquêtes de satisfaction clients • Résultats des enquêtes de satisfaction clients • Documents d'information, de communication, de sensibilisation sur les sujets : environnement, éthique, santé

PA 17 : Favoriser des pratiques responsables en matière de commercialisation

Assurer un service-après-vente visant la satisfaction des consommateurs

P	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle formalisé des règles de communication à l'attention de ses clients concernant leurs droits et moyens de rétractation, information, réclamation ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation affiche-t-elle des engagements en termes de qualité de la relation client ? L'organisation a-t-elle une démarche formalisée de mesure de la satisfaction de ses clients servant à améliorer celle-ci ?
D	<ul style="list-style-type: none"> Les clients de l'organisation disposent-ils effectivement de toutes les informations nécessaires pour demander des informations, se rétracter ou porter une réclamation sur les activités, produits ou services de l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> Par quels moyens/outils la satisfaction client est-elle mesurée ? Est-elle mesurée de façon régulière ? Les résultats de la mesure de la satisfaction client sont-ils utilisés par l'organisation pour améliorer celle-ci sur l'offre produit/service ? Si oui, comment ?
R	<ul style="list-style-type: none"> Existence de moyens de recueil périodiques de la satisfaction clients Taux de satisfaction des consommateurs Existence d'un plan d'amélioration du taux de satisfaction Nombre de litiges avec la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) ces 2 dernières années 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de litiges avérés / de litiges traités depuis 2 ans Existence d'une procédure de traitement des litiges Nombre de réclamations / traitement des réclamations Délai de traitement des litiges en nombre de jour

PA 18 : Communiquer sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus



PA à caractère rédhibitoire

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p><i>Ce PA 18 aborde des enjeux spécifiques à l'offre de formation. Il complète spécifiquement le PA 17.</i></p> <p>Information complète et transparente à destination du public sur l'offre de formation</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Capacité de l'OF à communiquer de manière honnête et transparente en interne et en externe sur l'ensemble de l'offre (domaines de formation / métiers, tarifs, conditions de vente, calendriers, objectifs, prérequis, modalités de prises en compte des acquis, délais d'accès, résultats...)➤ Etablissement et communication d'indicateurs de performance (taux d'insertion, de présentation et/ou réussite aux examens...)➤ Lutter contre les stéréotypes et l'autocensure, en particulier ceux liés aux genre et aux métiers <p><i>Rappel : Les conditions de formation doivent être accessible et à disposition du stagiaire avant toute inscription définitive conformément à l'Art. L. 6353-8 du code du travail. Celles-ci comprennent le Programme de la formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires, le Règlement intérieur applicable à la formation</i></p>	<p>Catalogue et publicité des tarifs et conditions de vente</p> <p>Site internet & catalogue dématérialisé</p> <p>Descriptif des indicateurs de performance</p> <p>Contrats signés avec des financeurs (Etat, Région, Pôle Emploi)</p> <p>Descriptif des clients (B to B, B to C, alternance, branches)</p>

PA 18 : Communiquer sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus



PA à caractère rédhibitoire

Information complète et transparente sur l'offre de formation

P	<ul style="list-style-type: none">• Le management a-t-il défini des principes relatifs à la sincérité des messages de communication externe de l'organisation sur son offre de formation ?• Quels sont les mesures prises pour lutter contre les stéréotypes et l'autocensure, en particulier ceux liés aux genre et aux métiers ?	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation a-t-elle identifié précisément son ou ses périmètre(s) de marché (cibles, alternance, branches) ?• Informe-t-elle les stagiaires sur les emplois, les métiers et les certifications professionnelles en lien avec son offre de formation ?• L'organisation a-t-elle contractualisé avec des financeurs ?
D	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation dispose t-elle effectivement d'un dispositif mettant à disposition du public des informations sur l'offre de formations, ses modalités, et les compétences/métiers/emplois associés ?• Les informations concernant les conditions de l'action de formation et le règlement intérieur applicable à la formation sont-ils remis aux stagiaires avant toute inscription définitive, conformément aux directives de l'article L6353-8 du code du travail ?	<ul style="list-style-type: none">• Comment l'OF s'assure t-il de la qualité de la communication sur son offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ?• Des indicateurs de performance sont-ils notamment mis à jour régulièrement et communiqués ?
R	<ul style="list-style-type: none">• Programme détaillé pour l'ensemble de l'offre• Documents d'information, de communication• Accueil, permanences• Catalogue dématérialisé (site internet)	<ul style="list-style-type: none">• Indicateurs de performance (exemple taux d'insertion, de présentation et/ou réussite aux examens,...)• Existence de contrats signés avec des financeurs (Etat, Région, Pôle Emploi)

PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients

 PA à caractère rédhibitoire

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p>Concevoir et déployer une offre de formation de qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse de la demande et des besoins de formation Identification des publics cycle concernés et des prérequis nécessaires pour suivre la formation Définition des compétences visées et des objectifs pédagogiques Prise en compte des spécificités des individus dans la définition des parcours proposés (personnalisation des parcours, modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)) Définition des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement pour permettre et optimiser l'apprentissage et l'atteinte des objectifs Coordination pédagogique et technique <p><i>Ce travail de conception permet notamment d'élaborer le programme de formation conformément à l'Art. L. 6353-1 du code du travail.</i></p> <p>Evaluation des actions de formation et système d'amélioration continue (complète pour l'offre de formation le PA 17, en lien avec l'analyse de la satisfaction client et les procédures de SAV)</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacité de l'OF à produire des évaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires (protocole d'évaluation des acquis à chaud ou à froid) Recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action (entreprises ou autres prescripteur) Modalités de partage des évaluations avec les parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs) Processus d'amélioration continue 	<p>Programme(s) détaillé(s) de l'offre de formation</p> <p>Comptes rendus de réunions pédagogiques</p> <p>Modalités de personnalisation d'accès à la formation</p> <p>Procédures d'admission</p> <p>Procédure de positionnement</p> <p>Equipements pédagogiques</p> <p>Supports de cours</p> <p>Questionnaire de satisfaction (à chaud ou à froid)</p> <p>Plan d'amélioration</p> <p>Document de collecte des appréciations (dont plaintes et réclamations)</p> <p>Dispositifs de veille pédagogique, technologique</p>



PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients

 PA à caractère rédhibitoire

Concevoir et déployer une offre de formation de qualité

P	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation a-t-elle construit son offre de formation en s'appuyant sur la base d'une expertise en ingénierie de la formation et en ingénierie pédagogique (identification des besoins, des objectifs, des compétences visées, des publics cibles, des méthodes et moyens pédagogiques...)?• Dispose t-elle d'une réelle politique de coordination pédagogique ?	<ul style="list-style-type: none">• A-t-elle défini les modalités de personnalisation des parcours proposés ?• A-t-elle défini les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP) ?• A-t-elle établie une politique de positionnement à l'entrée et d'évaluation à la sortie ?
D	<ul style="list-style-type: none">• Les actions de formation professionnelle sont-elles réalisées conformément à un programme préétabli, conformément à l'Art. L. 6353-1 du code du travail ?• L'organisation procède t-elle à une analyse des besoins des stagiaires afin d'orienter et de contribuer à l'élaboration d'un projet de formation personnalisé ?	<ul style="list-style-type: none">• Comment l'offre de formation s'adapte t-elle au public formé ?• L'organisation veille t-elle à l'adéquation des dispositifs et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ?
R	<ul style="list-style-type: none">• Programme de formation complet• Typologie des publics cibles (en termes de catégories, métiers, expériences...)• Moyens pédagogiques techniques et humains dédiés à l'offre de formation (supports, plateformes, centre de ressources, équipe pédagogique..)	<ul style="list-style-type: none">• Descriptif des modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)• Diversité des parcours proposés et modalités de prises en compte des spécificités des individus

PA 19 : Offrir des formations respectant les engagements qualité et visant la satisfaction des clients

PA à caractère rédhibitoire

Evaluation des actions de formation et système d'amélioration continue de l'offre de formation

