



MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Branche des
Organismes
de Formation

AKTO
L'humain au cœur des services

Référentiel de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) de la branche des organismes de formation



Le présent document constitue une aide pratique à la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des entreprises de la branche des organismes de formation. Il a été rédigé dans le cadre d'un travail de co-construction avec un panel d'organismes de formation volontaires et de parties prenantes du secteur, notamment à l'occasion de groupes de travail qui ont eu lieu en juillet 2024. L'analyse de la maturité du secteur sur les différents enjeux est issue du traitement de deux enquêtes en ligne (une auprès des salariés et une auprès des organismes de formation) menées entre février et mars 2024.

Compte tenu de la diversité des profils des entreprises de la branche en termes de taille et de domaine de formation, ce document ne doit pas être considéré comme exhaustif. Il doit être utilisé comme un guide pratique qui devra dans chaque cas particulier être complété, adapté ou vérifié.

En aucun cas AKTO ne sera tenu responsable de l'utilisation, de l'interprétation et/ou de l'application qui en sera faite. Tout dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation du présent document technique, et/ou toute sanction prononcée par les autorités dans le cadre de dispositions réglementaires de niveau européen ou national, seront supportés exclusivement par l'utilisateur du référentiel.

Toute reproduction de la présente publication, partielle ou totale, par quelque procédé que ce soit, destinée à une utilisation commerciale est interdite sans l'autorisation d'AKTO et constitue une infraction sanctionnée par le code de la propriété intellectuelle.

Édito

Au contact des salariés de divers secteurs d'activité ainsi que des demandeurs d'emploi, les organismes de formation ont un rôle d'exemplarité et de sensibilisation, sur les thématiques de transition environnementale, sociale et numérique.

A l'heure où ces transitions transforment de plus en plus la vie et les organisations de travail de la population française, les entreprises de la branche peuvent ainsi mettre en œuvre mais également transmettre des bonnes pratiques en matière sociale et environnementale.

Afin de s'inscrire dans cette dynamique d'exemplarité et de sensibilisation, la branche des organismes de formation a décidé de se doter d'un référentiel RSE commun pour ses entreprises. Ce référentiel RSE doit permettre d'une part, d'encourager les entreprises à progresser dans la mise en œuvre d'une démarche RSE et faire le lien avec des actions déjà mises en place dans leur structure, et d'autre part, de contribuer à l'amélioration de la marque employeur, de favoriser les recrutements et de renforcer l'attractivité de la branche et de ses métiers.

Ce référentiel* et les outils associés** sont à destination des organismes de formation, quelle que soit leur taille, souhaitant initier ou poursuivre une démarche RSE. Nous souhaitons que chaque entreprise de la branche puisse se saisir, à son rythme, des enjeux liés aux transitions environnementale, sociale et numérique, et trouver des repères ainsi que des clés de lecture. L'objectif est d'outiller les entreprises afin d'identifier leurs points forts et les pistes de progrès, d'évaluer les bonnes pratiques et d'établir un plan d'action, toujours dans une logique d'amélioration continue.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes ayant participé à leur élaboration, pour le temps investi et la qualité de leurs contributions.

- La branche des organismes de formation

*Ce référentiel RSE s'inscrit dans le cadre de l'axe 1 (« Accompagner la transformation RSE des entreprises ») de l'EDEC (Engagement de développement de l'emploi et des compétences) Trans'Formation signé par le Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles, la branche des organismes de formation et l'opérateur de compétences (OPCO) AKTO.

**une charte, un autodiagnostic et un guide de bonnes pratiques complètent ce référentiel

Genèse du document

L'accord-cadre en faveur du développement de l'emploi et des compétences, « Trans'Formation », signé entre la branche professionnelle, la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) et AKTO en 2023, inclut un axe sur l'accompagnement de la transformation RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) des entreprises. Le présent référentiel fait partie des outils pratiques mis à disposition des entreprises de la branche pour qu'elles puissent concrètement mettre en œuvre ou approfondir leur démarche RSE.

Objectifs du référentiel

- ✓ Accompagner les entreprises dans la structuration de leur démarche RSE
- ✓ Donner des clés pour évaluer sa maturité sur l'ensemble des thématiques de la RSE
- ✓ Définir un parcours de progrès grâce à une échelle de maturité
- ✓ Proposer de bonnes pratiques pour permettre de mettre en place un plan d'action

Mode d'emploi

Le présent référentiel RSE est structuré en 5 thématiques présentant 17 fiches enjeux. Chaque fiche est indépendante et présente la même structure :

1. Description de l'enjeu

Cette partie explique les finalités de l'enjeu et rappelle les notions essentielles en matière de RSE. Elle permet de mieux comprendre pourquoi il est important que les organismes de formation s'engagent sur ce sujet.

2. Maturité du secteur

Cette partie permet de donner quelques clés de lecture sur la maturité des organismes de formation sur le sujet. Elle s'appuie notamment sur les résultats de l'étude réalisée au premier semestre 2024 par le cabinet KYU Associés sur les pratiques RSE des organismes de formation.

Le niveau de maturité du secteur résulte d'une interprétation des grandes tendances et des pratiques d'un panel d'organismes de formation interrogés par l'intermédiaire d'une enquête en ligne, d'entretiens et de groupes de travail. Cette maturité peut ne pas toujours refléter les spécificités des entreprises de la branche (selon le domaine de formation, le nombre de salariés ou la localisation) et peut être amenée à évoluer dans le temps.

3. Grille de maturité

Cette partie détaille 4 niveaux de maturité par enjeu, décrivant les objectifs à se fixer pour atteindre les différents niveaux. L'entreprise peut alors s'autoévaluer sur l'enjeu. L'objectif est surtout de lui permettre d'identifier et de définir des objectifs et un plan de progrès pour avancer sur cette échelle de maturité.

Chaque niveau de maturité est accompagné d'une liste non exhaustive de bonnes pratiques. Cette grille est à interpréter comme une boîte à outils permettant d'identifier des actions concrètes à mettre en œuvre en fonction des ressources disponibles des entreprises. Il n'est pas attendu que les entreprises mettent en place la totalité des actions listées pour atteindre le niveau de maturité correspondant.

Il est par ailleurs entendu que les actions que peuvent mettre en place les entreprises vont dépendre des moyens à leur disposition. Certaines actions dépendent fortement de la taille de l'entreprise, et ne sont pas pertinentes pour toutes les structures.



Description

Les enjeux sociaux et environnementaux qui touchent notre secteur sont nombreux et en constante évolution (limite des émissions carbone liées aux déplacements de la formation; prise en compte de nouveaux besoins en compétences sur la transition environnementale dans l'offre de service; accompagnement de publics éloignés de l'emploi; utilisation responsable du numérique et de l'IA...). Les organismes de formation qui souhaitent développer leur démarche RSE doivent ainsi adopter une posture de veille concernant ces évolutions et l'actualité RSE, afin d'adapter leur démarche à la lumière de celles-ci. La prise en compte des

enjeux RSE propres au secteur de la formation devrait encourager les organismes de formation à mettre en œuvre des actions significatives en termes d'impact, avec une cohérence d'ensemble. Il s'agit en effet d'aller plus loin que la mise en œuvre d'actions éparpillées, avec une réflexion RSE intégrée à tous les niveaux de la stratégie de l'entreprise.

Une telle posture devrait ainsi être vectrice d'innovation sociale, environnementale et économique au sein de notre secteur.

Maturité du secteur



Si les organismes de formation présentent des situations parfois hétérogènes en termes de mise en œuvre de mesures sociales et environnementales (selon leur taille par exemple), un certain nombre d'enjeux leur sont communs du fait de leur activité de formation. L'analyse du cycle de vie de la formation, par exemple, peut constituer une piste de réflexion commune intéressante pour les organismes de formation qui souhaitent développer leur démarche RSE en tenant compte des diverses parties prenantes de leur structure. Il s'agit d'une approche systémique, qui traite autant du volet social (public cible, qualité de vie et conditions de travail...) qu'environnemental (matériaux utilisés, numérique responsable, déplacements...) et économique (bonnes pratiques de commercialisation et de valorisation de la formation).

