Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

RSE ET ÉTHIQUE DANS LES ORGANISMES DE FORMATION

RÉFÉRENTIEL DE BONNES PRATIQUES



Décembre 2021

PROJET ERASMUS+ N° 2019-1-FR01-KA204-062402

POUR UN USAGE DIGITAL

SOMMAIRE

01 Partie 1: Introduction

05 Partie 2 : Qu'est-ce que la Responsabilité Sociétale des Entreprises ?

18 Partie 3 : Démarche RSE et méthodologie

26 Partie 4 : Bonnes pratiques

59 Partie 5 : Annexes



PARTIE 1: INTRODUCTION

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

INTRODUCTION

Créé sous la supervision de FORMETHIC, ce référentiel de bonnes pratiques est le fruit d'un travail partenarial réalisé dans le cadre du projet « RSE et Éthique dans les organismes de formation pour le bénéfice de tous » (CSREinTC KA204-062402) financé par le programme Erasmus+.

Ont travaillé à ce référentiel : FORMETHIC (France), KENTRO EPAGELMATIKIS KATARTISIS DIAS EPE (Grèce), COMPLEXUL MUZEAL NATIONAL MOLDAVIA (Roumanie), MOBILIZING EXPERTISE AB (Suède), EPIMORFOTIKI KILKIS SM LLC (Grèce), EUPHORIA NET SRL (Italie), ROUSSE INDUSTRIAL ASSOCIATION (Bulgarie), ARENA I SWIAT (Pologne), MANTEIFELS PROJEKTI (Lettonie).

À QUI S'ADRESSE CE RÉFÉRENTIEL ?

Ce référentiel s'adresse à tous les professionnels de la formation des adultes : responsables ou salariés d'organismes de formation, formateurs, ingénieurs pédagogiques ou autres spécialistes des métiers de la formation.

Quel que soit votre degré de maturité en matière de RSE, vous trouverez dans ce référentiel des outils et méthodes pour démarrer votre démarche RSE, la structurer, la rafraîchir, ou bien encore passer d'une approche partielle à une approche plus globale et systémique.

LES OBJECTIFS

Ce référentiel vise à promouvoir la responsabilité sociétale (telle que définie par la norme ISO 26000), dans le secteur européen de la formation et plus particulièrement dans les organismes de formation, qui ont, comme toutes les organisations, leur part à jouer dans le développement durable.

Il vient combler un vide puisqu'en dehors de l'ISO 26000 ou du Livre vert de la Commission des Communautés européennes (2001), il n'existait pas encore de référentiel de bonnes pratiques pour un secteur aussi vaste et hétérogène que celui de la formation en Europe.

Ce référentiel a pour vocation d'aider les organismes de formation à intégrer les bonnes pratiques de la RSE dans leurs activités et de leur permettre ainsi d'influer positivement sur l'économie, l'environnement, les aspects sociaux, les droits humains et l'ensemble de la communauté en général.

L'intégration des bonnes pratiques de la RSE favorisera aussi l'inclusion, la diversité, l'égalité, l'éthique et la non-discrimination dans la formation. Elle apportera une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes de la formation en Europe (formateurs, apprenants, employeurs, financeurs, communautés locales, nature et environnement et UE). Avec ce référentiel, qui tient compte des différences culturelles entre les pays européens, et un outil d'autodiagnostic, les organismes de formation pourront mesurer leur performance globale et construire un plan de progrès.

STRUCTURE

Ce référentiel est divisé en 5 chapitres :

1) Introduction

2) Définition de la RSE

Pour qu'un organisme de formation soit socialement responsable, il doit d'abord comprendre la signification de la RSE. Ce chapitre définit la RSE et ses différents aspects.

3) Démarche RSE et méthodologies

Vous trouverez dans ce chapitre des conseils sur les méthodes à utiliser pour développer la RSE dans un organisme de formation.

4) Bonnes pratiques

Ce chapitre regroupe les bonnes pratiques RSE dans 27 domaines d'action soigneusement sélectionnés à l'issue d'une vaste enquête menée autour du développement des compétences, des attentes des stagiaires, de l'éthique, des enjeux environnementaux et des droits humains dans les organismes de formation. Ces 27 domaines d'action sont regroupés selon 5 thématiques :

- SALARIÉS des organismes de formations (9 domaines d'action prioritaires),
- STAGIAIRES des organismes de formation (9 domaines d'action prioritaires),
- PARTENAIRES des organismes de formation (2 domaines d'action prioritaires),
- ENVIRONNEMENT et organismes de formation (2 domaines d'action prioritaires),
- GOUVERNANCE & ECONOMIE dans les organismes de formation (5 domaines d'action prioritaires).

5) Annexes

Glossaire

Modèle de cartographie des parties prenantes

Modèle de matrice de matérialité

Questionnaire d'auto-évaluation de la RSE

Sources et références

MÉTHODOLOGIE DE COLLECTE DES BONNES PRATIQUES

Le premier travail a consisté à cartographier les parties prenantes des organismes de formation de tous les pays partenaires : conseils d'administration, gérants, employés/travailleurs, investisseurs, formateurs, stagiaires, ingénieurs pédagogiques, financeurs et acheteurs de formations, organisations envoyant leurs employés en formation, fournisseurs/sous-traitants de services ou d'équipements pour les centres de formation, organismes de certification, centres/instituts de recherche, syndicats, instances gouvernementales, autorités locales, médias, ONG et une institution européenne.

Dans un deuxième temps, nous avons lancé une vaste enquête auprès des parties prenantes des organismes de formation. Nous les avons interrogées sur 50 domaines d'action liés au développement des compétences, aux attentes des stagiaires, à l'éthique, aux questions environnementales et aux droits humains.

A partir des 747 réponses recueillies et des 90 entretiens réalisés, nous avons sélectionné les 27 domaines d'action les plus importants et ce sont sur ces sujets que se concentre notre référentiel de bonnes pratiques.

Les bonnes pratiques mises en exergue visent à inciter les organismes de formation à se les approprier en vue d'atteindre des objectifs de développement durable dans des domaines aussi divers que les droits humains, l'économie, la protection de l'environnement, l'inclusion sociale, etc.

Tout en renforçant la valeur des formations et en réduisant les impacts négatifs sur l'environnement, l'économie et la société, l’application de ces bonnes pratiques favorisera l’émergence d’une économie circulaire.

Nous espérons sincèrement que tous les organismes de formation trouveront dans ce référentiel un outil utile et inspirant qui les guidera vers un avenir plus socialement responsable partout en Europe.



PARTIE 2: QU'EST-CE QUE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

QU'EST CE QUE LA RSE ?

La responsabilité sociétale des entreprises ou des organisations (RSE / RSO) correspond à la contribution des organisations aux défis du développement durable.

La Commission européenne définit la RSE comme « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société. Il est donc normal que la RSE soit du ressort des entreprises / organisations. Elles peuvent devenir socialement responsables :

- en se préoccupant des répercussions sociales, environnementales, éthiques et humaines de leurs activités et de leur stratégie commerciale,
- en respectant la législation en vigueur.

Dans l'UE, la Commission promeut la RSE et encourage les entreprises à adhérer aux principes et orientations internationalement reconnus. Plus précisément, la politique de l'UE s'appuie sur la reconduction de son programme d'action 2011, qui soulignait déjà l'importance d'améliorer la notoriété de la RSE et de diffuser les bonnes pratiques, en intégrant la RSE dans l'éducation, la formation et la recherche.

Pour en savoir plus : https://ec.europa.eu/growth/industry/sustainability/corporate-social-responsibility_en

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE REPOSE SUR 3 PILIERS :

1. L'efficacité économique : la croissance économique peut être durable et inclusive, tout en servant le développement de l'entreprise, en étant moteur de progrès, en créant des emplois décents pour tous et en améliorant le niveau de vie (grâce à de nouvelles logiques de partenariats et de développement territorial).

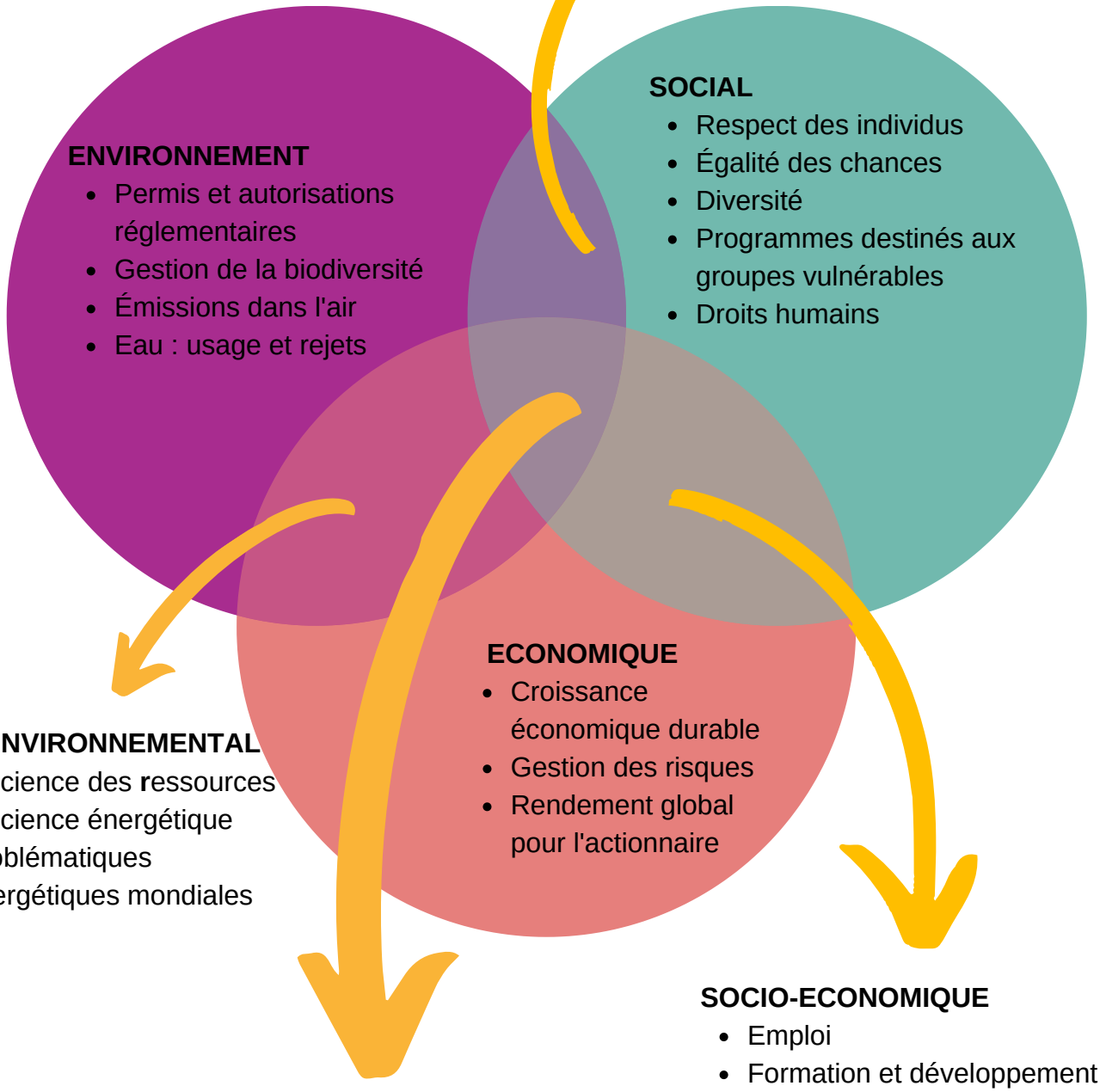
2. L'équité sociale : correspond à la gestion loyale, juste et équitable de toutes les personnes et institutions au service du public et à l'engagement de traiter de manière juste, équitable et impartiale tous les êtres humains (travailleurs, clients, consommateurs, fournisseurs, membres des communautés, etc.), dans des domaines aussi variés que les relations et conditions de travail, les droits humains individuels, la diversité, la formation, la santé et la sécurité.

3.La responsabilité environnementale : englobe le respect et la promotion des principes environnementaux tels que la réduction des impacts environnementaux causés par les activités, les produits et les services, le changement climatique, la consommation des ressources naturelles, les déchets, la pollution, la disparition de la biodiversité, etc.

L'OBJECTIF DE LA RSE EST D'ARRIVER À CRÉER UN ÉQUILIBRE ENTRE CES TROIS PILIERS :

SOCIO-ENVIRONNEMENTAL

- Santé et sécurité
- Législation et réglementation
- Changement climatique
- Gestion des crises



ENVIRONNEMENT

- Permis et autorisations réglementaires
- Gestion de la biodiversité
- Émissions dans l'air
- Eau : usage et rejets

SOCIAL

- Respect des individus
- Égalité des chances
- Diversité
- Programmes destinés aux groupes vulnérables
- Droits humains

ECONOMIQUE

- Croissance économique durable
- Gestion des risques
- Rendement global pour l'actionnaire

ECO-ENVIRONNEMENTAL

- Efficience des ressources
- Efficience énergétique
- Problématiques énergétiques mondiales

SOCIO-ECONOMIQUE

- Emploi
- Formation et développement
- Économie et initiatives locales
- Société et communauté
- Parrainages

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Une approche intégrée combinant à la fois les questions sociales, environnementales et économiques pour assurer une croissance des bénéfices durable.

SOURCE: https://www.researchgate.net/figure/Venn-Diagram-illustrating-the-Triple-Bottom-Line_fig1_262912644

MYTHES AUTOUR DE LA RSE



"La RSE, ça ne concerne que les grandes entreprises"

"La RSE, c'est juste du marketing, un effet de mode temporaire"

"La RSE est réservée aux organisations riches et développées"

"La RSE relève de la responsabilité du dirigeant"

"Une démarche RSE, ça coûte trop cher"

"La RSE est difficile à mettre en œuvre car il n'existe pas de véritables normes"

IDÉES FAUSSES SUR LA RSE DANS LES ORGANISMES DE FORMATION

“Ce n'est pas pertinent pour notre activité”

La RSE concerne tous les secteurs et toutes les activités. L'éducation et le développement des compétences font partie de la démarche RSE.

“Notre organisme est trop petit pour s’impliquer et faire évoluer les choses”

La petite taille d'une structure n'est pas discriminante pour le lancement d'une démarche durable et responsable. Au contraire, elle facilite l'implication de chacun dans le projet.

“Nous ne sommes heureusement pas concernés par une obligation de RSE”

Prendre la RSE comme une contrainte réglementaire, c'est ne pas la comprendre. Bien plus qu’un simple rapport, la RSE implique une démarche globale de performance et d'amélioration continue, d'innovation et de réduction des risques.

“Le secteur de la formation n'a pas d'impact significatif sur la société, ce n'est donc pas de notre ressort”

Les organismes de formation aident les apprenants à développer leurs capacités à créer de la valeur durable pour les entreprises et la société et à œuvrer pour une économie mondiale inclusive et responsable.

“Les questions environnementales n’ont pas leur place en formation”

Les adultes se forment en interagissant avec l'environnement et le monde dans lequel ils vivent. Les questions environnementales et de durabilité ont donc toute leur place dans toutes les formations.

“Ce n'est pas fondamental pour nos parties prenantes”

Les chiffres montrent que de plus en plus de parties prenantes s'intéressent aux performances sociales et environnementales des organisations auxquelles elles font appel.

BÉNÉFICES D'UNE DÉMARCHE RSE DANS LES ORGANISMES DE FORMATION

“Se démarquer de la concurrence”

S'adapter aux exigences des clients et des investisseurs, attirer de nouveaux collaborateurs en quête d’un organisme de formation respectueux de leurs valeurs.

“Renforcer son attractivité”

Viser la rentabilité à long terme : les investisseurs et les parties prenantes se tournent plus volontiers vers des organismes qui se préoccupent de RSE.

“Motiver les équipes”

Renforcer la cohésion, donner du sens au métier. Se rapprocher des salariés et les motiver. Développer les compétences des salariés et de l'organisation. Prévenir les crises sociales. Prendre en compte le bien-être des salariés.

“Répondre aux attentes des parties prenantes”

Fidéliser les partenaires, fournisseurs, sous-traitants, etc., pérenniser les relations existantes et nouer de nouveaux partenariats, réagir aux exigences croissantes des clients en matière de transparence sur les performances éthiques et écologiques des organismes.

“Améliorer l'efficacité des opérations et des ressources (ex : économies de coûts)”

Suivre les directives en matière d'économie et de consommation d'énergie et de ressources : planifier des opérations durables et gérer l’amélioration continue.