P	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation prend-elle en compte l'appréciation des stagiaires et plus globalement leurs besoins et leurs attentes ? • L'adéquation des moyens pédagogiques avec les objectifs visés fait t-elle l'objet d'un retour client et d'un processus de mise à jour / d'amélioration continue ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation dispose t-elle d'une politique d'amélioration continue concernant son offre de formation et d'encadrement selon les suggestions des stagiaires ou autres prescripteurs de l'action ?
D	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation produit-elle des évaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires (protocole d'évaluation des acquis à chaud ou à froid) ? • Procède t-elle au recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action (entreprises ou autres prescripteurs) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats de la mesure de la satisfaction client sont-ils utilisés par l'organisation pour améliorer celle-ci sur l'offre de formation ? Si oui, comment ?
R	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de moyens de recueil périodiques de la satisfaction clients (Questionnaire de satisfaction auprès des stagiaires (à chaud ou à froid), Enquête auprès des prescripteurs pour connaître l'impact de l'action) 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction des parties prenantes concernées • Existence d'un plan d'amélioration du taux de satisfaction • Document de collecte des appréciations (dont plaintes et réclamations) • Dispositifs de veille pédagogique, technologique

PA 20 : Garantir de bonnes conditions d'accueil et de suivi pédagogique

PA à caractère rédhibitoire

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<p>Pratiques d'accueil et d'accompagnement responsables (à relier avec le PA4)</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer de bonnes conditions d'accueil et d'accompagnement Veiller à la conformité et à l'adaptation des locaux Comprendre et interpréter les besoins des stagiaires <p>Processus de suivi pédagogique et d'évaluation continue</p> <ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le stagiaire avance dans son acquisition de connaissance Assurer la pertinence, l'objectivité et la transparence des dispositifs d'évaluation des acquis des étudiants (cf PA14) Contrôler l'assiduité des stagiaires (dispositifs adaptés aux différents formats pédagogiques) Délivrer une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation <p><i>Le PA 20 sous-tend des enjeux en lien avec :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Le PA 4, qui vise à s'assurer que les dispositifs d'accueil, les systèmes d'évaluation et de suivi intègrent la lutte contre les discriminations. Il traite notamment des directives de l'article L6353-9.</i> <i>Le PA 14, qui vise à garantir les conditions d'une concurrence loyale, et qui questionne notamment les systèmes d'évaluation des acquis de formation, de gestion des notes, le déroulement des Jurys, les mesures contre la triche et le plagiat.</i> 	<p>Livret d'accueil ou équivalent dans le cadre de FOAD</p> <p>Plans des locaux ou du lieu d'accueil en conformité avec la loi et règlements</p> <p>Règlement intérieur</p> <p>Feuilles d'émargement, signées par les stagiaires et formateurs par demi-journées ou autres preuves d'assiduité du stagiaire pour les actions à distance</p> <p>Attestation de fin de formation</p> <p>Dispositifs de suivi de la progression pédagogique des stagiaires</p> <p>Système d'évaluation des acquis stagiaires</p>

PA 20 : Garantir de bonnes conditions d'accueil et de suivi pédagogique

 PA à caractère réhibitoire

Avoir des pratiques d'accueil responsables

P	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle défini une procédure d'accueil de ses stagiaires ? L'organisation a-t-elle désigné un référent en charge de l'accueil des stagiaires et du suivi global des modalités de l'offre de formation ? 	<ul style="list-style-type: none"> Veille-t-elle à la conformité et à l'adaptation de ses locaux et moyens matériels, vis-à-vis de l'action de formation et des publics de stagiaires ?
D	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation assure-t-elle de bonnes conditions d'accueil pour tous en promouvant l'égalité des chances ? S'assure-t-elle que les informations demandées aux stagiaires présentent un lien direct et nécessaire avec l'action de formation ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation veille-t-elle à ce que chaque stagiaires dispose des conditions optimales d'apprentissage ?
R	<ul style="list-style-type: none"> Livret d'accueil ou équivalent dans le cadre de FOAD Référent en charge de l'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> Existence de locaux adaptés et de moyens matériels conformes aux lois et règlements