De manière générale, si près d'un tiers des organismes de formation sont conscients du fait que la RSE permet de participer aux évolutions actuelles, ils sont plus de 6 sur 10 à ne pas avoir formalisé de politique RSE (Source : Etude KYU pour AKTO, mai 2024).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a pas formalisé d'actions RSE opérationnelles permettant de répondre à des enjeux sociaux et environnementaux affectant le secteur.



Intermédiaire

L'organisme de formation a mis en œuvre des actions RSE qui lui permettent de répondre à des enjeux spécifiques au secteur. Ces actions font l'objet d'une réflexion qui intègre à la fois la direction et les salariés.

- ✓ Réaliser un travail de recherche documentaire et de veille pour identifier les principales priorités environnementales et sociales du secteur
- ✓ Organiser des ateliers ou formations pour informer les salariés sur les enjeux sociaux (diversité, égalité des chances) et environnementaux (réduction des déchets, énergie)
- ✓ Mettre en œuvre des actions RSE tenant compte des évolutions du secteur et des préoccupations sociétales, ainsi de ce qui est déjà mis en œuvre dans l'entreprise



INITIAL

Ce niveau correspond au respect du cadre réglementaire imposé aux entreprises. La plupart des entreprises du secteur atteignent ce niveau, qui constitue le niveau 0 et un point d'entrée dans la mise en place d'une démarche.



INTERMÉDIAIRE

Ce niveau indique une prise en compte partielle de la RSE. Des actions au-delà du seuil réglementaire sont mises en œuvre, mais ne font pas nécessairement partie d'une démarche structurée appuyée par des moyens adaptés.



AVANCÉ

Ce niveau reflète la mise œuvre d'une démarche structurée définissant des objectifs concrets et ambitieux. Les résultats des actions mises en place sont visibles.



EXEMPLAIRE

Ce niveau démontre la mise en œuvre d'une démarche complète, voire innovante.

4. Indicateur de performance

Afin de mesurer et piloter une politique RSE, il est indispensable de définir des indicateurs de performance. Cette partie liste de manière non exhaustive quelques indicateurs identifiés comme pertinents pour structurer sa démarche.

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage d'objectifs RSE atteints
- ✓ Nombre de programmes co-construits avec des parties prenantes externes
- ✓ Pourcentage de nouveaux objectifs annuels
- ✓ Nombre de partenariats actifs avec d'autres organismes de formation

5. Correspondance

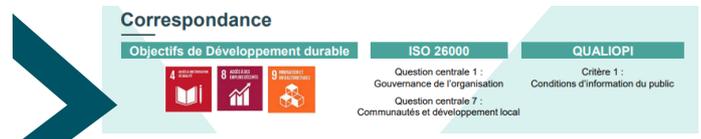
Ce référentiel a été construit dans le respect des normes et standards internationaux en matière de développement durable et RSE. Cette étape est importante pour s'assurer de couvrir l'ensemble des enjeux tout en créant un référentiel adapté aux spécificités de la branche.

Cette partie permet d'établir une correspondance entre les enjeux définis dans ce référentiel et les deux cadres de référence en matière de RSE. Les correspondances avec le référentiel Qualiopi ont également été indiquées, car des liens existent entre la démarche qualité des organismes de formation et la mise en place d'une stratégie RSE.

- ✓ **Les Objectifs de développement durable (ODD)** : adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies (193 pays signataires), les ODD définissent les 17 enjeux sociétaux qu'il est nécessaire de prendre en compte pour construire une société plus durable, plus prospère et plus inclusive à l'échelle mondiale. Les ODD s'adressent à l'ensemble des acteurs, dont les entreprises.

- ✓ **La norme ISO 26 000** : unique norme internationale définissant les principes et thèmes que recouvre la RSE et décrivant de quelle manière les organisations peuvent contribuer au développement durable.

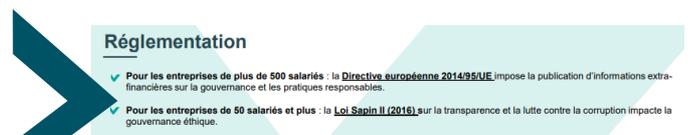
- ✓ **Le référentiel Qualiopi** : depuis le 1^{er} janvier 2022, la certification qualité est obligatoire pour tous les prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui souhaitent accéder aux fonds publics et mutualisés. La marque Qualiopi est délivrée par des organismes certificateurs accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) sur la base du référentiel national qualité, organisé autour de sept critères.



6. Réglementation en vigueur

Cette partie recense certains cadres réglementaires régissant les enjeux RSE correspondants. L'objectif est de rappeler les seuils minimaux réglementaires pour valoriser les pratiques qui vont au-delà des obligations.

Cette liste reste non exhaustive et ne remplace pas une veille réglementaire. Par ailleurs, le référentiel étant réalisé en septembre 2024, les réglementations peuvent être amenées à évoluer.



7. Ressources complémentaires

Cette partie rassemble une sélection de documents utiles pour aider les entreprises à s'approprier les enjeux et mettre en œuvre concrètement les actions proposées.



Sommaire

Les 17 engagements RSE des organismes de formation

EDITO	3
GUIDE MÉTHODOLOGIQUE	4
THÉMATIQUE N°1 : STRUCTURER UNE POLITIQUE RSE	7
ENJEU 1 : Adopter une politique prenant en compte les enjeux sociaux et environnementaux du secteur	8
ENJEU 2 : Mettre en œuvre une gouvernance responsable adaptée aux engagements RSE	10
ENJEU 3 : Consacrer des moyens de mise en œuvre d'une politique RSE	12
THÉMATIQUE N°2 : ADOPTER DES PRATIQUES ÉTHIQUES AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES	14
ENJEU 4 : Développer l'ancrage territorial et l'engagement sociétal	15
ENJEU 5 : Adopter une gestion éthique des échanges commerciaux	17
ENJEU 6 : Communiquer de manière concrète et en toute transparence sa progression et ses axes de progrès	19
ENJEU 7 : Assurer la qualité de l'offre de service et veiller à la satisfaction client	21
THÉMATIQUE N°3 : METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE SOCIALE	23
ENJEU 8 : Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail, en tenant compte des attentes des salariés	24
ENJEU 9 : Garantir un environnement de travail sûr et accessible à tous	26
ENJEU 10 : Mettre en œuvre une politique de recrutement inclusif permettant l'égalité de traitement et de chance	28
ENJEU 11 : Accompagner les salariés sur la maîtrise de compétences dites « sociales »	31
THÉMATIQUE N°4 : PROPOSER UNE OFFRE DE FORMATION RESPONSABLE	33
ENJEU 12 : Proposer des formations écoresponsables, répondant aux évolutions des besoins en compétences environnementales, numériques et sociales des apprenants	34
ENJEU 13 : Concevoir des formations respectant les intérêts et les besoins de tous les apprenants sans discrimination	36
ENJEU 14 : Réduire l'impact carbone des déplacements liés à la formation	38
THÉMATIQUE N°5 : PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT	40
ENJEU 15 : Accompagner les salariés sur la maîtrise de compétences environnementales	41
ENJEU 16 : Veiller à une utilisation responsable des outils numériques	43
ENJEU 17 : Minimiser l'utilisation de consommables et matériaux à usage unique	46
REMERCIEMENTS ET CONTRIBUTEURS	48
POUR ALLER PLUS LOIN	50

Thématique 1

Structurer une politique RSE

Enjeu 1 : Adopter une politique prenant en compte les enjeux sociaux et environnementaux du secteur

Description

Les enjeux **sociaux** et **environnementaux** qui touchent notre secteur sont **nombreux et en constante évolution** (*limite des émissions carbone liées aux déplacements de la formation; prise en compte de nouveaux besoins en compétences sur la transition environnementale dans l'offre de service, accompagnement de publics éloignés de l'emploi, utilisation responsable du numérique et de l'IA...*). Les organismes de formation qui souhaitent initier ou poursuivre leur démarche RSE doivent ainsi **adopter une posture de veille concernant ces évolutions et l'actualité RSE, afin d'adapter leur démarche à la lumière de celles-ci. La prise en compte des**

enjeux RSE propres au secteur de la formation devrait encourager les organismes de formation à mettre en œuvre des **actions significatives en termes d'impacts sociaux et environnementaux, avec une cohérence d'ensemble**. Il s'agit en effet d'aller plus loin que la mise en œuvre d'actions éparses, **avec une réflexion RSE intégrée à tous les niveaux de la stratégie de l'entreprise**.