“Contribuer à la réussite durable de l’entreprise”

La stratégie RSE est un tremplin pour comprendre et appliquer le développement durable dans les opérations quotidiennes, pour adopter de meilleures pratiques au sein de l’organisation, créer de la richesse et apporter un soutien à la société.

“Sécuriser un approvisionnement en intrants de haute qualité”

Les principes de la RSE respectent les règles de commerce équitable, d’éthique dans le travail et la concurrence, les normes environnementales et sociales et les engagements en matière de qualité.

“Créer un environnement de confiance dans l'engagement de l'entreprise”

L’introduction de principes comme la redevabilité et la transparence donne plus de crédibilité à la performance et à la qualité de la gestion, des produits et des services.

ISO 26000,
LE CADRE DE RÉFÉRENCE DE LA RSE

Présentation de l'ISO 26000 :

L'ISO 26000 est la norme internationale de référence sur la responsabilité sociétale. Adoptée en 2010 par plus de 90 États et une quarantaine d'ONG et entreprises internationales, elle définit les lignes directrices de la RSE à l'échelle mondiale. Bien que non contraignante, cette norme concerne toutes les organisations du monde entier.

Deux pratiques fondamentales :

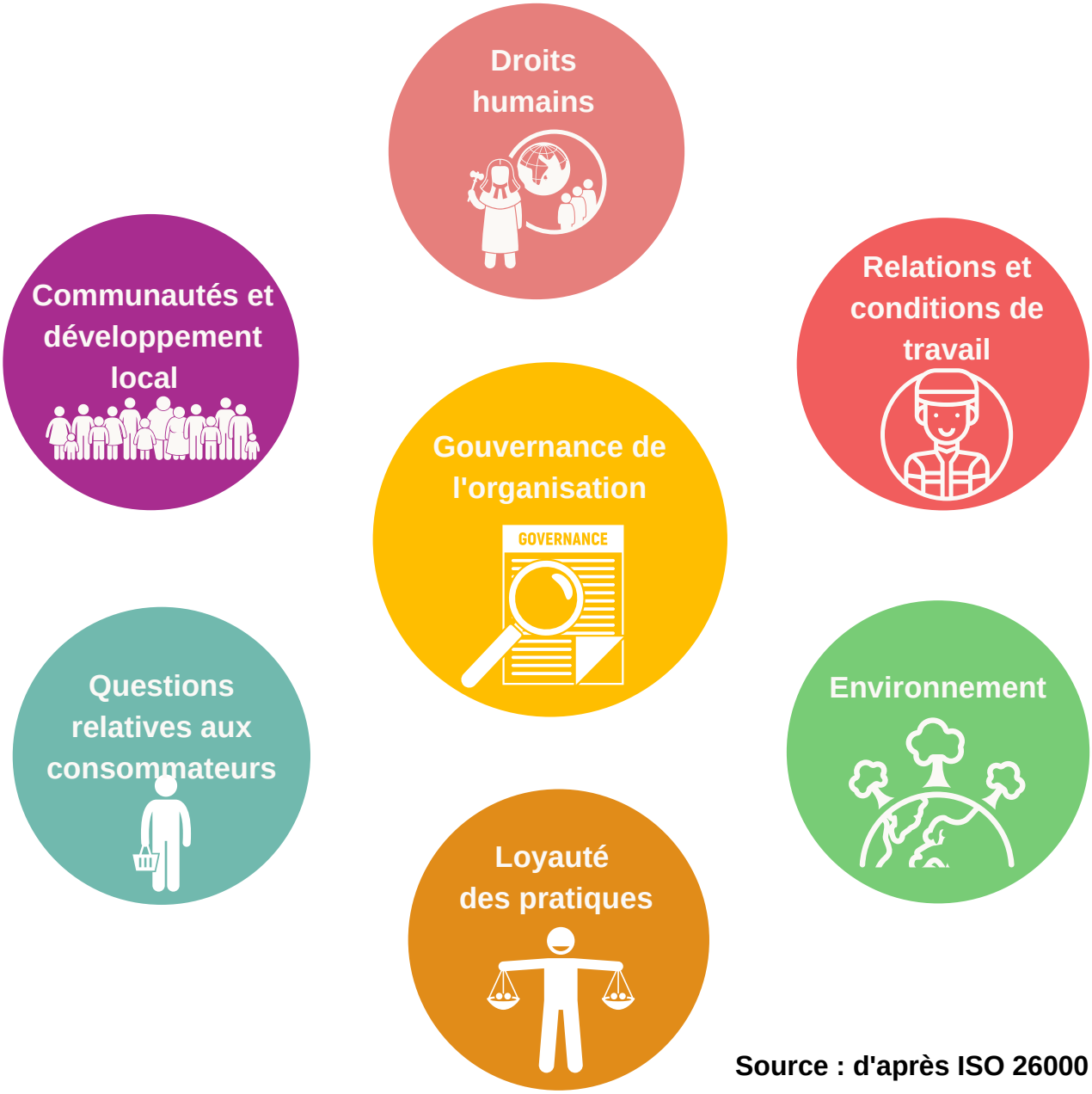
- **Reconnaître sa responsabilité sociale :** quels sont les impacts des décisions et activités de mon organisation et comment y remédier pour contribuer au développement durable ?
- **Identifier et engager ses parties prenantes** : quelles sont les attentes des parties prenantes qui exercent une influence sur mon organisation ou en dépendent ? L'engagement des parties prenantes implique un dialogue entre mon organisation et ses parties prenantes.

Sept principes de responsabilité sociétale :

- **Redevabilité.** Répondre de ses impacts sur la société, l'environnement et l'économie afin d'éviter la répétition d'effets négatifs involontaires et imprévus.
- **Transparence.** Diffuser de manière claire, juste et exhaustive et à un degré raisonnable et suffisant, les politiques, décisions et activités réalisées, ainsi que leurs effets connus et probables sur la société et l'environnement.
- **Comportement éthique.** En adoptant un comportement fondé sur l'honnêteté, l'équité et l'intégrité, les organisations doivent être attentives à l'impact de leurs activités sur les parties prenantes et l'environnement.
- **Respect des intérêts des parties prenantes.** Respecter, prendre en compte les intérêts de ses parties prenantes et y répondre. D'autres individus ou groupes peuvent également avoir des droits et exprimer des demandes ou des intérêts spécifiques qu'il convient de prendre en compte.
- **Respect du principe de légalité.** Implique d'accepter que le respect du principe de légalité est obligatoire, qu'aucun individu, aucune organisation n'est au-dessus des lois, Pouvoirs publics y compris.
- **Respect des normes internationales de comportement.** Consiste à s'appuyer sur des normes internationales de comportement quand la loi du pays ne prévoit pas de garanties environnementales ou sociales adéquates.
- **Respect des droits humains.** Respecter et promouvoir les droits énoncés dans la Charte internationale des droits de l'homme.

LES SEPT QUESTIONS CENTRALES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

La responsabilité sociétale aborde sept questions centrales, divisées en 36 domaines d'actions. Bien que ces questions soient liées et complémentaires, la question de la gouvernance joue un rôle central et crucial. Elle permet de structurer le processus, assure la cohérence avec le plan stratégique de l'organisation et l'engage dans une démarche d'amélioration continue.



Source : d'après ISO 26000

Pour élever la responsabilité sociétale, les organisations doivent traiter les sept questions centrales de manière holistique et prendre en compte tous les sujets et problèmes fondamentaux. Les organisations doivent être conscientes que les efforts déployés pour traiter un cas peuvent impliquer un compromis avec d'autres problèmes. Les améliorations ciblées sur une question spécifique ne doivent pas nuire au cycle de vie du produit ou du service ou à la chaîne de valeur. L'ISO 26000 guide la mise en pratique de la responsabilité sociétale dans une organisation. Ces lignes directrices visent à aider les organisations, quel que soit leur point de départ, à intégrer la responsabilité sociétale dans leur mode de fonctionnement. Suivre les lignes directrices ISO 26000 est un gage de sérieux et de crédibilité pour sa démarche et son engagement.

CADRES ET NORMES

NORMES	Extraits et sujets principaux (G : gouvernance - S : salariés - A : apprenants E : Environnement - P : partenaires)
Pacte mondial	Le Pacte Mondial est une initiative de l'ONU incitant entreprises et ONG à développer la RSE. Les organismes de formation signataires de ce pacte doivent communiquer sur leurs progrès au fil des années. https://www.unglobalcompact.org/ **G-S-A-E-P**
17ODD de l'ONU	L'agenda 2030 adopté par tous les Etats membres des Nations Unies définit 17 objectifs pour la planète, la paix et la prospérité de l'humanité. L'objectif 4 "Education de qualité" vise à garantir à tous une éducation de qualité équitable et inclusive et à promouvoir des opportunités d'apprentissage tout le long de la vie. https://sdgs.un.org/goals **G-S-A-E-P**
Norme ISO 45001	L'ISO 45001 spécifie les exigences pour un système de management de la santé et de la sécurité au travail (S&ST), et fournit des lignes directrices pour son utilisation. La sécurité et la santé au travail sont essentielles car elles affectent la vie des personnes et leurs performances au travail. La norme ISO 45 001 peut contribuer à préserver la sécurité et la santé de toutes ces personnes. https://www.iso.org/standard/63787.html **G-S-P**
Norme ISO 14001	La norme ISO 14001 définit les critères d'un système de management environnemental qu'un organisme peut utiliser pour améliorer sa performance environnementale. Le secteur de l'éducation a un impact considérable sur l'environnement. Les établissements d'enseignement consomment beaucoup d'électricité, de gaz et d'eau. Ils produisent également une quantité importante de déchets et d'émissions dues aux déplacements des employés/étudiants/enseignants vers leurs locaux. **G-E-P** https://www.iso.org/standard/60857.html

Norme EMAS	Le système de management environnemental et d'audit de l'UE (EMAS) est un instrument de gestion premium qui permet aux entreprises, organismes de formation inclus, d'évaluer, de rendre compte et d'améliorer leurs performances environnementales. https://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm **G-E-P**
Norme SA 8000	La norme SA8000® est la principale norme de certification sociale pour les organisations du monde entier. Au fil des ans, cette norme est devenue un cadre global qui aide les organisations certifiées à démontrer l'importance qu'elles accordent au traitement équitable des travailleurs dans tous les secteurs et tous les pays. https://certifications.controlunion.com/en/certification-programs/certification-programs/sa8000 **G-E-P**
Norme ISO 9001	ISO 9001 est une norme internationale qui définit les critères applicables à un système de management de la qualité. Dans les organismes de formation, elle permet d'identifier les parties prenantes et leurs attentes, de décrire les activités, les risques et les opportunités et d'appliquer le principe de l'amélioration continue pour répondre aux attentes des bénéficiaires. **G.** https://asq.org/quality-resources/iso-9001
Standard - EFOM	Le modèle EFQM est le modèle européen d'excellence opérationnelle et managériale. Cette norme couvre tous les domaines de la qualité globale et exige l'application des exigences de la RSE. **G-S-A-E-P**
Norme Qfor	Label de qualité Qfor pour les organismes de formation et de consultance proposé par CERTUP (Bg). L'objectif du réseau européen de collaboration Qfor (EESV Qfor 1998) est de gérer et de coordonner la méthode Qfor et de promouvoir l'innovation continue et l'adaptation des méthodes d'évaluation et de certification des organismes de formation et des sociétés de conseil. https://qfor.org/qfor_methode.php?txtlang=en **G**
Organisation Internationale du Travail	Unique agence 'tripartite' de l'ONU depuis 1919, l'OIT réunit des représentants des gouvernements, employeurs et travailleurs de 187 Etats Membres pour établir des normes internationales, élaborer des politiques et concevoir des programmes visant à promouvoir le travail décent pour tous les hommes et femmes dans le monde. https://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm **G-S.P**

Charte des droits fondamentaux de l'UE 	Cette Charte rassemble dans un document juridiquement contraignant les libertés et droits fondamentaux des citoyens de l'UE. La Charte a été proclamée en 2000 et est entrée en vigueur en décembre 2009 en même temps que le traité de Lisbonne. https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf **G-S-A**
Règlement général sur la protection des données RGPD 	Le règlement général de protection des données (RGPD) est un Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016. Cette directive doit être appliquée dans les organismes de formation pour protéger les droits des individus et réguler le traitement des données personnelles, en particulier lors du transfert et stockage d'informations numériques. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj **G-S-A-P**
Directive européenne sur le devoir de vigilance 	Le Parlement européen revient souvent sur la nécessité d'imposer aux entreprises des exigences européennes plus strictes en matière de prévention des violations des droits de l'homme et des atteintes à l'environnement et de permettre aux victimes d'accéder à des voies de recours. https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/603495/EXPO_BRI(2020)603495_EN.pdf **G-S-A-E-P**

RSE DANS LES ORGANISMES DE FORMATION

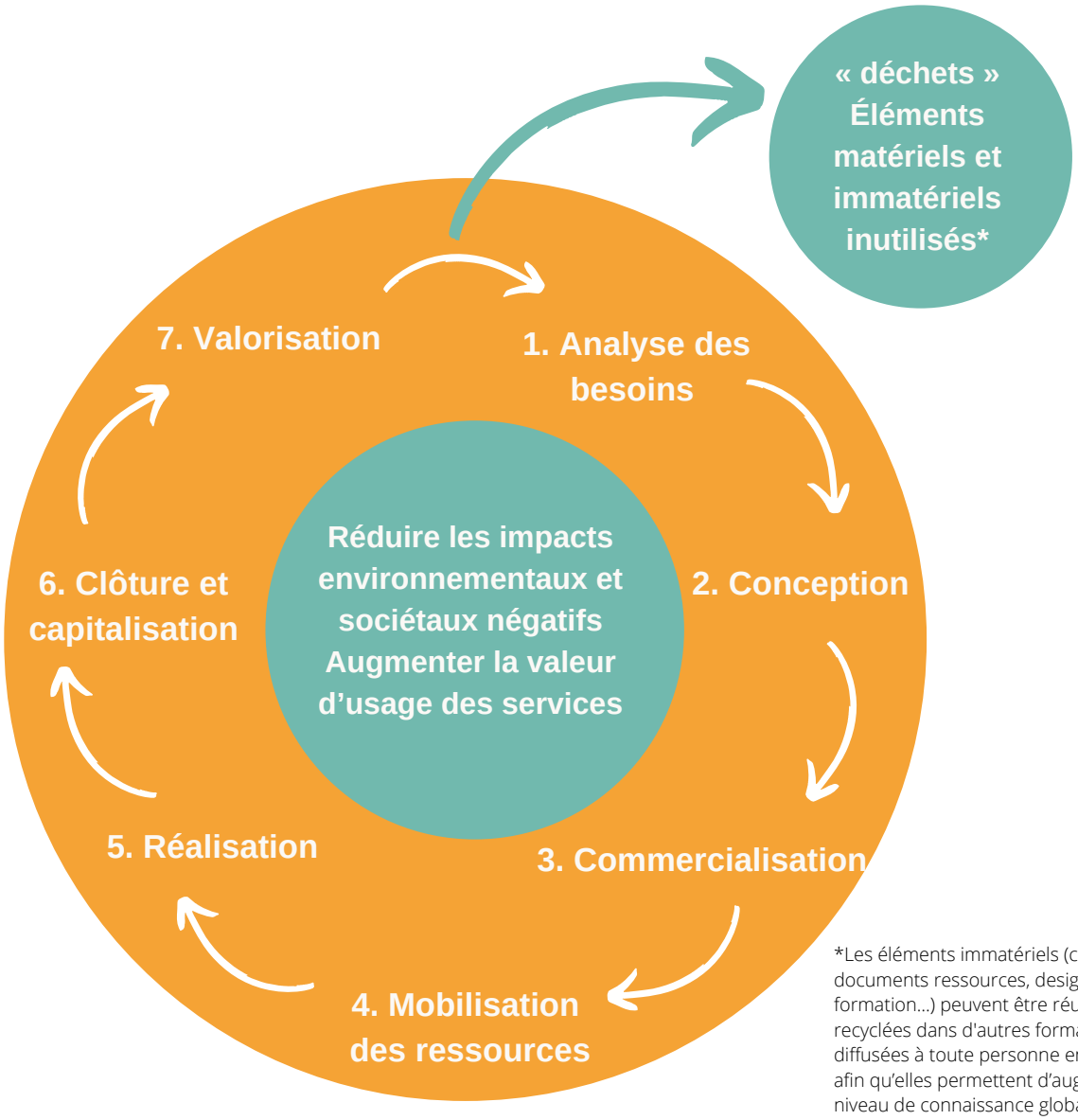
A travers ce document, nous proposons un guide sectoriel des bonnes pratiques basé sur la norme qui fait référence en matière de RSE : ISO 26000.