Processus de suivi pédagogique et d'évaluation continue

P	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle défini une procédure permettant de suivre la progression pédagogique des stagiaires ? Dispose-t-elle d'une politique d'accompagnement personnalisé si besoin ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation veille-t-elle à l'éthique des systèmes d'évaluation ?
D	<ul style="list-style-type: none"> Quels moyens sont mis en œuvre par l'organisation pour s'assurer que le stagiaire avance dans son acquisition de connaissance ? Par quels dispositifs contrôle-t-elle l'assiduité des stagiaires ? Sont-ils adaptés aux différents formats pédagogiques ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation s'assure-t-elle de la pertinence des stages suivis (si existant) dans le cadre de la formation ? A l'issue de la formation, délivre-t-elle systématiquement au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation ?
R	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle d'assiduité (Feuilles d'émargement, tracking) Système d'évaluation continue (contrôle continu, partiels, travaux individuels et collectifs...) 	<ul style="list-style-type: none"> Attestation de Fin de Formation

PA 21 : Garantir la sécurité des produits et services et viser la santé des consommateurs et stagiaires



Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Démarche complète de gestion des risques santé-sécurité des consommateurs : incluant une analyse structurée des risques réels et potentiels, des actions correctives sur tous les risques maîtrisables, et une information sur l'ensemble des risques résiduels et sur les précautions d'emploi du produit ou service • Recensement des risques par produits / services <ul style="list-style-type: none"> - Identification/actualisation des textes législatifs/réglementaires s'appliquant aux activités / produits / services de l'organisation - Analyse structurée et complète des risques potentiels auxquels pourraient être soumis les consommateurs et les stagiaires - Suivi des incidents et accidents consommateurs et processus d'amélioration continue de leur sécurité • Réduction au maximum des risques consommateurs : Notamment porter une attention particulière aux matériaux et produits utilisés. • Prévention et information des consommateurs sur les risques résiduels 	<p>Méthode d'identification et d'analyse des risques des produits et services</p> <p>Rapport d'audits</p> <p>Procédure de gestion de crise « sécurité consommateur »</p> <p>Politique de sécurité de l'offre</p> <p>Contrats-types</p> <p>Documentations produits / étiquettes produits</p> <p>Règlement intérieur applicable aux stagiaires</p> <p>Consignes générales en Hygiène et Sécurité</p> <p>Fiches produits</p>

PA 21 : Garantir la sécurité des produits et services et viser la santé des consommateurs et stagiaires

Gestion des risques consommateurs

	Gestion des risques consommateurs	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle formalisé une démarche complète de gestion des risques santé-sécurité des consommateurs et des stagiaires ? L'OF dispose t-il d'un référent hygiène et sécurité dans l'établissement ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle établi un système formalisé d'amélioration continue de la gestion des risques pour les consommateurs, basé notamment sur les incidents, témoignages et retour d'expérience consommateurs et stagiaires ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Une analyse formalisée des risques liés à la santé et à la sécurité des consommateurs et stagiaires a-t-elle été réalisée ? Concerne-t-elle l'ensemble des items liés à l'offre et à la pratique liée au produit, au service et aux conditions de formations (locaux, rythme de formation et charge cognitive, manipulations de produits chimiques...)? L'organisation a-t-elle mis en en place une démarche proactive de gestion des risques santé-sécurité consommateurs/stagiaires à partir des résultats de l'analyse des risques ? Les risques résiduels (accidents malgré les dispositifs de sécurité) font-ils l'objet d'une information claire ? 	<ul style="list-style-type: none"> Font-ils l'objet d'actions, de prescriptions de pratiques destinées à l'utilisateur, visant à prévenir leur occurrence ? Quels sont tous les moyens effectivement déployés par l'organisation pour améliorer de façon continue la sécurité de ses produits et services pour les consommateurs ? Y-a-t-il des preuves tangibles d'amélioration du niveau de sécurité des produits et services ? Le règlement intérieur applicable au stagiaire est-il systématiquement remis au stagiaire avant toute inscription définitive ? Fait-il bien mention des principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité dans l'établissement ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs « incidents clients » (nombre, typologie, fréquence, etc..) Nombre d'audits « sécurité produits / services » réalisés Existence d'un manuel de gestion de crise 	<ul style="list-style-type: none"> Documents de communication clients sur les risques, la santé, la sécurité Existence d'un accompagnement externe sur la thématique « sécurité produits/services »