Une telle posture devrait ainsi être vectrice **d'innovation sociale, environnementale et économique** au sein de notre secteur.

Maturité du secteur



Si les organismes de formation présentent des situations parfois **hétérogènes en termes de mise en œuvre de mesures sociales et environnementales** (*selon leur taille par exemple*), un certain nombre d'enjeux leur sont communs du fait de leur activité de formation. L'analyse du cycle de vie de la formation, par exemple, peut constituer une piste de réflexion commune intéressante pour les organismes de formation qui souhaitent développer leur démarche RSE en tenant compte des diverses parties prenantes de leur structure. Il s'agit d'une approche systémique, qui traite autant du volet social (*public cible, qualité de vie et conditions de travail...*) qu'environnemental (*matériaux utilisés, numérique responsable, déplacements...*) et économique (*bonnes pratiques de commercialisation et de valorisation de la formation*).

De manière générale, si **près d'un tiers des organismes de formation sont conscients du fait que la RSE permet de participer aux évolutions actuelles**, ils sont plus de 6 sur 10 à ne pas avoir formalisé de politique RSE (*Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024*).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a pas formalisé d'actions RSE opérationnelles permettant de répondre à des enjeux sociaux et environnementaux affectant le secteur.



Intermédiaire

L'organisme de formation a mis en œuvre des actions RSE qui lui permettent de répondre à des enjeux spécifiques au secteur. Ces actions font l'objet d'une réflexion qui intègre à la fois la direction et les salariés.

- ✓ Réaliser un travail de recherche documentaire et de veille pour identifier les principales priorités environnementales et sociales du secteur
- ✓ Organiser des ateliers ou formations pour informer les salariés sur les enjeux sociaux (*diversité, égalité des chances*) et environnementaux (*réduction des déchets, énergie*)
- ✓ Mettre en œuvre des actions RSE tenant compte des évolutions du secteur et des préoccupations sociétales, ainsi de ce qui est déjà mis en œuvre dans l'entreprise



Avancé

L'organisme de formation a formalisé une politique RSE qui lui permet de répondre à ses enjeux sociaux, environnementaux et économiques et qui s'intègre pleinement dans sa stratégie globale.

- ✓ Identifier les axes communs à la RSE et au référentiel qualité
- ✓ Formaliser un plan d'action stratégique RSE avec des objectifs sociaux (*parité, diversité*) et environnementaux (*économies d'énergie, réduction des émissions de CO2, réduction des déchets*)
- ✓ Anticiper les indicateurs de performance à relier à chacun des enjeux de la politique RSE
- ✓ Impliquer régulièrement les différentes parties prenantes (*partenaires, équipes*) sur les axes RSE prioritaires



Exemplaire

L'organisme de formation est précurseur dans la mise en œuvre d'actions RSE à fort impact dans le secteur et possède une politique dynamique, qui intègre régulièrement de nouveaux enjeux et de nouveaux objectifs.

- ✓ Travailler en intelligence collective avec d'autres organismes de formation au niveau local et/ou national pour tenter de répondre aux enjeux sociaux et environnementaux qui touchent le secteur
- ✓ Réinterroger régulièrement l'ensemble des processus de gestion des ressources humaines de l'organisme de formation avec un prisme RSE
- ✓ Repérer les contradictions possibles entre les enjeux sociaux, environnementaux, économiques dans le périmètre de l'organisme et trouver des compromis (*par exemple : limite des déplacements et développement géographique des cibles de la structure, formation hybride et expérience apprenante...*)
- ✓ Structurer sa politique environnementale de sorte à prendre en compte les limites planétaires (*changement climatique, érosion de la biodiversité, cycle de l'eau douce...*)

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage d'objectifs RSE atteints
- ✓ Nombre de programmes de formation co-construits avec des parties prenantes externes
- ✓ Pourcentage de nouveaux objectifs annuels
- ✓ Nombre de partenariats locaux actifs (*avec des projets en cours*)

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Question centrale 7 :
Communautés et développement local

QUALIOP1

Critère 1 :
Conditions d'information du public

Ressources complémentaires

- ✓ [Formethic, Association pour agir pour la responsabilité sociale en formation](#)
- ✓ [Forum des acteurs de la formation digitale \(FFOD\), Kit de communication Hybrid'Action](#)
- ✓ [GREF Bretagne, « Empreinte écologique : comment contribuer en tant qu'organisme de formation ? »](#)
- ✓ [Notre environnement, Les limites planétaires](#)

Enjeu 2 : Mettre en œuvre une gouvernance responsable adaptée aux engagements RSE

Description

La gouvernance, telle que définie par la norme ISO 26 000, se réfère au **système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs**. La gouvernance se traduit ainsi par **des mécanismes formels** (*réunions stratégiques, comités de direction...*), mais également **informels**, qui se manifestent à travers **la culture et les valeurs de la structure**. La gouvernance est incarnée par la direction de l'entreprise, qui guide et enclenche ces mécanismes.

La mise en œuvre d'une politique RSE ne peut se faire sans l'impulsion et l'implication des fonctions dirigeantes de

l'organisme de formation. Un engagement sincère en faveur de la mise en œuvre d'une politique RSE doit ainsi passer par un **processus de prise de décision transparent, et intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans les réflexions stratégiques de l'entreprise**. La direction doit disposer de suffisamment de temps dédié pour définir un plan d'action RSE ainsi que des objectifs adaptés.

Grâce à une **implication sincère de la direction** en faveur de la RSE, les valeurs de l'organisme, sa culture et sa raison d'être seront le reflet de cet engagement.

Maturité du secteur



Les **organismes de formation présentent des niveaux de maturité hétérogènes sur la RSE** et un **personnel dirigeant plus ou moins sensibilisé à ces thématiques**. Ainsi, 20% des chefs d'entreprise ne voient pas comment la RSE peut leur permettre de répondre à leurs enjeux stratégiques et 20% ne considèrent pas la RSE comme une priorité stratégique. **Ce clivage est encore plus prégnant en comparant les organismes de formation par taille**, avec seulement 1% des organismes de formation de 10 salariés ou plus qui admettent ne pas s'intéresser à la RSE, contre près de 30% pour les entreprises de moins de 10 salariés (*Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024*).

Si les salariés peuvent parfois être moteurs dans la prise de décision au sein de leur structure, le **rôle de la direction reste central dans la formalisation d'une démarche RSE**. La mise en œuvre d'une **gouvernance responsable permet en effet la mise en cohérence des actions grâce à leur intégration dans un plan stratégique bien défini, ainsi que leur formalisation et valorisation** en interne comme en externe.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

La direction de l'organisme de formation n'est pas ou peu impliquée dans la mise en œuvre d'actions RSE au sein de la structure. Le sujet n'est pas priorisé en interne.



Intermédiaire

La direction de l'organisme de formation intègre la RSE dans ses discussions stratégiques. Un référent RSE a été désigné afin de coordonner et suivre les actions mises en œuvre.

- ✓ Désigner un référent RSE pour assurer la cohérence des actions suivies et leur alignement avec les priorités stratégiques de l'entreprise
- ✓ Inscrire la RSE comme point de discussion dans les réunions stratégiques, pour veiller à ce que les engagements RSE soient intégrés dans les décisions opérationnelles
- ✓ Formuler clairement les valeurs, la mission et la vision de la structure et les communiquer auprès des parties prenantes internes et externes
- ✓ Sensibiliser ses salariés et apprenants sur la RSE



Avancé

La RSE est intégrée de manière systématique dans les processus de décision de l'organisme. Les actions visent à rendre la gouvernance plus transparente, inclusive et orientée vers une amélioration continue des engagements RSE.