En effet, l'ISO 26000 est très générale puisqu'elle est applicable à tout type d'organisation. Longue, théorique et fastidieuse à lire, nous voulons faciliter l'appropriation des démarches RSE par les organismes de formation en leur transmettant des directives concrètes, opérationnelles et ciblées sur leur métier et leurs activités.

Notre ambition est de rendre la norme applicable et accessible en réduisant le champ d'application à celui de l'éducation et en adaptant l'information pour faciliter l'appropriation.

Il existe de nombreux référentiels sectoriels en Europe (Propreté, Communication, Alimentation, etc.). Le « monde de la formation » a également besoin d'un guide et d'un outil pratique pour s'approprier la norme ISO 26000. Nous n'avons pas l'ambition de proposer un outil exhaustif mais nous entendons être inspirants et offrir aux organismes de formation une base pour développer leur propre démarche RSE.

Le document a été conçu de façon à accompagner les organismes de formation dans les 7 étapes du cycle de vie d'une formation décrites ci-dessous :



*Les éléments immatériels (cours , documents ressources, design de formation...) peuvent être réutilisées/ recyclées dans d'autres formations ou diffusées à toute personne en libre accès afin qu'elles permettent d'augmenter le niveau de connaissance global de la population, à condition que l'auteur ait permis un accès libre à ses productions.

CE CYCLE DE VIE VA VOUS AIDER À :

1. **réaliser un diagnostic des pratiques durables** (bonnes pratiques et pratiques à améliorer) tout au long de la boucle, de l'analyse des besoins à la valorisation des résultats des sessions de formation ;

2. **définir à chaque étape les risques et opportunités de la RSE** en tenant compte des intérêts des parties prenantes et de l’organisme de formation ;

3. **construire un plan d'action** avec des indicateurs pour chaque étape.



PARTIE 3: DÉMARCHE RSE ET METHODOLOGIE

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

LA RSE DANS LES OF : MISE EN ŒUVRE



Sensibiliser le personnel et les équipes de direction ; obtenir leur engagement ; rédiger une déclaration de politique générale avec la direction : vision, valeurs, mission, moyens de contribution, etc.



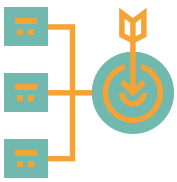
Définir une gouvernance RSE / équipe / responsable en charge de la gestion du projet RSE / employés et autres parties prenantes externes.



Diagnostic de la situation réelle/initiale - analyse des besoins.



Identifier les parties prenantes et les enjeux de la RSE (étude de matérialité pour déterminer les enjeux les plus importants (voir pages 19, 20 et 21).



Définir les objectifs et le plan d'action (feuille de route).



Définir des indicateurs de performance et suivre l'évolution de la démarche.



Mettre en œuvre les actions et suivre la démarche d'amélioration continue.



Développer une communication interne et externe pertinente pour les parties prenantes.



Rédiger et publier un rapport pour communiquer les résultats aux parties prenantes.

Facteurs clés de réussite

- Développer la collaboration entre les parties prenantes.
- Gérer le changement.
- Favoriser la participation, l'engagement et l'implication des parties prenantes.
- Assurer la communication interne tout au long du processus.
- Mettre en œuvre une approche clairement échelonnée dans le temps.



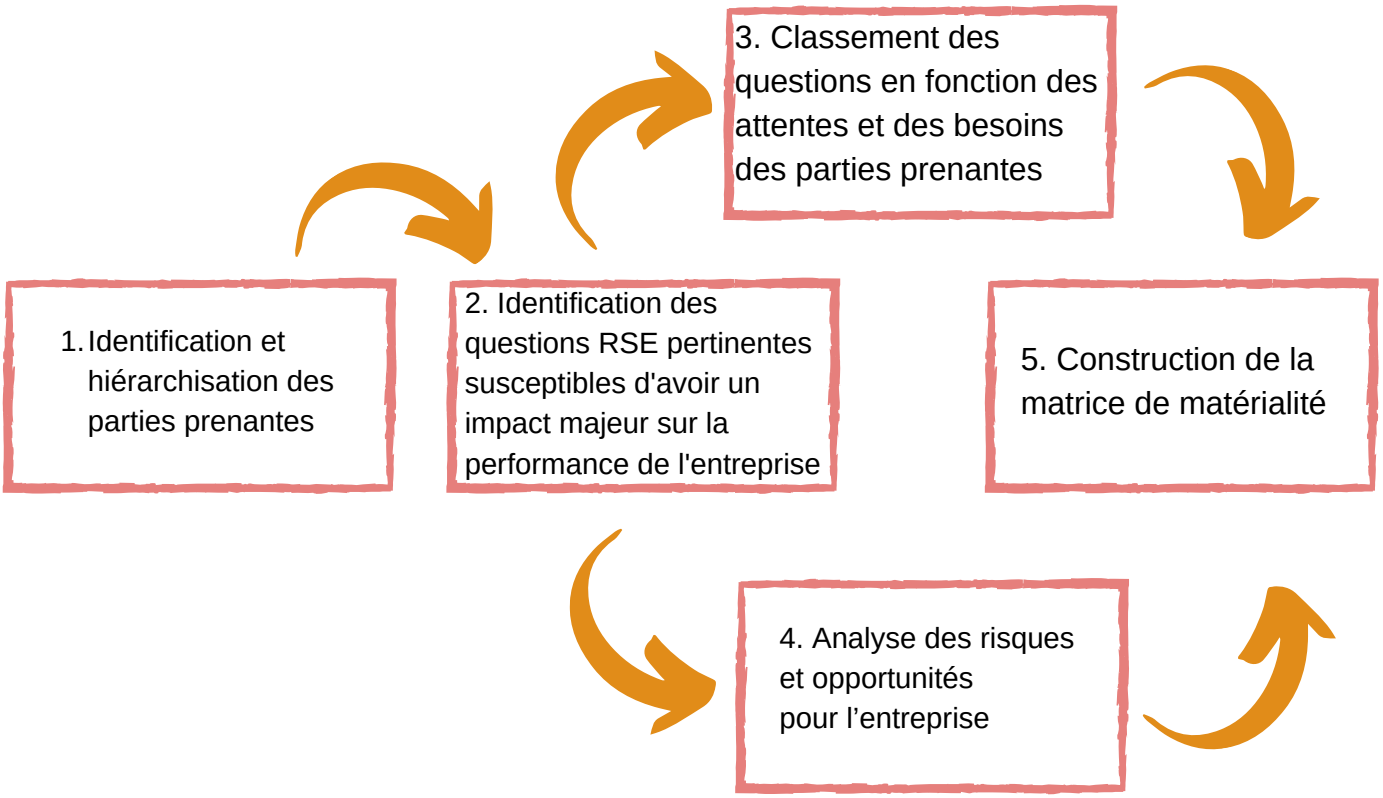
MÉTHODOLOGIE

ÉTUDE DE MATÉRIALITÉ

Une **étude de matérialité** définit les enjeux RSE susceptibles d'avoir un impact significatif sur une organisation, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et non financière pour elle et ses parties prenantes. A l'intersection du commerce et du développement durable, une analyse de la matérialité doit :

1. **identifier** les questions susceptibles d'impacter la performance de l'entreprise.
2. les **hiérarchiser** en fonction de leur impact potentiel sur l'entreprise et son écosystème.

Il s'agit d'un processus en **cinq étapes** :



1. CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES, IDENTIFICATION ET HIÉRARCHISATION

Qu'est-ce qu'une partie prenante ?

Ce sont tous les individus, collectifs d'individus ou organisations susceptibles d'influencer ou d'impacter les activités, produits ou services de l'organisme de formation.

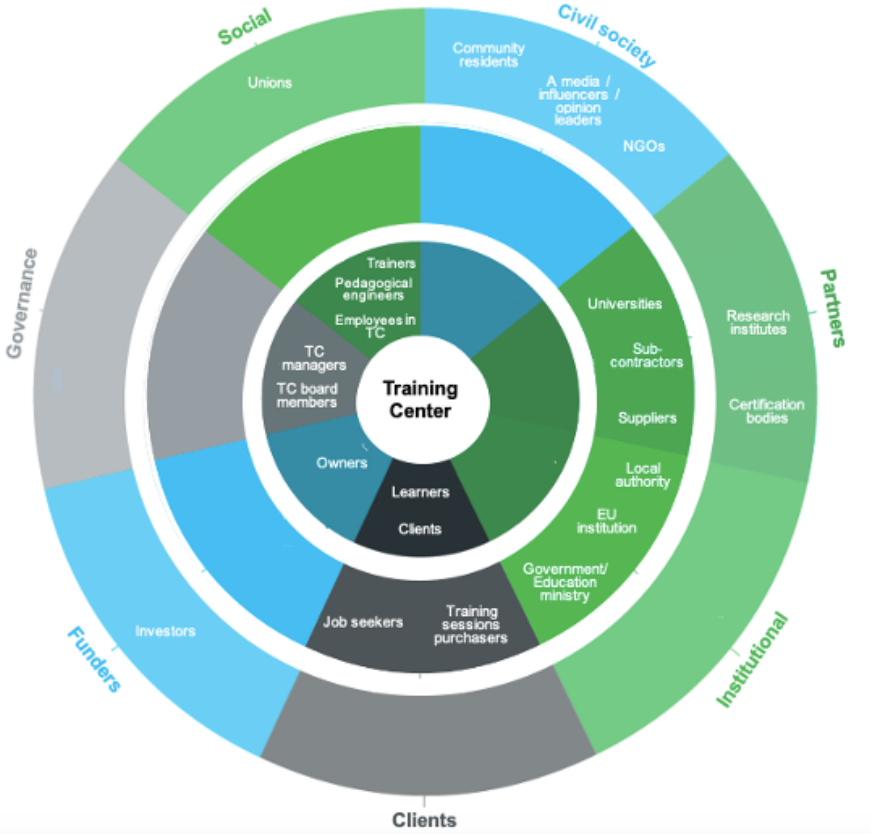
A quoi sert cette cartographie et comment la réaliser ?

Cartographier les parties prenantes permet de mieux comprendre l'environnement interne et externe des organismes de formation. La hiérarchisation des acteurs peut se faire en 3 cercles :

- **Cercle 1** : parties prenantes très influentes et fortement impactées par l'activité de l'organisme.
- **Cercle 2** : parties prenantes relativement influentes et modérément impactées par l'activité de l'organisme.
- **Cercle 3** : parties prenantes peu influentes et faiblement impactées par l'activité de l'organisme.

Résultat de la cartographie réalisée dans le cadre du projet Erasmus+

En 2019, dans le cadre de notre projet Erasmus+, les 9 partenaires européens (Bulgarie, France, Grèce, Italie, Lettonie, Pologne, Roumanie et Suède) ont cartographié un organisme de formation européen type. Cet exemple peut servir de modèle, mais chaque organisme de formation doit l'adapter à son contexte, son territoire, son écosystème, etc.



2. SÉLECTION DES ENJEUX RSE :



Qu'est-ce qu'un enjeu pertinent ?

Un enjeu est pertinent dès que les parties prenantes jugent qu'il peut avoir un impact positif ou négatif primordial sur la performance de l'organisme de formation.

Comment sélectionner les enjeux RSE ?

- Vous pouvez préparer une liste de thèmes en vous inspirant de la norme ISO 26000, du label B-corp, des objectifs de développement durable (ODD), du Pacte mondial de l'ONU.
- La première liste doit être complétée par des questions relatives au contexte, au domaine d'activité de l'écosystème, aux réglementations actuelles et futures, aux tendances du marché (pratiques concurrentielles), etc.

- Définissez un **panel de parties prenantes**. Veillez à ce que la représentativité des parties prenantes cartographiées soit proportionnelle à leur importance/influence/impact.
- Faites une **enquête** pour obtenir des résultats détaillés et complets :
  - questionnaires à visée quantitative de manière à étayer les arguments généraux par des données chiffrées.
  - étude qualitative avec entretiens individuels pour bien comprendre les détails et le contexte et toutes leurs implications.

3. CLASSEMENT DES ENJEUX - PARTIE 1 : ATTENTES ET BESOINS DES PARTIES PRENANTES

4. CLASSEMENT DES ENJEUX - PARTIE 2 : COTATION ÉCONOMIQUE

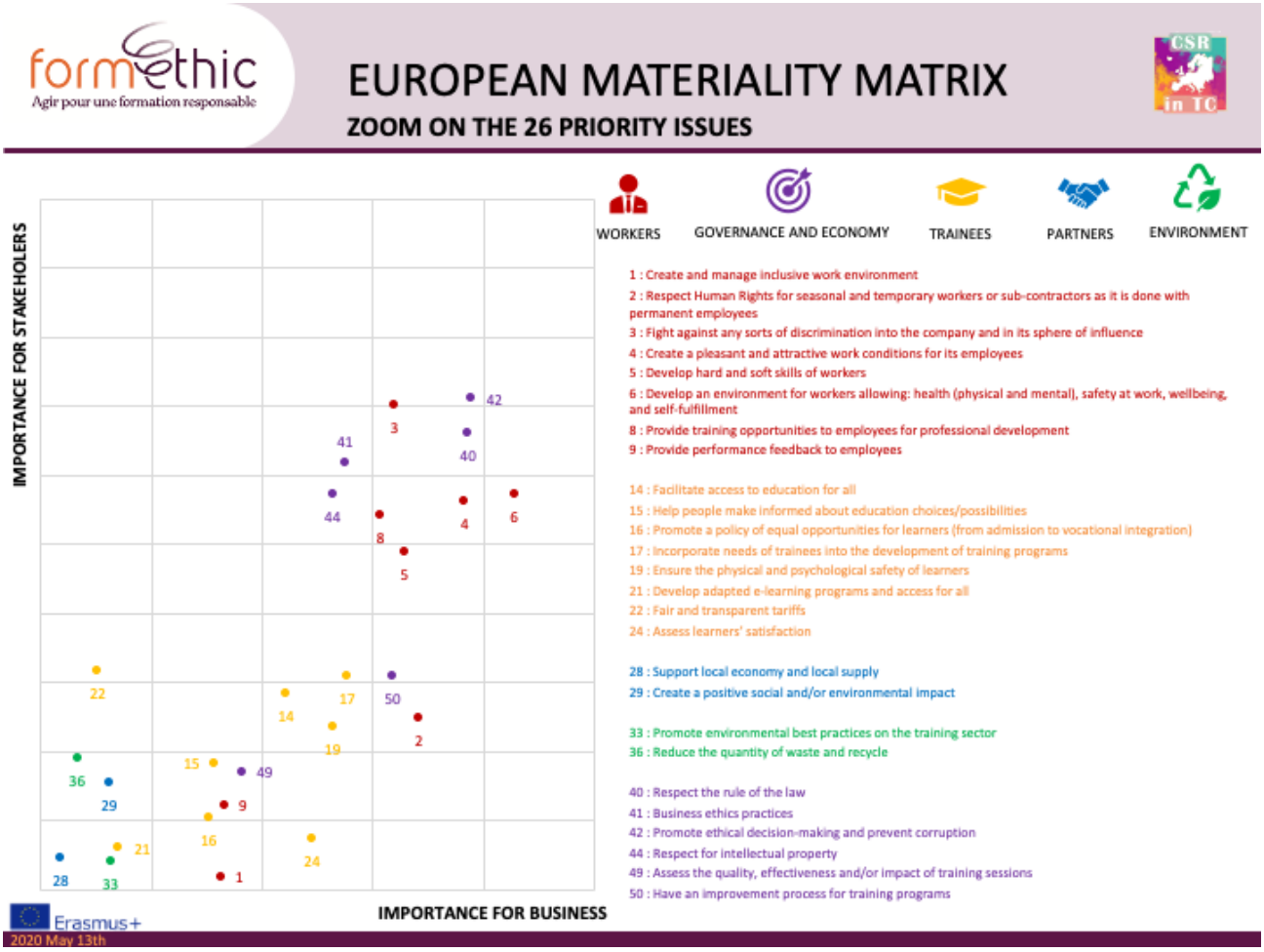
Identifiez les **parties prenantes qui ont une vision économique et stratégique de l'OF** : comité exécutif, conseil d'administration, managers, etc. et invitez-les à se réunir pour :

- trier les enjeux par ordre d'importance, d'un point de vue économique
- identifier les risques et opportunités, arguments à l'appui, pour chaque enjeu (ex : gain de clientèle, gain ou perte de chiffre d'affaires, analyse juridique et réglementaire).

5. MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Elle permet de cerner les questions les plus critiques (en haut à droite) : les axes de travail prioritaires pour la mise en œuvre d'une stratégie RSE.

Vous trouverez ci-dessous la matrice de matérialité produite dans le cadre du projet Erasmus+. Le référentiel (partie 4) consacre une page de bonnes pratiques à chacun des vingt-sept enjeux prioritaires retenus.

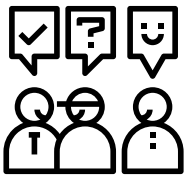


Pour en savoir plus : https://e-csr.eu/io1-benchmark-and-materiality-report/

NB : Suite à l'enquête auprès des parties prenantes, vous constatez que notre étude sur la matérialité révèle moins d'enjeux prioritaires sur les thématiques environnementales et sur les partenariats économiques que sur d'autres thématiques comme les collaborateurs, les apprenants ou encore la gouvernance. Vous trouverez un certain nombre de fiches pratiques proportionnées à ces résultats dans la partie 4.

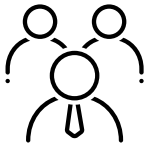
COMMENT COMMUNIQUER ET GAGNER EN CRÉDIBILITÉ ?

1) Interroger les parties prenantes sur leurs attentes



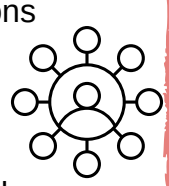
- entretenir un dialogue continu, transparent et constructif
- l'évaluation de la matérialité fait partie du dialogue : elle permet d'évaluer les attentes et besoins des parties prenantes

2) Définir le rôle des dirigeants de l'organisation (gouvernance)



- matérialiser les étapes de la démarche RSE
- être attentif à l'évolution de la gouvernance
- définir des engagements de responsabilité sociétale clairement reliés et soumis à l'efficacité des activités et à l'objectif global

3) Impliquer les employés dans le processus



- communication interne, réunions régulières avec l'équipe RSE
- communication engageante
- rendre les salariés acteurs de la démarche RSE (conduite du changement)

4) Communiquer de manière ouverte et transparente

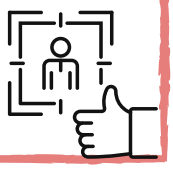


- publier une déclaration de performance extra-financière ; déclarer les engagements de l'organisme envers les principes, les objectifs et les actions spécifiques de la RSE
- gagner la confiance et l'entretenir durant la mise en œuvre de la RSE
- envoyer des bulletins d'information réguliers sur les actions RSE ou/et les intégrer dans vos actions de communication

5) Rendre compte de la démarche

- mettre en place un processus de reporting RSE pour mesurer l'évolution des différents indicateurs et la réalisation des objectifs
- réaliser un audit interne
- publier chaque année un rapport sur vos performances RSE (bonnes ou mauvaises)

6) Évaluer l'opportunité d'une reconnaissance externe



- renforcer la confiance du public en obtenant un label reconnu ou une évaluation par une tierce instance
- recourir à un audit externe pour améliorer votre approche et vos pratiques en matière de RSE

7) Miser sur l'amélioration continue



- asseoir sa crédibilité sur le long terme étape après étape
- apprendre à intégrer progressivement des pratiques RSE dans le développement de l'organisme et faire évoluer les pratiques existantes
- se focaliser sur l'exemplarité RSE et la promouvoir auprès des parties prenantes et dans tout le secteur de la formation



PARTIE 4: RÉFÉRENTIEL DE BONNES PRATIQUES

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

SOMMAIRE DES BONNES PRATIQUES

Vous trouverez dans les pages suivantes 27 bonnes pratiques (BP) divisées en 5 thèmes. Ces bonnes pratiques ne sont pas exhaustives mais elles vous aideront à définir une feuille de route pour les enjeux prioritaires.

SALARIÉS - Page 27

BP 1 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL INCLUSIF
BP 2 : DROITS HUMAINS POUR TOUS LES EMPLOYÉS
BP 3 : ORGANISMES DE FORMATION NON DISCRIMINATOIRES
BP 4 : CONDITIONS DE TRAVAIL ATTRACTIVES
BP 5 : COMPETENCES TECHNIQUES ET COMPORTEMENTALES
BP 6 : SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL
BP 7 : OPPORTUNITÉS DE FORMATION POUR LES SALARIÉS
BP 8 : FEEDBACK DE PERFORMANCE AUX EMPLOYÉS
BP 9 : COMPETENCES DES FORMATEURS

STAGIAIRES - Page 37

BP 10 : ACCÈS A L'ÉDUCATION POUR TOUS
BP 11 : INFORMATION SUR LES POSSIBILITÉS DE FORMATION
BP 12 : ÉGALITÉ DES CHANCES POUR LES APPRENANTS
BP 13 : PROGRAMMES FONDÉS SUR LES BESOINS DES APPRENANTS
BP 14 : SÉCURITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES APPRENANTS
BP 15 : E-LEARNING ACCESSIBLE À TOUS
BP 16 : TARIFS ÉTHIQUES ET TRANSPARENTS
BP 17 : ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS
GP 18 : ÉDUCATION POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

PARTENAIRES - Page 47

BP 19 : ÉCONOMIE LOCALE ET ACHATS LOCAUX
BP 20 : IMPACT SOCIAL POSITIF

ENVIRONNEMENT - Page 50

BP 21 : PROMOTION DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES
BP 22 : RÉDUCTION DES DÉCHETS ET RECYCLAGE

GOUVERNANCE - Page 53

BP 23 : RESPECT DU CADRE LÉGISLATIF
BP 24 : PRISE DE DÉCISION ÉTHIQUE
BP 25 : RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
BP 26 : QUALITÉ DES FORMATIONS, EFFICACITÉ ET IMPACT
BP 27 : PROCESSUS D'AMÉLIORATION DES PROGRAMMES DE FORMATION

COMMENT SE REPÉRER DANS LES PAGES DE BONNES PRATIQUES ?

Toutes les pages de bonnes pratiques sont construites sur le même modèle.

Titre de la bonne pratique
Chaque page porte le code couleur de la thématique RSE à laquelle elle se rattache.

Citation
Vous trouverez ici des paroles inspirantes.



Bonne pratique exemplaire
Vous trouverez ici une bonne pratique intéressante que nous avons relevée lors de nos réunions et recherches. Des organismes de formation vous font bénéficier de leur expérience.

Conseils et astuces
pour vous aider dans la marche à suivre et la gestion du changement.

Idées d'actions
Des idées pour vous aider à mettre en œuvre votre feuille de route RSE. Les actions sont classées par niveau de maturité RSE ou niveau de difficulté de mise en œuvre.

Impacts et bénéfices
Nous énumérons ici les impacts positifs et avantages que vous pouvez retirer de la mise en œuvre d'un plan d'action sur la thématique en question.

Cadre juridique
Textes réglementaires, normes européennes ou nationales en rapport avec le thème traité.



BONNES PRATIQUES RELATIVES AUX SALARIÉS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



BP1 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL INCLUSIF

PRATIQUE EXEMPLAIRE

Ecological Future Education (Lettonie) veille à garantir un environnement de travail inclusif pour les personnes en situation de handicap, en rendant les locaux accessibles et adaptés à leurs besoins. L'objectif est de faire en sorte que les personnes en situation de handicap se sentent bien accueillies et valorisées pour leurs contributions, et que ces personnes aient les mêmes possibilités d'épanouissement que les autres employés.

CITATION

" Les aspirations et les talents de nos effectifs sont des moteurs de progrès pour nous " - Linda Sirmā, Ecological Future Education (Lettonie)

IDÉES D'ACTIONS

- Créer un environnement de travail positif et solidaire, organiser régulièrement des enquêtes de satisfaction et des entretiens annuels avec les employés.
- Développer un environnement de travail favorisant l'esprit d'équipe tout en laissant à chacun le soin de s'acquitter de ses tâches selon ses capacités.
- Organiser des activités pour renforcer la cohésion d'équipe à tous niveaux.
- Veiller à ce que les dirigeants déjeunent avec les employés régulièrement.

- Communiquer avec les employés et être à l'écoute de leurs besoins.
- Proposer des activités en commun - formation sur des aspects importants comme la diversité ou des loisirs pour améliorer les relations de travail, etc.
- Offrir des jours de congé payés pour des missions de volontariat en groupe.

- Impliquer les salariés dans les prises de décision.
- Veiller au respect de la réglementation sur l'accessibilité des locaux.
- Impliquer les employés dans la construction de l'image de l'organisme.
- Mesurer la satisfaction des employés au sujet des conditions de travail et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

CONSEILS ET ASTUCES

- Prendre en considération la valeur ajoutée de chaque employé sans aucune discrimination.

- S'informer sur les textes de loi en vigueur et les aides financières possibles pour adapter les espaces de travail des personnes en situation de handicap.

- Recruter sur la base des compétences et non sur les origines, le sexe, etc.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Les salariés se sentent mieux et sont plus heureux au travail
2. Les salariés montent en compétence
3. L'organisation devient apprenante et entre dans l'amélioration continue
4. La contribution et l'efficacité des employés est accrue
5. L'égalité des chances est favorisée
6. L'image et le caractère durable de l'organisme s'améliore
7. L'environnement est à l'écoute des besoins spécifiques des individus
8. L'organisme attire plus facilement de nouvelles recrues

CADRES ET NORMES

Accessibilité : Principes et Guide



BP2 : DROITS HUMAINS POUR TOUS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Les organismes de formation responsables offrent à leurs sous-traitants les mêmes possibilités de formation qu'à leurs salariés sur des thèmes transversaux tels que l'égalité femme-homme, le changement climatique, le handicap, l'innovation pédagogique, la qualité, les pratiques responsables, les outils numériques et tout ce qui peut faire progresser les personnes.
FORMETHIC offre un hébergement la veille de la formation au formateur qui se déplace à plus de 150 km de son domicile, afin qu'il soit reposé le jour de la formation.

CITATION

"Le respect est un levier majeur de la responsabilité d'un organisme" (Ģirts Veigners, Directeur du centre de formation "P.I.T.E.C.", Lettonie)

IDÉES D'ACTIONS

- Former les prestataires aux règles de l'entreprise (lutte contre le harcèlement, sécurité, etc.).
- Faire signer une charte d'engagement aux prestataires incluant les valeurs.
- Prendre le temps d'intégrer les prestataires dans les activités de la structure.

- Appliquer les droits humains aux sous-traitants : salaires décents, transparence, respect de la propriété intellectuelle, absence de discrimination.
- Tenir compte de toutes les activités dans le calcul de la rétribution (préparation, déplacement, hébergement, encadrement, évaluation, etc.).
- Planifier les activités à l'avance afin de permettre le respect des délais et du calendrier de chacun.
- Prévoir et mettre en place un dispositif de fin de contrat (réunion de fin de contrat, évaluation, retour d'information, etc.).

- Évaluer dans la mesure du possible les travailleurs saisonniers, temporaires et les sous-traitants de la même manière que les employés permanents.
- Former les intervenants extérieurs aux meilleures pratiques en matière de RSE.

CONSEILS ET ASTUCES

- La plupart des droits des employés s'appliquent à tous les travailleurs, même en cas d'emploi de courte durée.

- Ne pas considérer les sous-traitants comme des travailleurs de seconde zone.

- Proposer de rédiger des lettres de recommandation.

- Encourager les partenariats pérennes.

IMPACTS ET BÉNÉFICES

1. Meilleure image de l'Organisme de Formation
2. Meilleure collaboration entre l'équipe externe et interne (échange de bonnes pratiques)
3. Loyauté accrue des intervenants extérieurs et des clients
4. Employeur équitable attire les personnes les plus qualifiées
5. Apprenants voient la cohérence de l'Organisme de Formation

CADRES ET NORMES

OIT
ISO 26000 - Principe de la chaîne d'approvisionnement



BP3: ORGANISMES DE FORMATION NON DISCRIMINATOIRES

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Au Complexe du Musée National de Moldavie de Iasi, en Roumanie (CMNM), nous sommes toujours très vigilants et attentifs à toutes les formes de discrimination dans nos activités. Nous accueillons des personnes de tous les milieux et encourageons la participation de populations issues de milieux défavorisés : Roms, personnes vivant dans des conditions précaires, personnes âgées hébergées dans des structures de soin.

CITATION

"Une faiblesse peut devenir un atout quand on sait lui trouver une place dans le tableau général " (O Dragotă, muséographe, CMNM, Roumanie).

IDÉES D'ACTIONS

- Sensibiliser le personnel aux comportements discriminatoires, aux moyens de les éviter et à la législation en la matière.
- Ouvrir l'organisme de formation à tous types de bénéficiaires.
- Favoriser les activités de volontariat en faveur de groupes défavorisés.

- Communiquer vers les personnes défavorisées pour les attirer vers l'organisme de formation.
- Garantir l'égalité de traitement du personnel (recrutement, reconnaissance, rémunération, promotion, attitude).
- Former le personnel afin de proposer un "apprentissage adaptatif" aux apprenants défavorisés.
- Être centré sur les personnes et leurs qualités intrinsèques.
- Promouvoir la diversité à tous les niveaux de l'organisation (formations, cohésion d'équipe...).

- Sensibiliser le personnel au fait que les discriminations impactent tout le monde
- Mettre en place une politique de lutte contre les discriminations.
- Adapter les activités de l'OF aux personnes défavorisées si nécessaire.

CONSEILS ET ASTUCES

- Faire tomber les barrières en améliorant la conception des formations et la communication au sein de l'organisation.

- Rechercher des aides pour offrir des formations gratuites aux personnes défavorisées.

- Nommer des référents égalité/diversité/inclusion.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Amélioration de la satisfaction du personnel
2. Meilleure renommée et augmentation du nombre de clients
3. Meilleure estime de soi pour les personnes défavorisées
4. Société plus soudée

CADRES ET NORMES

UNESCO, Convention sur la lutte contre les discriminations dans l'éducation (1960).
Convention du Conseil de l'Europe pour la protection des minorités nationales de 1995 : Art. 12 et 14



BP4: CONDITIONS DE TRAVAIL ATTRACTIVES

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'Organisme de formation privé AUSTRUMVIDZEME (Lettonie) a démarré en 1994 avec des salariés dévoués à leur travail, et attache une grande importance à la qualité de l'emploi : il répond aux besoins des salariés et leur offre un environnement de travail attrayant, des opportunités de développement professionnel et un emploi pérenne.

CITATION

" Chaque collaborateur doit se sentir utile, attendu et apprécié au sein de l'organisme de formation ! "
Aija Kaleja

IDÉES D'ACTIONS

- Instaurer un aménagement souple des horaires - laisser les salariés organiser leur emploi du temps et choisir leurs horaires.
- Créer et organiser des occasions de rencontres amicales entre les salariés en mettant à contribution leurs talents respectifs.

- Aménager un espace privé - Les salariés ont accès à un espace privé où ils peuvent se concentrer ainsi qu'à un coin salon propice à la détente.
- Fournir les ressources nécessaires - l'organisme de formation fournit tout le matériel et la logistique nécessaires à la formation.
- Animer des séances de travail collaboratif (cohésion d'équipe) pour préparer, réaliser ou évaluer des projets.

- Offrir aux employés des opportunités de formation et de développement professionnel, les inscrire sur des programmes de mobilité Erasmus+ à l'étranger.
- Veiller à pérenniser les emplois des salariés existants en leur donnant la priorité sur les nouveaux postes.
- Une fois par an, mesurer la satisfaction des employés et les associer aux prises de décision.

CONSEILS ET ASTUCES

- Associer les employés aux prises de décision afin qu'ils se sentent utiles et motivés pour faire leur travail.



IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Offre de meilleure qualité.
2. Moindre stress des employés et sentiment de confiance accru.
3. Stabilité de l'emploi des salariés et réduction du "turnover".
4. Meilleur niveau de motivation des partenaires / clients / fournisseurs.
5. Renforcement de la confiance des clients et des apprenants.
6. Qualifications professionnelles des employés régulièrement mises à jour.
7. Fidélité et engagement du personnel accrus.
8. Attractivité des talents dans l'entreprise et meilleure réputation.
9. Développement de la créativité.