PA 22 : Favoriser l'accès aux biens et services essentiels ou d'intérêt général

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Services essentiels : produits et services indispensables à une vie décente : produits et services de santé vitaux, denrées alimentaires de base, vêtements, accès au logement, moyens de télécommunications, électricité, chauffage, eau potable et d'hygiène, services d'assainissement et autres biens essentiels. Ils sont gouvernés par des principes : d'égalité face au service, de continuité (car en cas de rupture, c'est un danger grave qui se pose pour les utilisateurs), de mutabilité (doit s'adapter aux besoins), de transparence (droit à l'information, à des règles d'attribution claires et consultables, etc..), • Biens/services d'intérêt général : produits ou service qui contribuent au développement personnel et/ou à l'épanouissement humain (culturel, social, sportif...), sans forcément être un produit ou service essentiel. • Volonté de l'organisation d'avoir une portée sociétale via ses produits/services • Accessibilité financière et matérielle de l'offre aux populations défavorisées (bourses et aides matérielles ou financières, promotion/information des formations auprès des publics défavorisés afin qu'il y aient accès) • Adaptation de l'offre aux besoins réels et principaux du territoire et de ses populations • Identification et mobilisation des acteurs économiques du territoire 	<p style="text-align: center;"> Grille tarifaire des produits / services Cahier des charges des produits / services Documents de communication sur l'accessibilité des produits / services Enquêtes marketing </p>

PA 22 : Favoriser l'accès aux biens et services essentiels ou d'intérêt général

Accessibilité du produit/service

	Accessibilité du produit/service	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle défini une approche structurée pour rendre accessibles à tous ses produits et services essentiels ou d'intérêt général ? • L'organisation a-t-elle une politique volontaire d'accessibilité tarifaire de ses produits et service essentiels / d'intérêt général ? • Les cahiers des charges des produits et services essentiels / d'intérêt général sont-ils basés sur les besoins principaux et réels des usagers les plus fragiles ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation cherche-t-elle, dans son approche d'accessibilité, à s'associer à d'autres acteurs susceptibles de renforcer celle-ci ? • Quels engagements ont été mis en place par l'organisation pour traiter le cas des usager/utilisateur/consommateurs qui n'ont in fine toujours pas accès à ces biens/services essentiels/d'intérêt général ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les actions concrètes mises en œuvre par l'organisation pour intégrer la problématique de l'accessibilité dans tous ses produits et services essentiels / d'intérêt général ? • La modulation des tarifs en fonction des publics afin de favoriser l'accès de tous aux produits et services essentiels ou d'intérêt général est-elle effectivement mise en place ? Si oui, selon quelles modalités ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Par quels moyens concrets l'organisation obtient-elle des informations sur les besoins principaux et réels des usagers potentiels de ses produits et services essentiels ou d'intérêt général ? Des moyens suffisants sont-ils affectés à cela ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une politique tarifaire différenciée pour les produits ou services essentiels ou d'intérêt général, de bourses et aides matérielles ou financières • Pourcentage des consommateurs défavorisés qui ont accès l'offre • Documents de communication sur les initiatives d'accessibilité des produits et services • Enquêtes auprès des populations sur leurs besoins réels et principaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Typologie des consommateurs (genre, âge, catégorie socioprofessionnelle...) concernés par les produits / services proposés. Pourcentage de la pop total couverte, zones couvertes (points noirs, zones enclavées ou mal desservies ?) • Taux de satisfaction des utilisateurs



Viser le développement local et l'intérêt général

Rappel évaluateur



« Il convient que l'implication auprès des communautés d'une organisation naisse de la reconnaissance que l'organisation est une partie prenante au sein des communautés et qu'elle partage des intérêts communs avec elles.

La contribution d'une organisation au développement d'une communauté peut aider à promouvoir des niveaux plus élevés de bien-être au sein de la communauté. Ce développement, au sens général, correspond à l'amélioration de la qualité de vie d'une population. Le développement de la communauté n'est pas un processus linéaire; de plus, il s'agit d'un processus à long terme impliquant des intérêts différents (...) » ISO 26000

Concrètement, cette promotion du bien-être dans les communautés locales passe par la contribution au développement socio-économique (insertion, emploi, formation, intervention dans l'enseignement supérieur), par des actions philanthropiques, solidaires, de participation associative, sportive, technologique, médicale et de recherche etc..