- ✓ Former les décideurs clés (*dirigeants, managers*) aux enjeux RSE pour qu'ils intègrent ces aspects dans leur prise de décision
- ✓ Créer des indicateurs de suivi (*sociaux, environnementaux, économiques*) pour mesurer l'impact des actions RSE et les intégrer dans les reportings de performance
- ✓ Cartographier les parties prenantes et les hiérarchiser en fonction de leur niveau stratégique pour son organisme
- ✓ Mettre en place des mesures de partage de la valeur avec les salariés (*intéressement, participation, actionnariat...*)



Exemplaire

L'organisme est un modèle en matière de gouvernance responsable, avec une approche collaborative et innovante. Il vise l'implication active de toutes les parties prenantes, et la RSE devient un levier stratégique au cœur de la gouvernance de l'organisation.

- ✓ Faire preuve d'une transparence totale sur les engagements RSE auprès de l'ensemble des parties prenantes (*salariés, clients, partenaires*)
- ✓ Mettre en place un comité RSE composé de différents représentants internes pour superviser et piloter la stratégie RSE
- ✓ Permettre aux parties prenantes externes (*salariés, apprenants, fournisseurs, clients, associations locales*) de participer aux décisions stratégiques via des consultations régulières ou des ateliers collaboratifs

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de réunions annuelles du comité RSE
- ✓ Nombre de consultations participatives réalisées
- ✓ Pourcentage de dirigeants formés à la RSE

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

QUALIOP

Critère 1 : Conditions d'information du public

Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations

Réglementation

- ✓ **Pour les entreprises de plus de 500 salariés** : la **Directive européenne 2014/95/UE** impose la publication d'informations extrafinancières sur la gouvernance et les pratiques responsables.
- ✓ **Pour les entreprises de 50 salariés et plus** : la **Loi Sapin II (2016)** sur la transparence et la lutte contre la corruption impacte la gouvernance éthique.

Ressources complémentaires

- ✓ ESG Act, « Qu'est-ce que la gouvernance RSE ? »
- ✓ France Travail, « Qu'est-ce que la Marque employeur ? »
- ✓ LUCIE 26 000, « Gouvernance responsable »

Enjeu 3 : Consacrer des moyens de mise en œuvre d'une politique RSE

Description

Afin d'être déployée de manière efficace, la politique RSE doit faire l'objet de moyens financiers, techniques et humains. L'organisme de formation doit **clairement identifier les personnes responsables** de sa mise en œuvre et **allouer des ressources cohérentes** avec l'envergure des engagements pris. Sans moyens dédiés (*budget, personnel, outils*), les engagements RSE risquent de rester **des déclarations d'intention**. Des ressources spécifiques permettent de mettre en œuvre des initiatives durables et structurées, comme des

formations, des partenariats, ou des investissements dans des pratiques plus vertueuses. La mise en œuvre de moyens permet également **l'amélioration continue de la démarche RSE**, grâce à la mise en place de systèmes de suivi et d'évaluation des actions.

Enfin, allouer des ressources financières, humaines et matérielles à la RSE assure une démarche concrète et mesurable, **renforçant ainsi la crédibilité de l'organisme**.

Maturité du secteur



Les organismes de formation présentent des **niveaux de maturité hétérogènes** concernant l'allocation de ressources financières, humaines et matérielles au déploiement de la politique RSE. Ils sont plus de la moitié à indiquer **rencontrer des difficultés en lien avec le manque de ressources pour mettre en œuvre leur démarche RSE**. En particulier au sein des petites structures, le manque de personnel et de temps à consacrer au sujet empêche les organismes de désigner un référent RSE.

Malgré ces difficultés, les organismes de formation restent attachés à leur devoir d'exemplarité en matière de développement des compétences de leurs salariés. Ainsi, **55% des entreprises indiquent avoir mis des ressources à disposition de leurs formateurs** concernant les nouvelles compétences RSE à maîtriser. Les salariés, indépendamment de leur fonction, font également part de leur intérêt pour les thématiques sociales, environnementales et numériques : ils sont **26% à indiquer s'être autoformés**, que ce soit en complément des ressources proposées par leur entreprise ou pour pallier une absence de formation (Source : *Étude KYU pour AKTO, mai 2024*).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a pas défini de ressources humaines ni budgétaires pour la mise en œuvre de sa politique RSE.



Intermédiaire

L'organisme de formation commence à allouer des ressources limitées à la mise en œuvre de sa politique RSE. Cela inclut la nomination de ressources humaines dédiées et la sensibilisation des salariés aux enjeux de RSE.

- ✓ Nommer une personne en interne qui soit en charge de la mise en œuvre et du suivi des actions RSE
- ✓ Mettre en place des formations pour sensibiliser les salariés aux enjeux de la RSE (*environnement, inclusion, éthique*)
- ✓ Allouer une part du budget de l'organisme de formation à des actions RSE (*écologique, social, gouvernance*)
- ✓ Articuler la démarche RSE avec la démarche qualité pour mutualiser les ressources



Avancé

L'organisme de formation consacre des ressources à la RSE de manière plus formalisée. Les actions incluent l'intégration de la RSE dans les processus de gestion, l'optimisation des ressources financières et humaines, et la mise en place d'outils de suivi.

- ✓ Formaliser un plan stratégique avec un budget dédié pour chaque action RSE (*gestion de l'énergie, mesures QVCT, ajustements de l'offre de services...*), assorti d'objectifs à court et moyen terme
- ✓ Constituer une équipe avec des salariés de différents départements pour piloter et mettre en œuvre les actions RSE
- ✓ Mettre en place des outils de suivi des actions et un reporting régulier pour évaluer les progrès et ajuster la démarche si nécessaire



Exemplaire

L'organisme de formation optimise les ressources consacrées à la RSE en impliquant activement l'ensemble des parties prenantes. Il met en place des pratiques innovantes et investit de manière ambitieuse pour atteindre des objectifs RSE à long terme.

- ✓ Organiser des consultations régulières avec les parties prenantes (*salariés, fournisseurs, clients, acteurs locaux*) pour co-définir les priorités et affecter les ressources RSE de manière collaborative
- ✓ Mettre en place un fonds dédié pour financer des projets sociaux et environnementaux locaux ou nationaux et soutenir des initiatives innovantes
- ✓ Collaborer avec d'autres organismes de formation ou des associations afin de mutualiser les ressources

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage du budget annuel consacré aux actions RSE
- ✓ Présence d'un référent RSE
- ✓ Pourcentage de salariés formés à la RSE

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

QUALIOPI

Critère 4 :
Adéquation des moyens

Ressources complémentaires

- ✓ [APEC, Fiche métier du référent RSE](#)
- ✓ [Chambre de commerce et d'industrie, « Les enjeux de la RSE »](#)

Thématique 2

Adopter des pratiques éthiques avec l'ensemble des parties prenantes

Enjeu 4 : Développer l'ancrage territorial et l'engagement sociétal

Description

Les organismes de formation jouent un **rôle clé dans la formation de la population française** et, par extension, dans le **soutien des économies locales**. Le développement de l'ancrage territorial des organismes de formation est ainsi clé dans le **développement d'une offre de service** correspondant à la **réalité des besoins locaux en formation**. L'adaptation de cette offre doit contribuer au **dynamisme territorial**, via le développement d'initiatives locales et favoriser la formation de talents locaux.

La présence d'organismes de formation sur les différents territoires favorise la réduction des inégalités sociales en contribuant à l'insertion professionnelle de publics locaux, en particulier les personnes éloignées de l'emploi ou en situation de vulnérabilité.

Le développement de leur ancrage territorial devrait ainsi permettre aux organismes de formation initiateurs d'une démarche RSE de **renforcer leur impact social**, mais également de **réduire l'impact carbone lié aux déplacements des formations**. La mobilisation de parties prenantes (*formateurs, apprenants, clients...*) situées à proximité de l'établissement de l'organisme de formation est en effet synonyme de réduction des déplacements.