CADRES ET NORMES

SA 8000

Code de conduite Amfori BSCI



BP5 : COMPETENCES TECHNIQUES ET COMPORTEMENTALES

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

EPIMORFOTIKI KILKIS (Grèce) est un organisme de formation professionnelle qui attache de l'importance au développement des compétences de ses employés, à leurs capacités personnelles et aux besoins de l'entreprise. A titre d'exemple, EPIMORFOTIKI KILKIS a récemment nommé un de ses salariés au poste de responsable du centre pour la gestion et protection des données personnelles, après l'avoir formé sur le RGPD.

CITATION

"Le développement des compétences techniques et comportementales est tout aussi important et bénéfique pour l'entreprise que pour les salariés". Nikolaos Georgiadis - Grèce 2021 .

IDÉES D'ACTIONS

- Mettre en place un modèle d'auto-évaluation permettant aux salariés de définir et d'analyser leurs points faibles et d'évaluer les savoir-faire à améliorer.
- Développer les compétences interpersonnelles et l'esprit d'équipe.
- Tenir compte des compétences techniques et comportementales dans les entretiens professionnels.

- Proposer aux salariés des programmes de formation.
- Attribuer à tous les salariés un quota minimum d'heures de formation.
- Créer des plans de développement individuels pluriannuels afin d'aider les salariés à progresser au maximum de leurs capacités, en adéquation avec les plans de carrière et les besoins du marché.

- Mettre sur un pied d'égalité compétences techniques et comportementales.
- Mettre en place un plan de suivi et d'évaluation pour constater le développement de la valeur ajoutée des employés.
- Développer les compétences des salariés et les valoriser socialement et financièrement.

CONSEILS ET ASTUCES

- Pour encourager le développement des compétences techniques et comportementales, penser aux fonds de formation.

- Penser aux formations croisées en interne qui permettent de partager les compétences au sein des équipes.

- Investir et valoriser les compétences (incitations, reconnaissance et rémunération).

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Renforcement de la confiance en soi et de l'esprit d'initiative des salariés.
2. Salariés plus efficaces.
3. Salariés plus performants.
4. Employés plus satisfaits, plus autonomes et plus motivés.
5. Employabilité des salariés et renommée de l'entreprise renforcées.
6. Attractivité sur le marché du travail accrue, permet d'attirer des talents.

CADRES ET NORMES

- Lois nationales sur le RGPD
- Règlement (UE) 2016/679 et Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27/04/2016



BP6 : SANTÉ, SÉCURITÉ, ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Manteifels Projekti (Lettonie) propose des formations de développement professionnel aux formateurs. La Covid-19 a contraint ces derniers à s'adapter à la formation à distance. Ils ont donc dû acquérir des compétences informatiques qu'ils n'avaient pas forcément et apprendre à gérer la charge mentale du travail en ligne ; c'est pourquoi nous leur avons proposé une formation avec des psychologues et d'autres spécialistes.

CITATION

"La meilleure chose qu'un dirigeant puisse faire est de montrer l'exemple" - Megija Kaleja, présidente de Manteifels Projekti

IDÉES D'ACTIONS

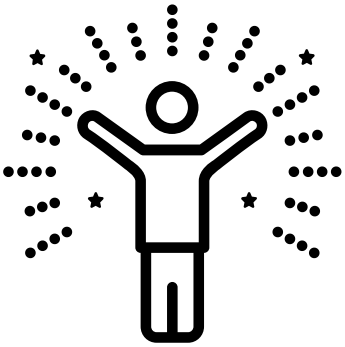
- Interroger tous les ans les salariés sur leurs besoins en compétences et formations professionnelles.
- Soutenir et encourager les examens médicaux préventifs.
- Donner du feedback quand les salariés font du bon travail.

- Communiquer avec les salariés et être à l'écoute de leurs besoins.
- Instaurer un système de gestion des risques.

- Créer un environnement de travail agréable et sûr (qualité de l'air, bruit, lumière)
- Proposer des activités physiques et artistiques gratuites répondant aux souhaits des salariés.
- Mesurer la satisfaction des salariés une fois par an.
- Évaluer les risques pour la santé et la sécurité au travail, et mettre en œuvre un plan d'action pour améliorer la qualité de vie au travail.
- Systématiser et réutiliser le travail effectué pour économiser de l'énergie, du temps et de la charge mentale ou de travail.

CONSEILS ET ASTUCES

- Évaluer une fois par an avec des questionnaires et des entretiens, le bien-être des salariés et leurs besoins en épanouissement personnel.



IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Meilleure connaissance des besoins des salariés.
2. Prise en compte des besoins des salariés en lien avec leur contexte.
3. Confiance accrue dans le management.
4. Amélioration de la santé physique et mentale des salariés.
5. Création d'un environnement de travail positif et motivant.
6. Recul de l'absentéisme.
7. Moins d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

CADRES ET NORMES

SA 8000

OHSAS 18001 de l'OIT

ISO 45001



BP7 : OPPORTUNITÉS DE FORMATION POUR LES SALARIÉS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'organisme de formation écossais, Amolingua, est très attentif au développement professionnel de son personnel : des experts d'horizons variés répondent aux questions des salariés lors de webinaires. Les salariés se forment aussi sur des plateformes comme Udemy qu'Amolingua met gracieusement à leur diposition. Et s'y ajoutent des formations ad hoc proposées par le PDG et l'équipe dirigeante.

CITATION

"Les gens ne quittent pas une organisation à cause de l'argent, mais parce qu'ils manquent de reconnaissance." - Rachel Tuller, PDG et coach d'entreprise.

IDÉES D'ACTIONS

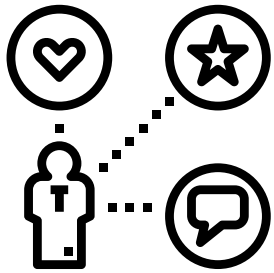
- Organiser un programme d'accueil pour les nouveaux venus.
- Mettre en place des programmes de formation en tenant compte des besoins des employés (en ligne, en présentiel, mixte, sur le lieu de travail).
- Fixer des objectifs d'apprentissage à votre personnel.
- Discuter du développement des compétences avec les représentants des salariés.

- Organiser un programme de formation structuré pour tous les salariés à partir d'une analyse des besoins de l'entreprise et du personnel.
- Offrir aux salariés la possibilité de suivre des formations longues et certifiantes, et les accompagner dans la préparation de la certification par la validation des acquis de l'expérience.

- Mettre en place un système de suivi des compétences.
- Créer des expériences d'apprentissage utiles, personnalisées et engageantes pour les salariés, en leur donnant les ressources et moyens nécessaires.
- Réaliser une analyse structurée des besoins.

CONSEILS ET ASTUCES

- Les compétences comportementales sont aussi importantes que les compétences techniques.
- Les compétences en communication et résolution de problèmes permettent d'augmenter la productivité et la fidélité du personnel de 12% (Hay Group).



IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Amélioration de la satisfaction et de la performance des salariés.
2. Diminution de la rotation du personnel et plus grande motivation.
3. Forces et points d'amélioration du salarié sont pris en considération.
4. Personnel et management plus stables et donc plus performants.
5. Plus de créativité et d'innovation, notamment dans les méthodologies et les pratiques pédagogiques.
6. Meilleure renommée de l'organisme.
7. Création d'un environnement de travail positif.

CADRES ET NORMES

- Agenda européen dans le domaine de l'éducation et de la formation des adultes.
- Recommandation du Conseil européen pour le renforcement des compétences

BP 8 : FEEDBACK DE PERFORMANCE AUX EMPLOYÉS



BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'Organisme de Formation grec DIAS VET qui emploie 50 personnes, réalise une analyse de performance par trimestre et pour tout le personnel. Quelle que soit sa fonction (formateur ou administratif) chacun reçoit du feedback. Pour les formateurs, ce feedback est souvent hebdomadaire ou mensuel quand il s'agit de définir clairement les objectifs et le résultat attendu en début de formation et d'exploiter les précieux retours des apprenants sur la prestation des formateurs.

CITATION

" Savoir ce que l'on attend de vous et avoir des objectifs clairs, c'est fondamental pour donner le meilleur de soi-même "
- Pallantzas, Directeur (Grèce)

IDÉES D'ACTIONS

- Créer des plans de performance différents pour chaque employé.
- Souligner les points positifs pour que les employés se sentent appréciés.
- Expliquer l'importance du travail de l'employé pour la réussite de l'entreprise.

- Mettre en place une procédure d'évaluation et de feedback continu pour les formateurs et les apprenants.
- Suivre de près l'évolution de la satisfaction de la direction et des employés, afin de pouvoir réagir au plus vite si nécessaire.
- Mesurer l'impact du feedback.
- Mesurer annuellement la satisfaction des employés à l'égard des managers.

- Fixer des objectifs trimestriels et des jalons de progrès en accord avec l'employé. suivre périodiquement et s'autoriser changements et ajustements.
- Former les managers au mentorat et à la supervision pour leur permettre de donner du feedback efficace et constructif aux employés.
- Autoriser l'employé à demander à la direction du feedback sur ses performances lorsqu'il le juge nécessaire.

CONSEILS ET ASTUCES

- Encourager les entretiens en face à face, souligner et récompenser les bonnes performances et les attitudes positives, prendre des mesures directes, être clair et sans ambiguïté.

- Créer une politique de supervision du personnel. Clarifier les objectifs et les attentes.

- Encourager le feedback entre pairs.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Employés donnant le meilleur d'eux-mêmes
2. Renforcement du sentiment d'appartenance à l'organisme de formation
3. Avancement des salariés au sein de l'organisme
4. Salariés se sentant écoutés et valorisés
5. Meilleure organisation du travail
6. Meilleure performance (moins d'erreurs et amélioration continue)
7. Bonne ambiance de travail

CADRES ET NORMES

Réglementation européenne RGPD

Politique de confidentialité

OIT



BP 9 : COMPÉTENCES DES FORMATEURS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

En France, l'organisme de formation FORMETHIC propose à ses formateurs prestataires deux journées de perfectionnement professionnel par an. La première se concentre sur l'adhésion aux valeurs et à la culture de FORMETHIC et sur la mise en place d'une démarche qualité. La seconde est centrée sur des thèmes RSE comme l'égalité des genres, la formation des personnes en situation de handicap, l'éthique dans la formation et l'impact de la formation sur l'environnement. Ces formations sont gratuites pour les participants, mais ils sont invités à verser une participation consciente.

CITATION

"Un OF responsable permet à ses formateurs de se former et d'innover en permanence. " Marie-Edith de La Brosse, conseillère pédagogique, FORMETHIC (France)

IDÉES D'ACTIONS

- Encourager les formateurs à participer à des séminaires, webinaires, conférences, forums pour développer les compétences.
- Partager les bonnes pratiques avec tous les formateurs.
- Rejoindre un réseau d'échange de bonnes pratiques.

- Impliquer les formateurs dans des échanges et analyses de pratiques.
- Organiser des ateliers, des webinaires ou autres pour vos formateurs.
- Prévoir du temps et des espaces pour échanger et collaborer.

- Adopter un style de management participatif.
- Mutualiser la veille sur les innovations pédagogiques et technologiques.
- Mettre en place un dispositif permettant de recueillir les idées et besoins des formateurs (mur numérique, boîte à idées) et un comité de suivi pluridisciplinaire.
- Définir et piloter un plan de développement des compétences sur 3 champs : domaine d'expertise du formateur, pédagogie et RSE.

CONSEILS ET ASTUCES

- Adopter une posture d'écoute active vis-à-vis des difficultés de vos formateurs.

- Partager les réussites et les décisions

- Reconnaître que les formateurs ont eux aussi besoin de se former tout au long de leur vie

- Faciliter le changement, l'adaptabilité et l'ouverture d'esprit.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Formations de meilleure qualité, plus efficaces et plus impactantes
2. Plus grande satisfaction professionnelle
3. Meilleure cohésion entre formateurs
4. Meilleur retour sur investissement de la formation
5. Diffusion de la RSE
6. Amélioration de la qualité de vie au travail
7. Formateurs plus compétents

CADRES ET NORMES

ISO 26000

Les priorités Erasmus+



BONNES PRATIQUES RELATIVES AUX STAGIAIRES

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



BP10 : ACCÈS À L'ÉDUCATION POUR TOUS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

En France, à Blagnac près de Toulouse, dans le centre de formation d'apprentis (CFA) Commerces et Services, les formateurs dispensent des cours de cuisine, d'hôtellerie, de vente ou de comptabilité et des cours d'enseignement général à des apprenants primo-arrivants dont la langue maternelle n'est pas le français, ou qui ont de grandes difficultés d'expression ou de compréhension écrite et orale. Une pédagogie adaptée permet à ces apprenants de réussir leurs examens, parfois avec des temps de formation plus longs. Ces classes sont appelées classes allophones.

CITATION

"La bonne volonté, le professionnalisme et la persistance convaincront toujours les plus sceptiques qu'avec patience et méthode, tout le monde peut s'instruire". Coralia Costaș, musée national "Moldova", Iași, Roumanie.

IDÉES D'ACTIONS

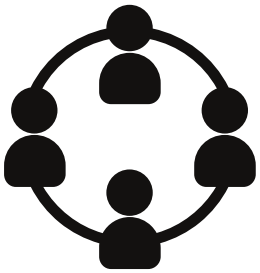
- Veiller à l'accessibilité de toutes les salles de l'OF (salle de classe, accueil,...)
- Instaurer un environnement pédagogique qui permette à chacun d'apprendre, de s'améliorer et de consolider ses connaissances.
- Informer les bénéficiaires de l'OF de toutes les aides disponibles par le biais de moyens de communication adaptés.
- Fournir des informations accessibles sur le site Internet.

- Adapter les programmes et les outils / méthodologies pédagogiques aux besoins particuliers (inviter des accompagnateurs, des traducteurs...).
- Former le personnel à reconnaître et à prendre en compte les handicaps moins visibles (mentaux par exemple).
- Lors de la conception d'un programme, prévoir tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre (former le personnel, par exemple).

- Créer un réseau de partenaires capables de compenser un handicap visuel ou auditif par exemple.
- Développer la diffusion de l'information.

CONSEILS ET ASTUCES

- Appréhender l'engagement sociétal dans toutes ses dimensions. Se montrer le plus inclusif possible. Agir de manière proactive afin d'éviter toute discrimination.



IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Formateurs prêts à se former pour pouvoir communiquer avec des personnes ayant des besoins différents.
2. Meilleures chances pour tous d'accéder à tous types de formations.
3. Meilleure intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail grâce aux qualifications et compétences acquises.
4. Amélioration de l'image et de la renommée de l'OF au sein de la communauté.

CADRES ET NORMES

- UNESCO, Convention contre la Discrimination dans l'Éducation (1960)
- Déclaration Universelle des Droits Humains (Art. 26)
- Convention pour lutter contre la discrimination des Femmes (1979 : Art. 10)



BP11 : INFORMATION SUR LES POSSIBILITÉS DE FORMATION

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'organisme de formation grec Epimorfotiki Kilkis aide les gens à se renseigner sur les possibilités de formation qui existent pour eux, en utilisant à la fois des moyens traditionnels comme les journaux locaux ou la radio et les nouvelles technologies : site web, médias sociaux (Facebook, Instagram) et courriels. L'organisme de formation s'appuie également sur un vaste réseau d'organisations partenaires, d'associations, de collectivités locales et de services publics.

CITATION

"Aider les gens à s'informer sur les possibilités de formation contribue au développement de l'organisme de formation professionnelle. " Panagiotis Amoiridis, directeur d'un organisme de formation, Grèce

IDÉES D'ACTIONS

- Mesurer l'efficacité des méthodes utilisées en recueillant les réactions des apprenants sur la manière dont ils ont obtenu des informations sur une formation spécifique (via facebook, site web, etc.).
- Vérifier et évaluer les techniques de diffusion des informations sur les opportunités de formation.

- S'appuyer sur des associations locales pour atteindre des personnes qui ont un accès limité aux locaux de l'OF.
- Recourir aux nouvelles technologies et à des applications pour renseigner les gens sur les programmes de formation possibles.

- Diffuser des renseignements complets et pertinents.
- En proposant des opportunités de formation qui répondent exactement aux attentes du marché du travail, l'OF peut servir à la fois l'économie et la communauté locale.

CONSEILS ET ASTUCES

- Diffuser des renseignements sur les possibilités d'éducation, coopérer avec les associations locales pour atteindre leurs adhérents.

- Essayer de relier les possibilités de formation avec les besoins du marché du travail local.

- Tout mettre en œuvre pour atteindre le plus grand nombre de personnes possible.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Apprenants qui s'ouvrent à de nouvelles perspectives d'emploi.
2. Personnes qualifiées et compétentes se présentant sur le marché du travail.
3. Confiance renforcée entre organismes de formation et parties prenantes.
4. Augmentation du chiffre d'affaires de l'OF et amélioration de l'attractivité.
5. Organisme de formation bénéficiant d'une meilleure image auprès de la communauté.