PA 23 : Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer au développement de l'emploi et des compétences du/des territoire(s) d'implantation : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rôle et implication de l'organisation dans la création d'emplois sur le territoire ➤ Insertion professionnelle, notamment de publics défavorisés ➤ Développement des compétences du territoire (accueil de stagiaires, contrat en alternance, formation des collaborateurs, etc.) ➤ Implication de salariés dans le programme de développement socio-économique de l'organisation ➤ Développement des partenariats scientifiques et pédagogiques sur le territoire • Favoriser l'investissement et le pouvoir d'achat dans l'économie locale : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Valoriser le savoir-faire et les produits locaux ➤ Investissement direct ou indirect dans l'économie locale 	<p style="text-align: center;">Politique de développement socio-économique de l'organisation</p> <p style="text-align: center;">Politique sociétale</p> <p style="text-align: center;">Procédures d'achat</p> <p style="text-align: center;">Liste détaillée des fournisseurs</p> <p style="text-align: center;">Accords de partenariat</p> <p style="text-align: center;">Programmes d'investissements locaux</p>

PA 23 : Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation

Emploi et compétences

Politique	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation développe-t-elle une politique de contribution à la création d'emplois locaux ? D'emplois en insertion ? L'organisation a-t-elle défini des objectifs en matière d'insertion de publics prioritaires (demandeurs d'emploi, chômeurs longue durée, jeunes sans qualification, personnes en situation de handicap) ? 	<ul style="list-style-type: none"> A-t-elle la volonté que cette démarche soit portée par l'ensemble du personnel ? L'organisation recherche-t-elle à impliquer d'autres acteurs dans sa démarche de développement socio-économique des territoires, afin de maximiser l'effet de celle-ci ? A-t-elle mis en place des partenariats scientifiques et pédagogiques avec d'autres acteurs du territoire ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle défini : un budget et des ressources en interne pour traiter cette question ? Son ou ses bassin(s) d'emploi ? Les métiers susceptibles d'être ouverts à des emplois locaux et/ou en insertion ? Des objectifs chiffrés en la matière ? Implique-t-elle ses salariés dans ces actions ? Au niveau du territoire, l'organisation travaille-t-elle avec des groupements d'employeurs, chambres de commerce et écoles afin de proposer des actions/formations en accord avec les besoins en emploi du territoire ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a-t-elle instauré des initiatives et actions concrètes pour atteindre ses objectifs en termes d'insertion de publics prioritaires : parrainage de demandeur d'emploi, infos métiers, visites de sites, inaugurations, présentation métier dans les écoles, groupe de réflexion inter-organisations sur le bassin d'emploi, intervention en tant qu'expert, proposition d'offres de stage, d'alternance, d'apprentissage ?
Résultat	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des collaborateurs issus des territoires d'implantation (+évolution) Indicateurs de suivi des formations 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des équipes issus de l'insertion ou de publics défavorisés (+évolution)

Economie locale

P	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation se positionne-t-elle comme un promoteur de l'économie locale, en ayant une démarche de choix préférentiel des fournisseurs et produits locaux ? 	
D	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation valorise-t-elle les produits et/ou les savoir-faire locaux (achats de produits locaux, appui sur les acteurs locaux, création de synergies, etc..) ? 	
R	<ul style="list-style-type: none"> Evaluation de la contribution à l'économie locale : somme 	<ul style="list-style-type: none"> Montant des achats réalisés auprès de TPE/PMF locales

PA 24 : Participer à des initiatives d'intérêt général

Périmètre à étudier	Documents d'appui
<ul style="list-style-type: none"> • Participer à des initiatives d'intérêt général : mécénat, participation à des actions solidaires, sportives, en faveur de l'environnement, de la santé, de la culture, de la connaissance, etc. 	<p style="text-align: center;">Politique sociétale</p> <p style="text-align: center;">Programmes de participation aux initiatives d'intérêt général solidaires / culturelles</p> <p style="text-align: center;">Budgets de fonctionnement</p>