Enfin, le développement local des activités de l'organisme de formation peut contribuer à l'amélioration de sa Marque employeur grâce à un **rayonnement renforcé en externe** porté par une image **d'acteur local important et contribuant à l'innovation et à la vie sur le territoire**.

Maturité du secteur



Les organismes de formation sont **conscients de l'intérêt de développer leur activité et leur présence au niveau local**. Indépendamment de leur taille ou de leur domaine de formation, ils prennent en compte **les besoins locaux en compétences pour développer et/ou adapter leur offre de service**. De même, un grand nombre d'entre eux travaillent directement auprès de publics locaux et développent un réseau de partenaires et clients à l'échelle locale (*entreprises, collectivités territoriales, associations...*).

Dans un contexte de renforcement de la concurrence, **s'inscrire à l'échelle locale comme un acteur clé de la formation est un argument d'attractivité important pour les organismes**. La prochaine étape pour les entreprises du secteur consiste ainsi à valoriser leur empreinte locale dans le cadre d'une démarche Marque employeur. De plus, encore peu d'organismes ont formalisé une **Charte de sélection des parties prenantes**, telle qu'une politique d'achats responsables, intégrant un **critère de proximité**.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation ne prend pas en compte les besoins en compétences locaux lors de l'élaboration de ses formations et ne cherche pas à développer son ancrage territorial.



Intermédiaire

L'organisme de formation a une bonne vision des acteurs présents au sein de son écosystème local. Il initie son ancrage territorial grâce à des actions simples en lien avec le tissu économique et social du territoire.

- ✓ Créer une cartographie des parties prenantes locales en identifiant les acteurs clés du territoire, pour mieux comprendre leurs besoins et leur influence
- ✓ S'associer avec des entreprises locales pour des stages, alternances ou intervenir lors de formations
- ✓ Participer à ou organiser des événements locaux (*forums, salons de l'emploi ou journées portes ouvertes*)
- ✓ Développer des formations qui répondent aux besoins immédiats du tissu économique local, notamment pour les secteurs en demande de main-d'œuvre disposant de compétences techniques spécifiques
- ✓ S'assurer de la pérennité des équipes pédagogiques sur un territoire



Avancé

L'organisme de formation approfondit son engagement en codéveloppant des formations avec des partenaires locaux et en mettant en place des dispositifs pour l'insertion de publics éloignés de l'emploi. Il est reconnu comme un acteur créant des synergies locales.

- ✓ Participer à des groupes de travail avec des acteurs locaux pour coconstruire des solutions RSE qui répondent aux enjeux de développement du territoire
- ✓ Mettre en place des dispositifs de formation ou de reconversion pour des publics locaux (*maintien des compétences des salariés locaux, ciblage des demandeurs d'emploi de longue durée, des jeunes sans qualification...*)
- ✓ Soutenir des projets locaux (*associations, start-ups, projets d'économie circulaire...*) financièrement ou par la mise à disposition de compétences, en lien avec les formations dispensées par l'organisme



Exemplaire

L'organisme de formation est leader de l'innovation locale et participe activement à des projets à fort impact social et environnemental. Son ancrage territorial est certifié et reconnu, avec des résultats tangibles et un rôle clé dans la transformation durable du territoire.

- ✓ Obtenir des labels ou certifications de référence pour l'engagement territorial pour démontrer un impact reconnu par des organismes extérieurs
- ✓ S'associer avec des universités, entreprises, et autorités locales pour créer des pôles d'excellence sectoriels (*pôle numérique, industrie verte*) sur le territoire
- ✓ Mesurer l'impact de son développement local en publiant des indicateurs de suivi (*emplois créés, nombre de projets menés...*)

Indicateurs de performance

- ✓ Taux d'insertion professionnelle locale
- ✓ Nombre d'emplois créés localement
- ✓ Taux de participation des entreprises locales aux formations
- ✓ Nombre de certifications ou diplômes délivrés à des apprenants habitant au niveau du département
- ✓ Nombre de partenariats locaux actifs (*avec des projets en cours*)

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 7 : Communautés et développement local

QUALIOPI

Critère 2 : Identification du public et adaptation des prestations

Critère 3 : Adaptation aux publics bénéficiaires

Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations

Ressources complémentaires

- ✓ [Annuaire des agences d'attractivité du territoire](#)
- ✓ [Comité 21, « Guide pour un dialogue constructif avec les parties prenantes »](#)
- ✓ [Novethic, « Définition des parties prenantes »](#)
- ✓ [Présentation des pôles de compétitivité](#)

Enjeu 5 : Adopter une gestion éthique des échanges commerciaux

Description

La **gestion éthique des échanges commerciaux**, et plus généralement la **loyauté des pratiques d'une entreprise**, constitue un des éléments centraux d'une **gouvernance responsable**. Pour les organismes de formation, le processus de **commercialisation de l'offre de service**, de sa promotion à sa vente, doit faire l'objet d'une **analyse détaillée par la direction** afin d'en ressortir des bonnes pratiques en matière d'éthique et de transparence. De même, la **sélection de fournisseurs doit intégrer une réflexion** en matière de RSE, pouvant aller jusqu'à l'**intégration de critères environnementaux et sociaux** dans une optique de mise en œuvre d'une politique d'achats responsables. L'organisme de formation, de manière générale, doit s'assurer de la bonne conduite de ses affaires commerciales en luttant contre la

corruption et les pratiques anticoncurrentielles. Si la transparence et l'éthique dans les interactions avec les parties prenantes font déjà l'objet d'une réglementation, il est ainsi **possible d'aller plus loin en incarnant et en affichant ces valeurs auprès des acteurs externes**.

Sur ce sujet, **l'enjeu réputationnel est important**, que ce soit en matière de **risque en cas de non-conformité** avec la réglementation, mais également en termes de gains potentiels. Un organisme de formation réputé pour la loyauté de ses pratiques et sa transparence **inspirera davantage la confiance** auprès de ses diverses parties prenantes et aura **plus d'attractivité auprès des candidats potentiels**. **Sa Marque employeur s'en trouve ainsi renforcée**.

Maturité du secteur



Au-delà de la mise en application du socle réglementaire (*RGPD, respect du droit de propriété intellectuelle...*), **les organismes de formation présentent des niveaux de maturité assez hétérogènes sur la gestion éthique des parties prenantes**. Si une grande partie d'entre eux font **preuve de sensibilité sur le sujet et prennent en compte l'éthique et la transparence dans les échanges avec leurs diverses parties prenantes** (*formateurs, clients, fournisseurs...*), les organismes de formation sont peu nombreux à avoir **formalisé des valeurs ou un processus de gestion éthique des acteurs externes**. Ils sont ainsi 43% à réfléchir à la manière d'intégrer la RSE dans leurs interactions avec les différentes parties prenantes, et 39% à ne pas l'avoir intégré du tout (*Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024*).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation ne met pas en place d'actions particulières au-delà du socle réglementaire (*conformité RGPD pour le traitement des données personnelles, respect du droit de la propriété intellectuelle, déclaration de la sous-traitance...*)



Intermédiaire

L'organisme de formation communique auprès de ses parties prenantes commerciales de manière à respecter ses valeurs sociales et environnementales.

- ✓ S'assurer de l'accessibilité de son site internet
- ✓ Faire preuve de transparence auprès de l'acheteur sur les offres et devis
- ✓ Développer des partenariats avec des acteurs locaux
- ✓ Créer un guide de conduite éthique pour guider les interactions commerciales
- ✓ Mettre en place un suivi des délais de paiement pour garantir le respect des obligations contractuelles



Avancé

L'organisme de formation a mis en place des actions structurées et régulières lui permettant d'être dans une posture d'amélioration continue et de renforcer l'éthique de ses relations avec ses diverses parties prenantes.

- ✓ Réaliser des audits internes réguliers pour évaluer la conformité des pratiques commerciales aux valeurs de l'organisme (*transparence, équité, responsabilité*)
- ✓ Former ses équipes commerciales à l'éthique
- ✓ Instaurer des échanges réguliers avec les parties prenantes (*clients, fournisseurs*)
- ✓ Veiller à ce que les conditions de transfert de la propriété intellectuelle des contenus de formation soient satisfaisantes pour toutes les parties prenantes mobilisées
- ✓ Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans le processus de sélection des fournisseurs



Exemplaire

L'organisme de formation impose un critère de réciprocité en matière d'éthique à ses différentes parties prenantes. Son engagement dans la gestion éthique des échanges commerciaux est reconnu et certifié.