CADRES ET NORMES

N/A



BP12 : ÉGALITÉ DES CHANCES POUR LES APPRENANTS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Carousel en Ecosse applique une politique d'égalité des chances dans son processus de candidature, puisqu'il propose des adaptations en fonction de la situation ou de la capacité physique des personnes. L'OF aide les stagiaires à obtenir des entretiens et à rencontrer des employeurs locaux pour la partie pratique de leur formation. Au cours du processus d'apprentissage, il s'efforce d'apporter un soutien psychologique à tous les stagiaires. Ce processus est réitéré une fois la formation terminée pour encourager les jeunes à poursuivre leurs études.

CITATION

"L'éducation des adultes doit permettre aux personnes de progresser indépendamment de leurs difficultés, de leurs origines et de leurs talents." (Muriel Merienne, FRANCE)

IDÉES D'ACTIONS

- Inclure dans la formation des engagements visant à lutter contre les stéréotypes sociaux discriminatoires et les limitations liées au genre.
- Inclure tous les genres, toutes les ethnies, tous les âges et réduire les stéréotypes en matière de choix de carrière et d'égalité des chances.
- Fournir des documents faciles à lire et à comprendre.

- Adapter la formation pour accueillir les personnes en difficulté (adaptation des horaires, matériel de compensation des handicaps, formation complémentaire sur mesure, individualisation, etc.).
- Prévoir un temps de préparation en amont des sessions de formation pour les stagiaires ayant des besoins spécifiques.
- Accompagner les stagiaires dans leurs démarches administratives et sociales.

- Mettre en place un indicateur de l'accueil des personnes en situation de handicap, isolées de l'emploi ou victimes d'autres formes de discrimination.
- Mesurer les taux d'intégration professionnelle et d'inclusion sociale.
- Accompagner les apprenants dans leur recherche de stage, d'emploi ou de formation complémentaire.

CONSEILS ET ASTUCES

Il peut être utile de :

- Nouer des partenariats avec les collectivités locales.
- Former les formateurs et les employés de l'organisme de formation aux spécificités des groupes vulnérables et aux différents niveaux de diversité.
- Communiquer sur les aides financières existantes.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Diversité et inclusion
2. Accès accru au marché du travail
3. Plus grandes opportunités de mobilité sociale

CADRES ET NORMES

Déclaration des Droits Humains



BP13 : PROGRAMMES FONDÉS SUR LES BESOINS DES APPRENANTS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

John Rizzo, fondateur de l'Ecole du Dialogue à Bruxelles, est un expert en pédagogie innovante. Les programmes scolaires de son école reposent sur l'apprentissage personnalisé. Autrement dit, chaque élève suit un programme basé sur ses propres besoins et progresse à son rythme. Le programme tient compte des différences de niveaux entre les élèves et propose la désynchronisation de l'apprentissage (apprentissage personnalisé). Selon Rizzo, cette méthode peut être appliquée à tout âge.

CITATION

" L'éducation doit être personnalisée et non standardisée, car les étudiants ont tous des talents différents." Ken Robinson - Royaume-Uni

IDÉES D'ACTIONS

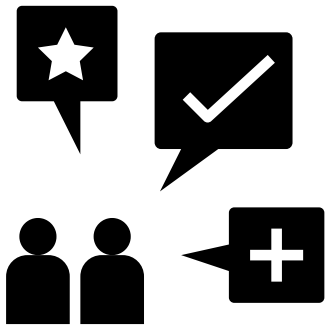
- Adapter les objectifs de l'entreprise aux besoins des stagiaires.
- Déterminer les activités de formation qui peuvent faciliter le processus d'apprentissage des stagiaires.
- Déterminer les conditions d'apprentissage des stagiaires qui rendront la formation plus efficace et le format plus approprié.
- Formuler des objectifs pédagogiques, mesurables, clairs et cohérents.

- Suivre l'évolution des compétences dans notre domaine de formation.
- Rester en contact avec les branches professionnelles pour suivre l'évolution professionnelle des stagiaires.
- Lister les compétences que les stagiaires vont améliorer.
- Questionner les financeurs et prescripteurs sur les besoins des apprenants.

- Évaluer le programme de formation du point de vue de la satisfaction des stagiaires.
- Encourager les stagiaires à observer la manière dont le cours est dispensé.

CONSEILS ET ASTUCES

Garder à l'esprit les principes d'apprentissage pour la motivation des adultes. Etre à l'écoute du marché et se montrer proactif en ce qui concerne les compétences de demain.



IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Formations plus efficaces répondant aussi bien aux attentes de l'organisme de formation qu'à celles des entreprises et des stagiaires.
2. Personnel engagé dans un processus d'apprentissage et de perfectionnement continu.
3. Offre de formation très pertinente.
4. Gain de temps et meilleur retour sur investissement.

CADRES ET NORMES

- Agenda européen pour l'éducation et la formation des adultes.
- Recommandation du Conseil sur le parcours de renforcement des compétences (2016)



BP14 : SÉCURITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES APPRENANTS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Un stagiaire souffrant d'une maladie mentale a caché son handicap aux formateurs. Il ne prenait pas ses médicaments et était sous l'influence de l'alcool pendant la formation. Son comportement a perturbé les apprenants et divisé le groupe. Il a été exclu de la formation jusqu'à ce que la situation soit réglée. Un facilitateur externe formé à la communication non violente est venu et les stagiaires ont pu s'exprimer et reprendre l'apprentissage. Le centre de formation a pris en compte leur malaise et apporté des solutions.

CITATION

"Les organismes de formation ont le devoir de veiller à ce que les apprenants se sentent en sécurité, à leur aise, et à leur place." ROUMANIE Angela Sava, PhD

IDÉES D'ACTIONS

- Adapter les locaux, le mobilier et les matériaux au nombre et aux besoins spécifiques des personnes et des activités prévues.
- Veiller à ce que les locaux soient aérés, tempérés, insonorisés, dotés de plantes vertes et nettoyés régulièrement.
- Veiller à l'accessibilité et à la sécurité des locaux.
- Fournir une connexion Wifi de qualité pour les recherches sur Internet ; être attentif aux personnes électro-sensibles.

- Créer un espace de parole pour écouter les feedbacks des stagiaires.
- Tenir compte des besoins physiques et du rythme des apprenants (pauses, activités physiques, déjeuner).
- Planifier la formation suffisamment à l'avance pour faciliter l'organisation de la vie personnelle.

- Bonnes conditions de travail des formateurs pour le bien-être des stagiaires.
- Évaluer les risques pour la santé des apprenants et mettre en place des actions de prévention.
- Être attentif aux signaux faibles et forts de dysfonctionnement dans les groupes et mettre rapidement en place des actions correctives.

CONSEILS ET ASTUCES

- Proposer des exercices de relaxation.
- Utiliser des outils pour les groupes tels que l'enquête appréciative, la cohésion d'équipe, la communication non violente et l'écoute active.
- Poser aux apprenants des questions comme "quoi de neuf ?" ou "comment vous sentez-vous ?" pour qu'ils soient plus à l'aise et impliqués.
- Former les formateurs à la théorie du biorythme et à la dynamique de groupe.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Plaisir d'apprendre
2. Apprentissage facilité
3. Garantie de bonnes conditions d'apprentissage
4. Meilleurs résultats de formation
5. Plus de coopération entre les apprenants
6. Meilleure renommée
7. Amélioration de l'assiduité des apprenants

CADRES ET NORMES

- Règlement intérieur obligatoire (adapté au lieu où se déroule la formation...)
- Droits Humains
- ODD 3
- Document unique d'évaluation des risques (directive européenne 2001)



BP15 : E-LEARNING ACCESSIBLE À TOUS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

"Apprendre à pratiquer l'inclusion en ligne" fait partie des bonnes pratiques préconisées par Behrang Foroughi (2017). La création d'outils d'apprentissage en ligne accessibles à tous "exige un engagement total de la part des apprenants" sur les points suivants : l'inclusion doit être au centre ; l'outil doit permettre les interactions et discussions avec les apprenants ; il doit s'appuyer sur les points communs entre les apprenants plutôt que sur leurs différences ; il doit trouver un équilibre entre le rôle de l'enseignant dans une formation en ligne et la création de contenu d'apprentissage en ligne. Le respect de tous ces points permet d'inclure tous les groupes cibles vulnérables.

CITATION

" Les apprenants maîtrisent leur apprentissage lorsqu'ils participent à la création des contenus. "
Behrang Foroughi - USA

IDÉES D'ACTIONS

- Promouvoir l'utilisation de plateformes d'apprentissage en ligne dans les organismes de formation.

- Former au développement de plateformes d'apprentissage en ligne et sensibiliser aux besoins spécifiques des groupes vulnérables.

- Fournir des cursus en ligne pertinents pour les OF, les managers et les parties prenantes.
- Développer des outils spécifiques pour répondre aux besoins de chaque personne vulnérable afin d'assurer un apprentissage efficace.
- Faire une analyse des besoins et une recherche sur l'audience des groupes cibles.

CONSEILS ET ASTUCES

- Former les formateurs des organismes de formation aux compétences numériques et de e-learning de base.

- Envisager d'adapter les formations en salle ou en face à face existantes aux plateformes d'e-learning en ligne.

IMPACTS et BENEFICES

1. Innovation favorisée par la diversité sur le lieu de travail
2. Dimension inclusive des OF favorise l'ouverture vers des groupes cibles variés.
3. Meilleure inclusion sociétale
4. Distanciel permet se s'adresser à un plus grand nombre de personnes
5. Temps de formation plus court et moins de frais liés aux infrastructures, aux déplacements, etc.
6. Amélioration des compétences numériques du personnel et des apprenants.

CADRES ET NORMES

N/A



BP16 : TARIFS ÉTHIQUES ET TRANSPARENTS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Chez Formethic (France), le prix global d'une formation est calculé en additionnant les coûts associés à chaque étape du cycle de vie de la formation. Formethic communique de manière transparente le prix détaillé à ses clients. Cette transparence permet une valorisation de chaque activité de formation. Elle est utilisée comme un outil de dialogue et contribue à créer la confiance. Les clients ont besoin de savoir ce qu'ils paient et comment la valeur créée est partagée entre les différentes parties prenantes.

CITATION

"Les stagiaires doivent savoir exactement ce qu'ils paient et pourquoi ils le font" Veselina Dyakova - OF de Delta textile (Bulgarie)

IDÉES D'ACTIONS

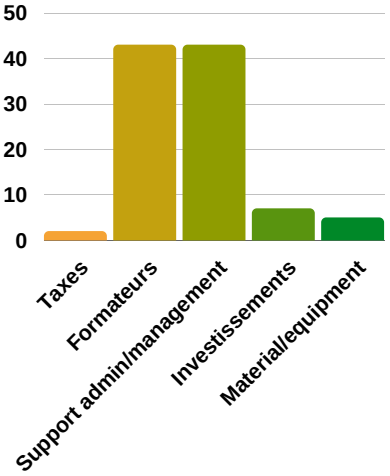
- Communiquer les prix des formations sur tous les médias avant l'inscription.
- Refuser toute entente sur les prix avec les concurrents.
- Suivre et comparer les prix de services similaires sur le marché.

- Calculer un tarif équitable en tenant compte des coûts réels d'un OF et des parties prenantes.
- Intégrer les investissements à long terme dans les prix.
- Expliquer la structure des coûts aux financeurs (procédure de calcul du prix).
- Revoir périodiquement les prix des services sous-traités.

- Proposer des contenus gratuits sous licence Creative Commons (CC) aussi souvent que possible.
- Mettre en place un comité d'éthique composé des principaux acteurs (financeurs, clients, employeurs...) pour participer à la détermination du prix.
- Dialoguer avec les employés, formateurs et sous-traitants afin que la rémunération permette de faire un travail de qualité, de monter en compétences et d'adapter les prix en conséquence (règles du commerce équitable).

CONSEILS ET ASTUCES

- La communication relative aux tarifs doit être attractive, détaillée, équitable et transparente.



Le **formateur reçoit 43% du prix de vente**



IMPACTS et BÉNÉFICES

Le cercle vertueux de la formation des adultes :

1. Le client (collectif, organisation, personnes) achète des modules de formation à un prix juste défini par les formateurs.
2. Les apprenants et les prescripteurs nouent des relations de partenariat avec les organismes de formation.
3. Les formateurs vendent ou sont payés à un prix qui leur permet de vivre et d'investir.
4. Les OF investissent dans la qualité des services et du recrutement
5. Les apprenants, demandeurs d'emploi, salariés ou particuliers montent en compétences, les financeurs/organisations sont en mesure de payer le juste prix.

CADRES ET NORMES

OCDE : TALIS - L'enquête internationale de l'OCDE sur l'enseignement et l'apprentissage

WBCSD (Wold Business Council for Sustainable Development)



BP17 : ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Basé à Athènes, ACMON est l'un des organismes de formation professionnelle les plus actifs de Grèce. Depuis sa création en 1995, il a toujours constaté que l'évaluation de la satisfaction de l'apprenant était primordiale pour répondre aux besoins des bénéficiaires. D'où la création d'un forum de discussion en ligne qui permet aux apprenants d'échanger des avis et des informations pendant la formation. La direction dispose ainsi d'un feedback en direct et peut immédiatement corriger ce qui doit l'être.

CITATION

"Il y a un outil en ligne très utile pour échanger des idées et parler avec le formateur". Apprenant en "Compétences en TIC" dans l'hôtellerie.

IDÉE D'ACTIONS

- Créer un forum de discussion questions/réponses.

- Procéder aux évaluations en deux temps :
1) évaluation à chaud à l'issue de la formation ;
2) évaluation à froid 1 ou 2 mois après la fin de la formation.

- Prévoir un suivi continu de la satisfaction, à partir du fil de discussion pendant le cours, et de l'interprétation des évaluations à la fin de la formation.
- Répondre immédiatement au feedback et corriger ce qui doit l'être. Puis, suivre de près les niveaux de satisfaction des sessions suivantes.
- Développer des processus pour intégrer les feedbacks des apprenants dans les procédures de travail, les formations, etc.
- Rendre les résultats des évaluations de satisfaction accessibles aux futurs apprenants.

CONSEILS ET ASTUCES

- Rester en contact avec les apprenants et montrer comment leur feedback a permis d'améliorer les prestation de l'OF.

- Utiliser le feedback pour évaluer les résultats et pour améliorer le programme de formation et la prestation des formateurs.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Aperçu des difficultés rencontrées par les apprenants pendant la formation
2. Possibilités de dialogue entre apprenants mais aussi entre formateurs et apprenants
3. Facilitation des relations
4. Répercussion positive immédiate sur les méthodes de formation et la conception des modules
5. Questionnaires de satisfaction permettant d'évaluer la satisfaction des apprenants - à la fin de la formation et 1 ou 2 mois plus tard quand les apprenants auront pu intégrer les acquis de la formation

CADRES ET NORMES

Politique de confidentialité.

BP18 : ÉDUCATION POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE



BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Fundacja Arena i Świat (Pologne) organise des marches nordiques en forêt pour lier apprentissages, mouvement, air frais, nature et aspects sociaux. Les cours peuvent se dérouler en ville ou en pleine campagne. La marche stimule les conversations informelles et favorise l'intégration sociale tout en améliorant la santé physique et mentale des personnes et en leur faisant prendre conscience de l'importance de la nature pour leur équilibre.

CITATION

"Marta Grześko-Nyczka, Pologne : "Comme le GPS, la RSE nous indique la bonne direction. On devrait prendre conscience que la RSE est le seul moyen de créer un monde meilleur."

IDÉES D'ACTIONS

- Utiliser des pictogrammes pour diffuser les idées du développement durable.
- Œuvrer pour la promotion du développement durable sous toutes ses dimensions…

- Inciter les stagiaires à travailler avec les parties prenantes (ONG, collectivités...)
- Créer des ateliers collaboratifs sur la RSE pour déconstruire les stéréotypes et promouvoir les initiatives positives.
- Préparer les cours avec des associations et ONG impliquées dans le développement durable.

- Intégrer des objectifs de développement durable dans les cours.
- Former à l'analyse des risques et à l'analyse d'impact économique, environnemental et social.
- Appliquer la démarche RSE dans les formations longues - expliquer les règles pour faciliter la compréhension de ce concept.