PA 24 : Participer à des initiatives d'intérêt général

Participer à des initiatives d'intérêt général

	Participer à des initiatives d'intérêt général	
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a-t-elle une politique de contribution volontaire à des initiatives en matière de santé publique ? • L'organisation contribue-t-elle à la recherche, à l'innovation, à la diffusion du savoir ? • La politique de l'organisation est-elle de participer à des initiatives d'intérêt général (santé, culture, sport, connaissance, solidarité, mécénat) ayant un impact positif sur le territoire ? • Déploie-t-elle des processus de mise en œuvre et de sélection des projets en s'appuyant sur les stagiaires ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation développe-t-elle les échanges et les rencontres avec les différents acteurs du territoire (participation à des groupes de travail, événements sportifs, culturels, etc..), dans le but d'améliorer ses actions sociétales et leur impact ? • L'organisation favorise-t-elle, par ses règles et pratiques en la matière, l'implication de ses collaborateurs dans des actions ou initiatives sociétales ?
Déploiement	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation met-elle concrètement en place des actions en faveur de la santé publique (pour ses collaborateurs ou d'autres publics), comme par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - mise en avant des partenaires et de relais santé sur le territoire - réalisation de campagnes de sensibilisations (par exemple sur le risque routier, le tabagisme, la nutrition etc..) - communique-t-elle sur les initiatives locales (campagnes de don du sang...) • Contribue-t-elle concrètement à l'accès aux technologies et / ou à d'autres produits et services d'intérêt général qui réunissent les savoir-faire de l'organisation et certains besoins du territoire ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les actions sociétales concrètes auxquelles l'organisation contribue (ou qu'elle organise elle-même ?). Dans quel but et selon quelles modalités ? Est-ce un programme évolutif d'une année sur l'autre ? • Comment l'organisation établit-t-elle concrètement son programme d'actions sociétales annuel ? Quelles sont les éventuelles parties prenantes qui y sont associées ? • Quelles sont les possibilités réelles des collaborateurs de participer à des initiatives sociétales locales, voire d'en créer avec l'appui de l'organisation ?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Budgets (+évolutions) consacrés à l'action sociétale (mécénat, dons associatifs), en valeur et en pourcentage du résultat net • Nombre d'heures de mécénat de compétences • Nombre et type de bénéficiaires des actions de mécénat, parrainage (personnes physiques ou morales), appartenance à une fondation, etc 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à des évènements / programmes d'intérêt général • Existence de documents de communication détaillés sur les actions sociétales de l'organisation

Glossaire



Termes	Définitions (issues de l'ISO 26000)
Collaborateurs	Désigne les personnes qui travaillent pour l'organisation : salariés, bénévoles, volontaires, salariés mis à disposition par l'Etat
Devoir de vigilance	Démarche globale et proactive d'identification, visant à éviter et atténuer les impacts négatifs sociaux, environnementaux et économiques, réels et potentiels, qui résultent des décisions et activités d'une organisation sur tout le cycle de vie d'un de ses projets ou activités.
Dialogue avec les parties prenantes	Activités de l'organisation pour créer des opportunités de dialogue entre l'organisation et une ou plusieurs de ses parties prenantes, dans le but d'éclairer les décisions de l'organisation.
Dialogue social	Négociation, consultation ou simple échange d'informations entre les représentants des gouvernements, les employeurs et les travailleurs sur des sujets d'intérêt commun concernant la politique économique et sociale.
Organisation	Personne ou groupe de personnes disposant de fonctions qui lui sont propres en termes de responsabilité, autorité et relations en vue d'atteindre ses objectifs. NOTE 1 : Le concept comprend (mais n'est pas limité à) : association, coopérative, organisation de différents statuts, travailleur indépendant, compagnie, société, firme, autorité, partenariat, organisation caritative ou institution, ou une combinaison des entités précédentes, qu'elle soit constituée/immatriculée ou non, publique ou privée.
Responsabilité sociétale	Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui : <ul style="list-style-type: none"> – contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société; – prend en compte les attentes des parties prenantes; – est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations

Glossaire



Termes	Définitions (issues de l'ISO 26000)
Risque	Effet de l'incertitude sur les objectifs.
Soutenabilité - durabilité	Degré de développement durable dans le contexte de l'organisation ou de l'événement développement durable développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.
Transparence	Accessibilité des informations relatives aux décisions et aux activités ayant une incidence sur la société, l'économie et l'environnement, et volonté d'en assurer une communication claire, exacte, opportune, honnête et complète.
Acronymes	
RS RSE RSO PA PP	Responsabilité Sociétale Responsabilité Sociétale des Entreprises Responsabilité Sociétale des Organisations Principe d'Action Parties Prenantes