- ✓ Mettre en place un système d'évaluation et de notation (*avec des indicateurs précis et chiffrés*) des fournisseurs basés sur des critères sociaux et environnementaux
- ✓ Intégration de critères sociaux et environnementaux dans le processus de réponse aux appels d'offre clients
- ✓ Obtenir une certification éthique (*Ekitia sur la gestion des données, ISO 37001 sur l'anticorruption...*)
- ✓ Créer ou adhérer à une Charte éthique de respect mutuel avec ses parties prenantes
- ✓ Mettre en place un processus de recours accessible à l'ensemble des parties prenantes

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de salariés formés à l'éthique commerciale
- ✓ Taux de fournisseurs certifiés RSE
- ✓ Nombre de litiges commerciaux annuels
- ✓ Pourcentage de paiements fournisseurs/partenaires effectués dans le respect du délai contractuel
- ✓ Nombre de contrats intégrant des clauses éthiques (*prise en compte par le fournisseur des engagements de l'OF en matière d'éthique, de RSE, de santé-sécurité...*)

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Question centrale 5 :
Loyauté des pratiques

QUALIOPI

Critère 1 : Conditions
d'information du public

Critère 7 : Recueil et prise en compte
des appréciations et des réclamations

Réglementation

- ✓ **Pour toutes les entreprises** : respect du Règlement général de protection des données (RGPD), transcrite dans la loi française par la **Loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles**
- ✓ **Pour toutes les entreprises** : respect du **code de la Propriété Intellectuelle**
- ✓ **Pour les entreprises de 50 salariés et plus** : la **Loi Sapin II (2016)** sur la transparence et la lutte contre la corruption impacte la gouvernance éthique.

Ressources complémentaires

- ✓ [BPI France: CNIL, « Guide pratique de sensibilisation au RGPD pour les petites et moyennes entreprises »](#)
- ✓ [Entreprises engagées « Pourquoi mettre en place une charte éthique au sein de son entreprise ? »](#)
- ✓ [Ministère de l'Économie, des Finances et de la souveraineté industrielle et numérique, « La Propriété Intellectuelle »](#)
- ✓ [Novethic, « Qu'est-ce que le devoir de vigilance des entreprises ? »](#)
- ✓ [Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises, « Éthique, Responsabilité et Stratégie d'Entreprise »](#)
- ✓ [UNESCO, « Recommandation sur l'éthique de l'intelligence artificielle »](#)

Enjeu 6 : Communiquer de manière concrète et en toute transparence sa progression et ses axes de progrès

Description

Le suivi et la formalisation de ses actions RSE par un organisme de formation peuvent entraîner des actions de communication auprès de ses parties prenantes (*clients, fournisseurs, salariés et candidats potentiels*), que ce soit sur internet ou lors d'événements collectifs. La communication a, dans ce cadre, vocation à améliorer la Marque employeur d'une structure et donc son attractivité.

Ces actions de communication doivent se faire **de manière transparente et s'appuyer sur des éléments probants**. La communication doit intervenir après la mise en place effective d'actions RSE, de sorte à valoriser ces dernières tout en contribuant à leur formalisation.

L'engagement de la branche des organismes de formation **s'inscrit dans la certitude qu'une communication vide de sens**, sans lien avec une véritable politique RSE, aurait un effet contre-productif sur le recrutement et la fidélisation des salariés, ainsi que sur la réputation globale de l'entreprise auprès de ses parties prenantes en raison d'une **absence de cohérence entre ses actions et sa communication**.

Une **communication transparente sur les axes de progrès de l'organisme ainsi que ses objectifs** est également un levier important dans la progression de la RSE au sein de la structure.

Maturité du secteur



La **valorisation des actions RSE** mises en œuvre est un sujet dont les organismes de formation se sont peu saisis jusqu'ici, même pour les plus engagés. Cette valorisation peut être à la fois interne et externe. Nous notons, à ce titre, que si plus d'un tiers des salariés affirment que leur entreprise a mis en place une politique RSE (35%), près de **4 salariés sur 10 indiquent ne pas savoir si leur entreprise a mis en œuvre des actions ou non**. Cela traduit un **besoin de formalisation des éléments et de structuration de la communication interne au sein des entreprises**. Au sein des directions, **la formalisation d'un rapport RSE est souvent perçue comme chronophage, et la publication d'objectifs comme trop engageante** : seulement 2% des organismes de formation répondants à l'enquête ont indiqué publier leurs objectifs de réduction de leur empreinte carbone sur internet, et seulement 5% communiquent sur leur rapport RSE (Source: Étude KYU pour AKTO, mai 2024).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a pas formalisé de rapport RSE et ne communique que très rarement auprès de ses salariés ou de ses parties prenantes externes sur les actions mises en œuvre. Celles-ci sont éparées et ne s'inscrivent pas dans une stratégie globale faisant l'objet d'un suivi.



Intermédiaire

L'organisme de formation a initié un suivi de ses actions RSE et communique régulièrement auprès de ses salariés sur son engagement.

- ✓ Réaliser un diagnostic de ses pratiques RSE et identifier les axes d'amélioration
- ✓ Rédiger une Charte RSE avec des objectifs qui sont partagés en interne
- ✓ Présenter régulièrement les engagements RSE à ses salariés
- ✓ Envoyer une newsletter RSE à ses salariés
- ✓ Publier ponctuellement sur les réseaux sociaux ou auprès de son réseau de parties prenantes sur ses actions RSE



Avancé

L'organisme de formation communique à la fois auprès de ses parties prenantes internes et externes concernant ses actions et ses objectifs RSE. Les actions sont suivies par de premiers indicateurs de performance et formalisées dans un rapport RSE régulièrement mis à jour.

- ✓ Mettre en place un tableau de bord avec des indicateurs clés pour suivre les performances sociales et environnementales (ex. : consommation énergétique, taux de satisfaction des apprenants)
- ✓ Effectuer une évaluation annuelle des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés et identifier les axes d'amélioration
- ✓ Publier un rapport annuel détaillant les actions, résultats et axes de progrès en matière de RSE
- ✓ Mobiliser les salariés dans la réalisation d'actions RSE afin qu'ils soient informés des valeurs de l'entreprise et qu'ils les incarnent au quotidien



Exemplaire

L'organisme de formation applique une transparence totale auprès de ses parties prenantes sur sa stratégie RSE et les implique dans l'identification des axes d'amélioration. L'efficacité des actions est systématiquement mesurée par des indicateurs de performance.

- ✓ Mettre en place un plan stratégique avec des objectifs mesurables et des échéances pour chaque axe RSE (social, environnemental, économique)
- ✓ Créer des comités consultatifs ou groupes de travail avec les salariés ou des parties prenantes locales pour coconstruire la stratégie RSE
- ✓ Obtenir une certification RSE (Lucie 26 000, B Corp...)
- ✓ Avoir une page web dédiée à l'engagement RSE sur son site internet
- ✓ Réaliser une étude d'impact mesurant l'effet des actions RSE sur les communautés locales, l'environnement et les salariés

Indicateurs de performance

- ✓ Taux de salariés sensibilisés à la politique RSE
- ✓ Nombre d'indicateurs RSE suivis
- ✓ Taux de satisfaction des parties prenantes sur la démarche RSE
- ✓ Pourcentage d'objectifs RSE atteints

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Question centrale 5 :
Loyauté des pratiques

QUALIOPi

Critère 7 : Recueil et prise en compte
des appréciations et des réclamations

Réglementation

- ✓ Pour les entreprises de 500 salariés et plus : la Loi Grenelle II (2010) oblige les structures à publier des informations précises et transparentes sur les impacts environnementaux et sociaux.