CONSEILS ET ASTUCES

- Modifier le comportement en utilisant des incitations indirectes (nudges)

- Penser aux modalités les moins impactantes

- Dire, c'est bien, mais faire, c'est mieux.

- Jeux, débats et ateliers favorisent le transfert des connaissances et l'engagement.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Sensibilisation aux Objectifs du Développement Durable (ODD)
2. Développement de la motivation intrinsèque des salariés
2. Société bâtie sur la résilience et la responsabilité

CADRES ET NORMES

ODD des Nations Unies et Agenda 2030



BONNES PRATIQUES RELATIVES AUX PARTENARIATS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



BP19 : ECONOMIE LOCALE ET ACHATS LOCAUX

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'Organisme de Formation Ragina (Bulgarie) a créé un groupe d'opérateurs économiques ayant les mêmes intérêts en matière de RSE. L'idée est de soutenir l'économie locale en favorisant la collaboration entre ce groupe d'opérateurs et la communauté locale. Les opérateurs participent bénévolement à des événements et projets locaux spécifiques et dispensent des formations d'un jour dans la gestion RSE de la chaîne logistique qui sont gratuites pour les acteurs locaux.

CITATION

"Les entreprises ne peuvent réussir si la société qui les entoure échoue." Linda Veinberga & Esin Duran, Suède.

IDÉES D'ACTIONS

- Sensibiliser aux modes de vie durables pendant vos cours (modules RSE).
- Être un employeur exemplaire au sein de la communauté locale.
- Acheter responsable (moins d'électricité, de papier, de documents électroniques…)
- Refuser cadeaux et avantages gratuits lors du processus de sélection des fournisseurs.

- Recourir à des fournisseurs proches pour soutenir l'économie locale.
- Sélectionner les fournisseurs de manière équitable.
- Collaborer avec la communauté locale au travers d'actions Pro Bono.

- Travailler avec vos fournisseurs pour un développement durable local.
- Organiser des conférences gratuites sur la RSE et le développement durable.
- Introduire le développement durable dans la gestion de votre chaîne d'approvisionnement.

CONSEILS ET ASTUCES

- Exploiter les potentialités locales (fournisseurs, partenaires, ONG).
- Rédiger un cahier des charges pour les fournisseurs et suivre leurs progrès en matière de RSE.

Une collaboration entre acteurs de la chaîne d'approvisionnement locale est un facteur crucial de réussite.

- Créer un réseau d'économie locale et impliquer les parties prenantes.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Meilleure reconnaissance de la marque et renommée professionnelle accrue
2. Coûts plus faibles, productivité et bénéfices plus élevés
3. Coûts opérationnels réduits et performance financière accrue
4. Moindre empreinte carbone des sessions de formation
5. Croissance durable co-construite avec des acteurs locaux
6. Soutien à une économie durable source de revenus stables et de développement local

CADRES ET NORMES

- ODD17 partenariats pour la réussites des ODD.
- ISO 26000 chap 6.8 Participation et développement des communautés.
- Guide de l'OCDE sur le devoir de vigilance.



BP20 : IMPACT SOCIAL POSITIF

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'école de langues Sky collabore avec des établissements d'enseignement public dans le cadre d'activités extra-scolaires. En équipant les salles et en améliorant les compétences professionnelles des enseignants de ces établissements, Sky offre aux enfants de meilleures possibilités d'apprentissage dans un environnement complètement interactif et contribue ainsi à améliorer la qualité de l'éducation au sein de la communauté locale.

CITATION

"Tous les ans, FORMETHIC organise une journée d'échange de bonnes pratiques, savoir-faire et compétences... gratuitement !"
Muriel MERIENNE (France)

IDÉES D'ACTIONS

- Respecter toutes les règles et obligations légales de l'UE en matière d'environnement.
- Engager avec des ONG des projets au service des territoires.
- Octroyer des congés payés pour des actions civiques et citoyennes, organiser des opportunités de volontariat pour étudiants et enseignants.
- Nouer des partenariats avec des associations et donner du matériel inutilisé.

- Encourager une politique alimentaire saine et durable pour le bien-être de tous.
- Sensibiliser le personnel à l'importance du développement durable et d'un mode de vie durable.
- Réduire les inégalités en matière de santé en enseignant, en se formant et en s'engageant dans la communauté.
- Encourager les groupes défavorisés à prendre leur place dans la société.

- Collaborer avec les parties prenantes pour développer des solidarités stratégiques dans la santé, l'éducation, le développement du territoire et l'environnement

CONSEILS ET ASTUCES

Organiser des journées pour « Faire la différence » et impliquer les parties prenantes locales :
- actions bénévoles à impact social/ environnemental,
- tutorat de jeunes en difficulté
- former la communauté locale à la RSE
-...

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Satisfaction et fidélité accrues des clients
2. Meilleures image et renommée de l'Organisme de Formation
3. Talents plus faciles à recruter et à retenir
4. Collectivités locales préfèrant travailler avec des organisations connues pour leur implication à l'échelle locale
5. Renforcement des liens de solidarité entre organisations locales

CADRES ET NORMES

Directives européennes



BONNES PRATIQUES RELATIVES À L'ENVIRONNEMENT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

BP21 : PROMOTION DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Fundacja dla Edukacji Ekologicznej (Cracovie) permet de bénéficier du certificat Green Office dès lors qu'un certain nombre de critères techniques et éducatifs sont respectés : gestion de la consommation d'eau et d'électricité et tri des déchets pour les premiers ; convivialité au travail et éducation environnementale des employés, des fournisseurs et des clients pour les seconds.

CITATION

"Chercher l'inspiration écologique et viser des certifications aident les organisations à développer et à promouvoir des pratiques environnementales" - Marta Grześko-Nyczka, Pologne

IDÉES D'ACTIONS

- Promouvoir le respect de l'environnement et les stratégies plus durables durant les formations.
- Former formateurs et employés aux bonnes pratiques environnementales.
- Appliquer la norme « Green Office » et montrer l'exemple en encourageant les pratiques écologiques dans votre OF.
- Parler de vos pratiques pro-environnementales sur les médias sociaux.

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre en incitant les personnels et les apprenants à se déplacer de manière responsable par transports publics ou covoiturage.

- Publier les indicateurs de résultats environnementaux pour inciter les organisations qui se lancent à privilégier les énergies renouvelables, la consommation alimentaire locale et le minimalisme au travail.
- Inciter les organisations locales à collaborer et à faire la promotion des OF verts respectueux de l'environnement.

CONSEILS ET ASTUCES

- Promouvoir les bonnes pratiques avec des images, des BD, des dessins pour marquer les esprits.
- Afficher ces messages dans les bâtiments pour inciter apprenants, salariés et visiteurs à adopter des comportements et gestes durables.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Bon pour l'image de l'OF et la confiance des clients.
2. Marque d'OF reconnue et associée au progrès et à la nature.
3. Sensibilisation environnementale des apprenants et formateurs mais aussi de groupes plus larges.
4. Changements pro-environnementaux dans le secteur de la formation.
5. Réduction des coûts économiques, sociaux, environnementaux.
6. Pratiques écologiques prévenant la pollution et réduisant les émissions de gaz à effet de serre responsables du réchauffement climatique.
7. Protection de l'environnement pour les générations futures.

CADRES ET NORMES

- EMAS
- ISO 14001
- OOD12 consommation et production responsable

BP22 : RECYCLAGE ET RÉDUCTION DES DÉCHETS



BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

La Fondation Arena & World pratique le minimalisme et ne dépense que le strict nécessaire à ses besoins réels. La fondation privilégie l'achat de produits réutilisables ainsi que l'entretien et la réparation afin de réduire les déchets. Autre pratique très vertueuse : l'emprunt, la location ou le partage d'équipements pour des besoins ponctuels (outils, système de sonorisation, tentes pour les formations en plein air, etc.)

CITATION

"C'est bien de faire sans vaisselle jetable et gadgets inutiles. Les petites choses génèrent beaucoup de déchets." Tetyana Didur, POLOGNE

IDÉES D'ACTIONS

- Trier le recyclable : papiers, plastiques, verre, électronique et métaux.

- Réduire les déchets :
  - réduire tout les produits jetables (bouteilles, gobelets et emballages)
  - Imprimer recto-verso sur papier recyclé et numériser le plus possible.
  - Utiliser des fournitures de bureau à base de matériaux naturels et recyclables.
  - Acheter avec discernement et réduire au minimum gadgets et produits inutiles.
  - Emprunter ce que vous utilisez peu et réparer ce qui est cassé.

- Appliquer une politique de gestion environnementale :
  - Règle des 5R du zéro déchet (refuser, réduire, réutiliser, réparer, recycler)
  - Définir et suivre les indicateurs de déchets et communiquer sur les progrès.

CONSEILS ET ASTUCES

Privilégier les produits ou technologies à faibles déchets et les solutions qui exigent des changements de routines mais qui sont bénéfiques sur le plan social, économique et environnemental.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Bon pour l'image de marque et la fidélisation des clients
2. Reconnaissance accrue de la marque
3. Apprenants et formateurs sensibilisés à la gestion des déchets
4. Moins de déchets à recycler, à enfouir ou à incinérer
5. Moindre pollution de l'eau, de l'air et de la terre.-
6. Moins d'émissions de gaz à effet de serre responsables du réchauffement climatique
7. Protection de l'environnement pour les générations futures

CADRES ET NORMES

EMAS

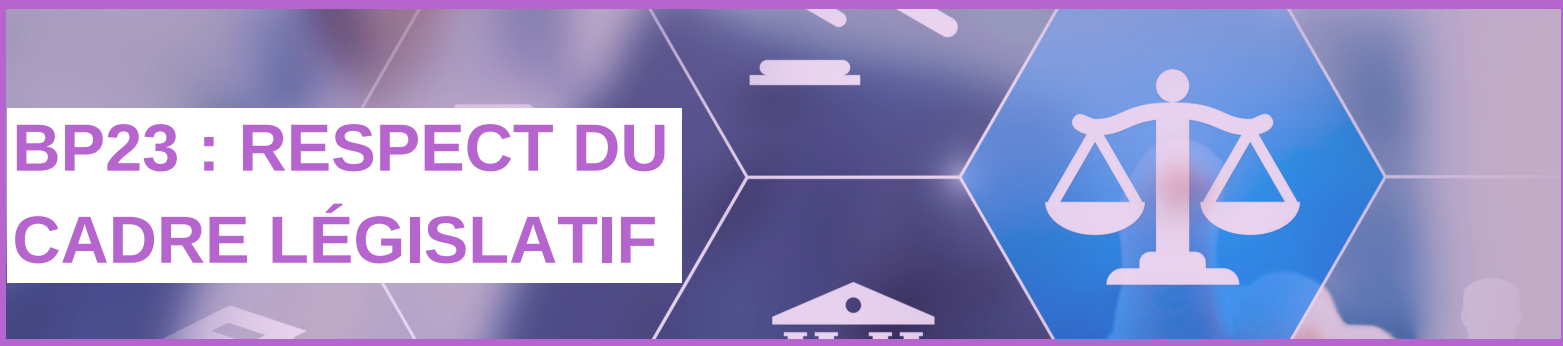
ISO 14001

SDG12 consommation et production responsable



BONNES PRATIQUES RELATIVES À LA GOUVERNANCE

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



BP23 : RESPECT DU CADRE LÉGISLATIF

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

FORMETHIC assure une veille juridique et réglementaire constante. Outre une lecture attentive des bulletins d'information, l'Organisme de Formation participe aux réunions d'information des institutions et aux travaux menés par les partenaires sociaux, les syndicats, les collectivités et les représentants de l'État. Ces rencontres permettent de connaître les orientations futures en matière de RSE et de réglementation.

CITATION

"Pour gagner la confiance des clients, le respect du cadre juridique et réglementaire est obligatoire." Mitko Manolov, Bulgarie

IDÉES D'ACTIONS

- Rédiger et afficher le règlement intérieur de l'OF.
- Faire signer le règlement intérieur de la formation par les stagiaires.
- Proscrire le travail dissimulé y compris chez les fournisseurs et sous-traitants.

- S'abonner à une source officielle d'informations juridiques pour recevoir celles qui vous concernent.
- Diffuser les nouvelles réglementations auprès des parties prenantes afin qu'elles puissent s'y conformer.
- Respecter les droits humains des personnes employées (permanents, saisonniers, temporaires ou sous-traitants)

- Cartographier les risques juridiques (procédure, processus, suivi, audit)
- Anticiper les réformes juridiques en travaillant au sein d'un groupe influent.

CONSEIL ET ASTUCES

Le respect de la loi s'analyse à trois niveaux :
- macro : lois, décrets (financement, orientations, stratégie…) ;
- meso : obligations des prestataires (déclaration d'activité, obligations comptables...) ;
- micro : respect du règlement intérieur par les stagiaires…

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Moins de risques juridiques et de procès
2. OF perçu comme honnête et respectueux des règles, un atout supplémentaire
3. Bon pour l'image et la notoriété de l'OF dans la communauté

CADRES ET NORMES

Lois nationales, directives et règlements européens



BP24 : PRISE DE DÉCISION ÉTHIQUE

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

La direction du développement d'un OF doit surveiller la performance qualité de l'organisme et définir des mesures d'amélioration continue.
La direction du développement de Formethic est également responsable du suivi éthique des opérations et du traitement a priori ou a posteriori de dysfonctionnements tels que des conflits d'intérêts ou soupçons de corruption.

CITATION

"Une éthique professionnelle bien ancrée grâce à des formations de longue date." Mme NOTTELET - AFPA

IDÉES D'ACTIONS

- Faire signer une charte de conduite responsable par toutes les personnes travaillant dans l'OF.
- Former employés, formateurs et stagiaires aux bonnes pratiques éthiques et au repérage des différents niveaux de corruption.
- Les échanges entre formateur et stagiaire doivent être consignés par écrit, signés et partagés de manière sécurisée.
- Garantir l'indépendance des jurys d'examen.

- Évaluer et accompagner les fournisseurs dans leur démarche RSE.
- Surveiller et superviser les co-contractants.
- Définir des critères RSE pour sélectionner des fournisseurs.
- Cartographier les risques éthiques, impliquer les employés.

- Piloter un comité d'éthique intégrant des personnalités extérieures intègres.
- Créer un conseil d'amélioration ou un comité de suivi de la formation.
- Impliquer les employés dans la prise de décision (gouvernance partagée).
- Mettre en place un système de signalement des abus, conflits d'intérêts ou mauvaises pratiques.

CONSEILS ET ASTUCES

-Être réactif et agile
- Adapter son comportement aux valeurs défendues
- Partager ses valeurs éthiques
- Renforcer la gouvernance éthique
- Suivre de près les feedbacks et rester attentif
- Remettre en question ses propres principes éthiques.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Égalité de traitement entre stagiaires (examens, outils de formation, compétences)
2. Égalité de traitement entre formateurs (salaire, avancement, avantages)
3. Traitement équitable des réponses aux marchés publics et privés
4. Confiance des parties prenantes de l'OF
5. Bon pour la réputation d'intégrité de l'OF
6. Bon pour les opportunités d'affaires

CADRES ET NORMES

Future directive européenne sur le devoir de vigilance. (https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0073_EN.html)
Loi française sur le devoir de vigilance
ISO 26000

BP25 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE



BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Tous les contrats de formation que l'Institut Supérieur Vidal (France) signe avec ses formateurs sous-traitants contiennent la clause suivante : « Vous détenez la propriété intellectuelle et/ou artistique sur le contenu de votre formation. Ce contenu ne sera donc jamais reproduit ou diffusé sans votre accord ».

CITATION

"La culture du copier-coller nous fait perdre de vue la propriété intellectuelle et le respect des lois."
Patryk Sekulski, POLOGNE

IDÉES D'ACTIONS

- Inscrire dans une charte le respect de la propriété des formateurs externes.
- Mentionner les droits de propriété intellectuelle dans les contrats de formation.
- Interdire le plagiat partout (enseignants et apprenants)

- Protéger la propriété intellectuelle des contenus en enregistrant le copyright dans les supports.
- Ajouter le copyright partout : illustrations, schémas, définitions, vidéos, jeux, etc. (indiquer le site et l'auteur des contenus internet).
- Développer un programme de formation spécifique pour sensibiliser les formateurs et le personnel à la propriété intellectuelle.

- Créer un tableau de bord et protéger la propriété intellectuelle des formateurs contre les cyberattaques.
- Encourager la diffusion des productions sous licence Creative Commons (CC) dans le respect des règles CC.
- Demander aux enseignants de déclarer le nombre annuel de copiages de ressources réalisé et diffusé.