Ressources complémentaires

- ✓ ADEME, « Pour une communication sensible aux enjeux de la transition écologique »
- ✓ ADEME, « L'outil en ligne anti greenwashing »
- ✓ BPI France, « Rapport RSE : comment et pourquoi le rédiger pour son entreprise ? »
- ✓ France Travail, « Qu'est-ce que la Marque employeur »

Enjeu 7 : Assurer la qualité de l'offre de service et veiller à la satisfaction client

Description

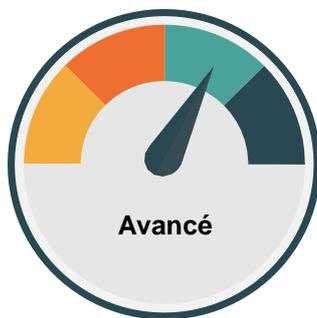
En contact avec tous profils de secteurs et de salariés, **les organismes de formation jouent un rôle d'exemplarité et de sensibilisation majeur sur une grande diversité de thématiques**. Il est ainsi primordial pour les organismes de formation de proposer une offre de service de qualité, adaptée aux besoins des apprenants, afin de les accompagner efficacement dans l'acquisition de nouvelles compétences.

Le fait de proposer un contenu de formation qualitatif passe par **l'adoption d'une posture d'amélioration continue**, avec une **écoute active des besoins clients, mais également individuels de chacun des apprenants**.

Le **suivi de l'insertion professionnelle des apprenants** ainsi que la **diffusion d'enquêtes de satisfaction** permettent également aux organismes de formation d'améliorer leur offre pédagogique et de garantir la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes.

La mise en œuvre d'une démarche qualité structurée est ainsi fondamentale pour **préserver la crédibilité et la réputation de l'organisme de formation** et **assurer le développement de son portefeuille client**, grâce à la fidélisation de certains et la recommandation de l'organisme à de nouveaux prospects.

Maturité du secteur



Les organismes de formation sont nombreux, indépendamment de leur taille, à avoir entamé une **démarche qualité et à être attentifs à la satisfaction de leurs parties prenantes**. Ainsi, au second trimestre 2023, **un peu plus de la moitié des organismes de formation déclaraient être certifiés Qualiopi (49%)** ou être en cours de certification (4%).

Au-delà de l'incitation financière, les motivations avancées par les organismes de formation certifiés Qualiopi sont démonstratives des bénéfices apportés par la structuration d'une démarche qualité : **plus de 4 organismes sur 10 indiquent que la certification leur a permis de capter de nouveaux clients ou marchés et d'améliorer la lisibilité de leur offre**. La mise en place d'une démarche qualité formalisée a également contribué à **améliorer les pratiques générales de plus de la moitié des organismes**, ainsi que le **suivi des formateurs** pour un tiers d'entre eux. (Source : DARES, « Premiers résultats de l'enquête sur la certification Qualiopi », Novembre 2023).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a pas initié de démarche qualité concernant la formalisation et le suivi de ses formations. Les formations dispensées ne font pas l'objet d'un processus de clôture ni de capitalisation.



Intermédiaire

L'organisme de formation a initié une démarche d'amélioration continue de ses formations en entamant un processus de clôture permettant de mesurer la satisfaction des apprenants.

- ✓ Créer un questionnaire de satisfaction adressé aux apprenants à la fin de chaque formation
- ✓ Standardiser la procédure de préparation, d'exécution et d'évaluation des formations pour une qualité homogène
- ✓ Sensibiliser ses équipes pédagogiques et administratives à l'importance de la satisfaction client



Avancé

L'organisme de formation fait de la qualité de son offre de service une priorité. Pour lui, qualité rime avec adaptabilité et dynamisme de l'offre, c'est pourquoi il intègre systématiquement les retours de ses parties prenantes internes et externes dans son plan d'amélioration continue.

- ✓ Établir un plan d'amélioration continue basé sur les retours clients et les audits internes, pour ajuster les formations en fonction des besoins et des attentes
- ✓ Réaliser des enquêtes régulières auprès des clients et des apprenants pour mesurer leur satisfaction vis-à-vis des résultats des formations et de la qualité de service
- ✓ Inclure la RSE dans les conseils de perfectionnement, dans l'analyse des pratiques ainsi que dans les questionnaires de satisfaction
- ✓ Obtenir une certification qualité reconnue (*type Qualiopi, ISO 9001*) pour valider les processus de formation et de gestion de la satisfaction client selon des normes externes



Exemplaire

L'organisme de formation implique directement ses parties prenantes dans la création des formations afin que celles-ci répondent au mieux à leur besoin. Une équipe interne est dédiée au suivi de la qualité des formations.

- ✓ Cocréer des formations directement avec les parties prenantes externes ou des experts afin que les programmes soient adaptés aux enjeux spécifiques du secteur ou du territoire
- ✓ Créer une équipe dédiée pour assurer un suivi post-formation, s'assurer de la satisfaction continue des clients, et répondre rapidement aux demandes d'amélioration
- ✓ Déployer des indicateurs d'expérience utilisateur (UX) (*ex. : durée d'ouverture de lancement, réactivité de session...*) sur les plateformes de formation pour évaluer le niveau de satisfaction des apprenants sur l'ergonomie, la fluidité et la convivialité de l'environnement de formation

Indicateurs de performance

- ✓ Taux de satisfaction des apprenants
- ✓ Taux de satisfaction des équipes pédagogiques
- ✓ Nombre d'actions correctives mises en place suite aux retours clients
- ✓ Nombre d'audits qualité réalisés par an
- ✓ Note attribuée par les individus sur internet (*Google, Facebook...*)
- ✓ Nombre de saisine(s) du médiateur de la consommation

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Question centrale 6 :
Droits des consommateurs

QUALIOPi

Critère 4 : Adéquation des moyens
Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations

Réglementation en vigueur

- ✓ **Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel** : instauration d'une obligation de certification Qualiopi pour les organismes de formation, avec des critères qualité sur la prise en compte des besoins des personnes handicapées
- ✓ Référentiel Qualiopi mentionné à l'article **L. 6316-3 du Code du travail** (2022)
- ✓ **Règlement européen sur l'IA** (2024)

Ressources complémentaires

- ✓ [AFNOR, Certification ISO 9001](#)
- ✓ [DARES, « Premiers résultats de l'enquête sur la Certification Qualiopi »](#)
- ✓ [Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles, Certification Qualiopi](#)

Thématique 3

Mettre en œuvre une politique sociale

Enjeu 8 : Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail, en tenant compte des attentes des salariés

Description

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) est une **démarche collective** que peut mener un organisme de formation, quelle que soit sa taille, afin d'améliorer **le quotidien de ses salariés et leur bien-être dans l'entreprise**. La QVCT désigne également, pour les salariés, la perception que chacun possède de son métier et son rapport au collectif de travail. C'est un sentiment propre à chacun, qui s'avère très important dans l'intégration et la fidélisation des salariés dans une entreprise. En effet, d'après les résultats de l'enquête en ligne menée auprès des salariés de la branche des organismes de formation en 2024, **7 salariés sur 10 valorisent leur collectif de travail parmi les premiers critères d'attractivité** de leur entreprise. Une démarche de QVCT, **lorsqu'elle implique l'ensemble des parties prenantes internes de l'entreprise**,

permet également de faciliter un **meilleur équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle** des salariés, un besoin grandissant et démonstratif d'un rapport au travail qui évolue. L'enquête salariés a en effet montré que ces derniers entretiennent une **vision très positive des mesures de QVCT** et sont majoritaires à leur attribuer un impact positif voire très positif sur leur activité : près de 60% des salariés pensent que la flexibilité des horaires a un impact très positif sur leur activité (Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024).

La QVCT, parce qu'elle améliore le bien-être et donc l'engagement des salariés dans l'entreprise, est un **investissement vers plus de performance et de productivité** pour l'entreprise.

Maturité du secteur



Quelle que soit leur taille, **les organismes de formation sont conscients des bénéfices à long terme d'une amélioration de la QVCT sur leur activité et ont à cœur le bien-être de leurs salariés**. Afin de garantir un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, ils privilégient deux axes concernant l'organisation du travail : **la flexibilité des horaires ainsi que la mise en œuvre du télétravail, deux critères qui accroissent l'attractivité de l'entreprise**.