CONSEILS ET ASTUCES

- Voir la propriété intellectuelle comme un capital culturel pour l'OF, les employés, les prestataires et les apprenants.
- Si vous utilisez du contenu sous licence CC, vous devez respecter les conditions de la licence, comme citer le titre, l'auteur (avec un lien vers la page de profil), la source (avec un lien vers le contenu original) et la référence de la licence (avec un lien vers le texte de la licence).

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Délit puni par la loi : poursuites judiciaires, interdictions d'exercer des activités en lien avec le délit, amendes, prison, publication du jugement
2. Ethique et renommée
3. Renforcement de la confiance des sous-traitants et parties prenantes
4. Développement de la reconnaissance des formateurs et possibilité de vivre de leur métier et de leurs créations
5. Crédibilité accrue du contenu par la citation des sources et des auteurs
6. Refus de la standardisation de la pensée et développer de la réflexion, de l'esprit critique et des compétences des étudiants
7. Approfondissement des connaissances en consultant d'autres références

CADRES ET NORMES

Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne
https://creativecommons.org/use-remix/
Le Code de la propriété intellectuelle est un document du droit français

BP26 : QUALITÉ DES FORMATIONS EFFICACITÉ ET IMPACT

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Pour ACMON, la qualité et l'impact des sessions de formation exigent une évaluation précise. L'organisme évalue à la fois la qualité de la formation par rapport aux objectifs pédagogiques définis et par rapport aux acquis des apprenants. Des enquêtes et entretiens permettent également de vérifier que les apprenants utilisent leurs nouvelles compétences professionnelles dans leur travail.

CITATION

"Evaluer l'impact et l'efficacité des formations est crucial. Nous mesurons la satisfaction des besoins de l'apprenant et cela fait progresser notre organisme vers ses priorités stratégiques." Équipe de l'OF ACMON - Grèce

IDÉES D'ACTIONS

- Recueillir des données de référence et identifier les compétences requises.
- Réaliser une enquête post-formation (bilans de performance, focus group, superviseurs)
- Inviter d'anciens stagiaires à une session de feebdback pour vérifier s'ils ont appliqué des pratiques difficiles et recueillir leurs recommandations.

- Faire le lien entre les objectifs de la formation et les progrès des participants.
- Créer un modèle de qualité pour les apprenants et la communauté locale.
- Enregistrer les plaintes et les difficultés rencontrées durant la formation et corriger les défauts constatés.

- Optimiser chaque ressource pour une qualité et satisfaction sans compromis.

CONSEILS ET ASTUCES

- Évaluer les progrès des apprenants au bout de six mois. En six mois, les apprenants ont eu le temps de mettre en pratique leurs nouvelles compétences. Le feedback exige patience et persévérance.

- Bien expliquer aux employés l'amélioration continue.

- Former vos formateurs à l'évaluation.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Formation organisationnelle efficace fondée sur des priorités stratégiques.
2. Besoins des utilisateurs finaux satisfaits
3. Cours, méthodes et matériel pédagogique triés sur le volet
4. Processus d'amélioration continue des services
5. Gain de renommée et des clients fidèles
6. Gain de nouveaux marchés

CADRES ET NORMES

ISO 9001

BP27 : PROCESSUS D'AMÉLIORATION DES PROGRAMMES DE FORMATION

BONNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

L'ONG SIRED œuvre pour l'inclusion sociale et le renforcement des capacités de groupes défavorisés. Souplesse et adaptabilité sont indispensables au processus d'amélioration des formations proposées. La plupart des formations peuvent être dispensées à distance, mais c'est l'apprentissage mixte qui fonctionne le mieux (e-learning + tutorat en présentiel, ou apprentissage dirigé par un mentor + webinaires ou téléconférences). SIRED s'appuie sur une plateforme qui permet des apprentissages hybrides et le passage d'une configuration à l'autre pendant le cours. Cela permet de combiner différentes méthodes d'apprentissage en fonction des retours d'expérience des apprenants au fil de la formation.

CITATION

"La direction est chargée de définir un processus d'amélioration basé sur le feedback des apprenants et de susciter un réel changement avec le personnel." - Directeur SIRED/Grèce

IDÉES D'ACTIONS

- Ecouter le feedback.
- Analyser le différentiel de compétences pré et post-formation.
- Fixer des jalons de progression précis.

- Noter les observations et plaintes des parties prenantes afin de rectifier le tir.
- Faire signer une charte qualité aux employés et formateurs.

- Tenir compte du feedback des stagiaires et de la finalité de l'OF pour améliorer les programmes.
- Évaluer les progrès, suivre les effets et récompenser les avancées afin de pérenniser la routine.
- Présenter les programmes sous forme de parcours de formation.
- Suivre les indicateurs de qualité intégrés dans le processus de conception de la formation.

CONSEILS ET ASTUCES

- Vaincre la peur de l'échec.
- Valoriser les progrès accomplis.
- Évaluer les résultats et non les personnes.
- Garantir un système d'évaluation juste et transparent.

IMPACTS et BÉNÉFICES

1. Incidents signalés pris en compte et corrigés
2. Apprenants encore plus satisfaits
3. Qualité de service accrue
4. Amélioration de la renommée de l'OF
5. Clients plus nombreux et partenariats plus solides

CADRES ET NORMES

ISO 9001



PARTIE 5: ANNEXES

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

GLOSSAIRE

Ce glossaire explique des mots spécifiques qui ne sont pas détaillés dans le référentiel.

- **Achat responsable**

Une politique d'achat responsable intègre des exigences, des spécifications et des critères visant à minimiser les impacts négatifs sur l'environnement et les êtres humains et à maximiser les impacts positifs. Dans les organismes de formation, une politique d'achat responsable s'applique aux équipements et aux consommables, mais aussi aux sous-traitants.

- **Apprentissage tout au long de la vie**

L'apprentissage tout au long de la vie désigne le processus qui consiste à renforcer ses connaissances et compétences dans le cadre d'un processus qui dure toute la vie.

- **Compétences dures**

Ce sont des « compétences techniques » / savoir-faire qui s'acquièrent ou s'améliorent par l'apprentissage tout au long de la vie ou par l'expérience professionnelle.
Les compétences douces ou « soft skills » font référence aux compétences comportementales telles que la créativité, l'affirmation de soi, la collaboration, l'adaptabilité, l'intelligence émotionnelle, etc.

- **Consommation durable**

Une consommation durable est un mode de consommation qui ne nuit ni à l'environnement ni à la société. Cela signifie réduire ou ne pas produire de déchets, réutiliser les matériaux pour qu'ils durent plus longtemps, respecter la santé et les droits humains, etc.

- **Crédibilité de la démarche RSE**

Qualité générale du contenu et légitimité de la démarche RSE aux yeux des parties prenantes. Afin d'éviter le risque d'écoblanchiment/ "greenwashing" et de renforcer la crédibilité, les déclarations de responsabilité sociétale peuvent être vérifiées par une instance externe, et les parties prenantes doivent pouvoir exprimer leur opinion.

- **Cycle de vie (analyse du)**

L'analyse du cycle de vie peut nous aider à faire des choix. A chaque étape du cycle, nous avons tous des responsabilités et un rôle à jouer et il nous appartient de nous questionner sur les impacts que nos choix peuvent avoir sur l'économie, l'environnement et la société.

- **Discrimination**

Traitement inéquitable appliqué à certaines personnes sur la base de certains critères (par exemple : âge, origine ethnique, religion, genre, état de santé, niveau de vie, etc.) et lourd de conséquences au niveau humain et sociétal.

- **Durabilité**

La durabilité est un principe qui peut être appliqué à 3 dimensions : société, organisation, membre de la communauté ou individu. Elle consiste à agir pour relever les défis de la croissance démographique et respecter la planète et ses limites.

- **Éducation personnalisée**

L'éducation personnalisée est une approche pédagogique fondée sur les besoins spécifiques des apprenants. Son objectif est de personnaliser l'expérience d'apprentissage en fonction des compétences et des attitudes spécifiques des apprenants.

- **Empreinte environnementale**

L'empreinte environnementale est une mesure quantitative indiquant la pression des activités humaines sur la nature. La démarche consiste à mesurer la pression exercée sur les capacités de la planète Terre à l'aide de divers indicateurs. Elle est utilisée comme un outil d'aide à la décision pour la durabilité.

- **Environnement de travail inclusif**

Un lieu de travail qui accueille chaque employé, accepte et valorise les différences de chacun.

- **Gouvernance**

Système par lequel une organisation prend et met en œuvre des décisions en vue d'atteindre ses objectifs. (source : ISO 26000 - 2010).

- **Groupes vulnérables**

Les groupes vulnérables comprennent, entre autres, les personnes en situation de handicap, les migrants, les minorités ethniques, les sans-abris, les anciens détenus, les toxicomanes, les personnes ayant des problèmes d'alcool, les personnes âgées isolées et les enfants. La vie dans la rue, le chômage et le faible niveau d'éducation de ces groupes renforcent leur exclusion.

- **Impact**

Une organisation doit comprendre et reconnaître comment ses décisions et activités impactent la société et les parties prenantes. Ces impacts peuvent être économiques, sociaux et environnementaux.

- **Indicateurs RSE**

Il existe des indicateurs pour mesurer les performances RSE d'un organisme de formation. Par exemple : taux d'apprenants en situation de handicap, taux de réduction des émissions de GES, taux d'utilisation de matériels ou de consommables recyclés, indice de qualité de vie au travail des salariés, etc.

- **Investissement socialement responsable**

Il s'agit d'une démarche visant à investir des capitaux pour créer un impact social positif. Le cas échéant, l'impact social positif renvoie à la manière dont les activités d'une entreprise se répercutent sur la société : amélioration du bien-être général des communautés, réduction de la pauvreté, protection de l'environnement par exemple.

- **Pratiques loyales**

Terme juridique désignant une conduite commerciale raisonnable et éthique. Une pratique loyale est une pratique légale et éthique. C'est un moyen pour les entreprises de se faire connaître et de se développer sans agir de manière déloyale ou non éthique.

- **Prise de décision éthique**

Prendre une décision éthique consiste à évaluer la situation/le dilemme, à examiner les différentes options et à en analyser l'impact, avant de prendre une décision en toute conscience.

- **Responsabilité sociétale**

La responsabilité sociétale est une obligation éthique qui impose à chaque individu de travailler et de coopérer avec les autres pour le bien de la société. Elle vise à assurer le maintien d'un juste équilibre entre la croissance économique, le développement humain et la protection de l'environnement.

- **Système de communication responsable**

Un système de communication responsable est un ensemble d'outils permettant de vérifier que les messages transmis aux publics sont accessibles, transparents, vérifiables, non trompeurs, etc. Il permet d'éviter le risque d'écoblanchiment / "greenwashing".

- **Système intégré de gestion de la RSE**

Le système intégré de gestion de la RSE permet d'appliquer le principe d'amélioration continue aux processus de l'organisme de formation. Les risques RSE de chaque activité sont analysés, les résultats sont évalués, le retour d'information est enregistré et des indicateurs mesurent la performance.

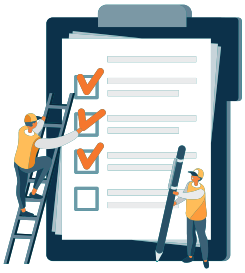
POUR ALLER PLUS LOIN

Nous espérons que ce référentiel de bonnes pratiques vous inspirera et vous aidera à implementer une démarche RSE au sein de votre organisme de formation.
Dans le cadre de notre projet, qui vise à promouvoir la RSE dans le secteur de la formation, nous avons créé deux autres outils :

1) **un cours en ligne composé de 9 modules** en accès libre qui vous permettra d'approfondir 9 thématiques issues de notre étude de matérialité (e-Learning CSR (e-csr.eu))



2) **un outil d'auto-évaluation** qui vous aidera à évaluer l'état d'avancement de la RSE au sein de votre organisme de formation (Boîte à outils IO4). En répondant au questionnaire d'auto-évaluation, vous saurez à quel degré de maturité en est votre démarche RSE.



Vous pouvez suivre toutes les activités du projet sur notre **site web** et notre compte **Facebook** :



www.e-csr.eu

@CSRinEducation

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Abayomi Ibiyemi (2014) - https://www.researchgate.net/figure/Venn-Diagram-illustrating-the-Triple-Bottom-Line_fig1_262912644

AEGEE (Association des États Généraux des Étudiants de l'Europe) (1987) - Erasmus+ Priorities

Behrang Foroughi (2017) - Learning to practice inclusion online

Occupational Health & Safety - OHSAS 18001 - British Standard for occupational health and safety management systems

Certified B Corporation (2006) - https://bcorporation.net/

Council of Europe (CoE)
- European Convention for Human Rights of 1950 (CEDO): Protocole I, Art. 2
- Principles & Guidelines on Accessibility - 1993 - rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices

Council of the European Union
- Framework Convention of the Council of Europe for the Protection of National Minorities of 1995: Art. 12 and 14
- European Social Charter Revised in 1996: Art. 10 - 1996
- Council Resolution on a renewed EU agenda for adult learning - 2011
- Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27/04/2016
- Council Recommendation on Upskilling Pathways: New opportunities for adults - 2016
- Future European directive on the duty of vigilance - 2020 www.europarl.europa.eu
- Charter of Fundamental Rights of the European Union - 2000 - www.europarl.europa.eu/charter.pdf

European Commission
- Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) - 1993 ec.europa.eu/environment/emas
- Directive 2001 on single risk assessment document
- CSR commitment - 2011 ec.europa.eu - CSR

European Parliament and the Council (2016)
- Directive (EU) 2016/680 of the European Parliament and of the Council of 27/04/2016
- Law on GDPR in Europe 2016 - https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj
- Human Rights Due Diligence Legislation - Options for the EU 2020

Foreign Trade Association (2003) - Amfori BSCI code of conduct

Government of France (1992) - French Intellectual Property Code Code de la propriété intellectuelle

Justitiedepartementet L6 (2018) - (Sweden) National laws on GDPR www.regeringen.se/sveriges-regering/justitiedepartementet/

International Standardization Organization
- ISO 26000 - 2010 https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100258.pdf
- ISO 14001 - 2015 https://www.iso.org/standard/60857.html
- ISO 9001 - 2015
- ISO 45001 - 2018 - https://www.iso.org/standard/63787.html

Management Information (1997) - https://qfor.org/qfor_methode.php?txtlang=en
OECD
- TALIS - The OECD Teaching and Learning International Survey - 2008
- Due Diligence Guidance - 2018

Sanda Ojiambo (2000) -https://www.un.org/sg/en/content/profiles/sanda-ojiambo

Social Accountability International (1997) -
https://certifications.controlunion.com/en/certification-programs/certification-programs/sa8000

Stephan Schmidheiny (1995) - WBCSD

The French National Assembly and the French Senate (2017) - LOI n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (1)

UNESCO (1960) - Convention against Discrimination in Education

United Nations General Assembly
- International Labor Organisation 1919 - www.ilo.org
- Universal Declaration of Human Rights : Art. 26 - 1948
- Convention for Fighting Discrimination Against Women : Art. 10 1979 www.un.org/womenwatch
- Convention for Fighting All Forms of Race Discrimination : Art. 1; 2 and 5. 1979 legal.un.org.pdf
- Sustainable Development Goals - 2015 - sdgs.un.org/goals

United States Senate (1980) - www.Trade.gov

CONTACTS DES PARTENAIRES DU PROJET

Dans le cas où vous souhaiteriez plus d'informations, vous pouvez contacter les partenaires aux adresses courriels suivantes :

formethic
Agir pour une formation responsable

formethic.europe@gmail.com

euphoria Net

c.ceccarelli@euphorianet.it

Manteifels Projekti

info@manteifels.lv

Arena & World Foundation

marta.grzesko@gmail.com

COMPLEXUL MUZEAL NAȚIONAL MOLDOVA IAȘI

coralia.costas@palatulculturii.ro

EPIMORFOTIKI KILKIS

nicolas@epimorfotiki.gr

DIAS
VOCATIONAL EDUCATION & TRAINING ORGANIZATION

rita.hatz@gmail.com

Rousse industrial association
Union of Rousse business

galena.robeva@ragina.net

MOBILIZING EXPERTISE

charlotte@mexpert.se

"Cette publication a été réalisée avec le soutien financier de la Commission européenne. Il est à noter toutefois que le contenu de cette publication reflète uniquement les opinions des auteurs et que la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient."



MERCI À TOUTE L'ÉQUIPE "RSE & ÉTHIQUE DANS LES ORGANISMES DE FORMATION"