Néanmoins, la mise en œuvre de mesures de QVCT est généralement **plus délicate dans les très petits organismes de formation (moins de 3 salariés)**, notamment en raison de **contraintes horaires importantes et d'une pression liée au maintien de l'activité (contraintes de déplacements, impossibilité de s'absenter...)**. Au-delà des ajustements dans l'organisation du travail, il est toutefois possible pour les entreprises d'initier des mesures de QVCT par l'intermédiaire **d'actions ponctuelles comme l'organisation d'événements conviviaux**, ou via **l'organisation d'échanges réguliers** avec les salariés, permettant d'identifier les **éventuels points d'amélioration** et de **valoriser leur participation dans la vie de la structure**.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a initié aucune mesure d'amélioration de la QVCT au-delà des obligations réglementaires et n'organise pas ou très peu d'échanges avec ses salariés. Ces derniers doivent se conformer à l'organisation du travail imposée par la direction, qui n'accorde pas ou très peu de temps dédié à l'optimisation de celle-ci en faveur du bien-être des salariés.



Intermédiaire

La direction a initié ou déjà mis en place une démarche QVCT au sein de l'organisme de formation afin d'améliorer le bien-être des salariés et de renforcer le collectif de travail. Les parties prenantes internes sont sensibilisées à la QVCT. Les actions n'affectent pas l'organisation du travail.

- ✓ Organiser des moments conviviaux pour les salariés (*défis sportifs, déjeuner salariés, séminaire salariés...*)
- ✓ Suivre la satisfaction des salariés au travail par le biais d'entretiens de coaching/mentoring
- ✓ Sensibiliser l'ensemble des salariés sur les sujets de QVCT (*droit à la déconnexion, santé mentale, lutte contre le harcèlement et la discrimination...*)



Avancé

La direction a mis en place une démarche QVCT au sein de l'organisme de formation, et admet une certaine flexibilité auprès de ses salariés concernant l'organisation du travail. Celle-ci reste toutefois inscrite dans un cadre bien défini (*nombre maximum de jours de télétravail par semaine, flexibilité horaire encadrée...*).

- ✓ Mettre en place des accords internes (*télétravail, équilibre vie professionnelle – vie personnelle...*)
- ✓ Suivre les attentes des salariés concernant les ajustements de l'organisation du travail (*enquête interne concernant l'alternance entre le télétravail et le présentiel pour lutter contre les risques d'isolement*)
- ✓ Accorder une flexibilité des horaires aux salariés selon les contraintes individuelles de chacun, traiter de manière égalitaire les demandes de congés salariés en formalisant des règles
- ✓ Favoriser le dialogue social, créer une Commission QVCT intégrant des salariés et des élus du CSE
- ✓ Organiser des échanges réguliers entre la direction et les salariés concernant la QVCT
- ✓ Former les managers aux métiers d'encadrement



Exemplaire

L'organisme de formation a mis en place une démarche QVCT et réinterroge régulièrement les actions en place afin de maintenir une posture d'amélioration continue. Les salariés sont pleinement intégrés dans les décisions relatives à l'organisation du travail.

- ✓ Attribuer une autonomie totale aux salariés dans la gestion de leurs horaires (*télétravail totalement flexible*)
- ✓ Expérimenter une organisation du travail innovante en impliquant les salariés dans les décisions (*semaine de 4 jours...*)
- ✓ Instaurer des mesures de déconnexion totale du travail (*impossibilité de se connecter aux ordinateurs le week-end ou en soirée...*)
- ✓ Mettre en place un baromètre social régulier

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre moyen de jours télétravaillés par salarié
- ✓ Taux de turn-over
- ✓ Taux d'absentéisme
- ✓ Nombre de départs volontaires de l'entreprise
- ✓ Fréquence des points de communication internes
- ✓ Nombre d'événements conviviaux annuels

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 3 :
Relations et conditions de travail

QUALIOPI

Critère 1 : Conditions d'information du public

Critère 4 : Adéquation des moyens

Réglementation

- ✓ **Loi n°2015-994 du 17 août 2015** relative au dialogue social et à l'emploi
- ✓ **Pour les entreprises d'au moins 11 salariés** : obligation de création d'un comité social et économique (CSE) qui doit se réunir au moins 1 fois par mois
- ✓ **Pour les entreprises d'au moins 50 salariés** : obligation de création d'un comité social et économique (CSE) dont la fréquence de réunion est fixée par un accord collectif avec un minimum de 6 réunions par an

Ressources complémentaires

- ✓ [AKTO, « L'entretien professionnel »](#)
- ✓ [Anact, Autodiagnostic QVCT](#)
- ✓ [Anact, Référentiel Qualité de Vie et Conditions de Travail \(QVCT\)](#)
- ✓ [CNIL, « Télétravail : les règles et les bonnes pratiques à suivre »](#)
- ✓ [Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, « CSE : définition et cadre de mise en place »](#)
- ✓ [Région Île-de-France, « Guide sur le télétravail »](#)
- ✓ [URSSAF, « Guide pratique 2024 sur le Comité Social et Economique \(CSE\) »](#)

Enjeu 9 : Garantir un environnement de travail sûr et accessible à tous

Description

Tous les organismes de formation doivent garantir aux salariés un **environnement sûr et qui leur est accessible**. Il est ainsi fondamental pour les entreprises de définir **des règles de prévention et de sécurité**, et d'identifier tous **types de risques liés à l'activité des salariés** (*risques psychosociaux, physiques et autres*). Un **processus de recours** pour signaler tout incident (*discrimination, harcèlement, accident du travail, défaut d'accessibilité...*) doit également être mis en place afin de le porter rapidement à l'attention de la direction pour qu'elle puisse y remédier.

Selon la réglementation, **tous les organismes de formation doivent être accessibles**, c'est-à-dire être conçus de telle façon que toute personne en situation de handicap, quel qu'il

soit (*notamment physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique*), ou à mobilité réduite puisse accéder aux locaux. De plus, l'entreprise doit garantir aux salariés la possibilité d'atteindre leur plein potentiel et de **contribuer à la vie de l'organisme de manière équitable**. Ainsi, s'assurer de **l'adaptabilité des postes pour l'ensemble des salariés**, y compris ceux en situation de handicap, permet de garantir une égalité de traitement entre l'ensemble des personnes, pour qu'elles se sentent bien dans l'entreprise.

Enfin, et au-delà de la simple accessibilité physique, **l'entreprise doit lever les obstacles comportementaux et systémiques** qui freinent le développement des potentialités de chacun, en sensibilisant **les parties prenantes internes à la lutte contre la discrimination**.

Maturité du secteur



Les **organismes de formation se saisissent progressivement des questions de sûreté de l'environnement de travail** allant au-delà des obligations réglementaires, à la fois par l'intermédiaire de la **sensibilisation des salariés aux risques psychosociaux et sur la santé mentale**, mais également via des **formations qui encouragent les salariés à adopter des comportements inclusifs**. Ainsi, **un tiers des organismes de formation indiquent avoir mis en place des formations sur la diversité et l'inclusion et 28% des salariés de la branche sont encouragés à adopter des pratiques et des comportements inclusifs** dans l'entreprise (*Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024*).

Toutefois, le **niveau de sensibilisation de la direction de l'organisme de formation à cette thématique est dépendant de plusieurs facteurs**. Premièrement, le domaine de formation de l'organisme ainsi que le public d'apprenants ciblé peuvent exercer une influence positive, en particulier si l'organisme intervient auprès de publics éloignés de l'emploi sur des thématiques sociales. La **taille de l'organisme de formation peut également exercer une influence**, les petites entreprises ayant plus de difficultés à mobiliser **les ressources adéquates pour adapter les postes ou formaliser un processus de recours**.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a initié aucune mesure, au-delà des obligations réglementaires, permettant d'améliorer la sûreté et l'inclusivité de l'environnement de travail pour ses salariés. L'accessibilité n'est pas prise en compte au-delà de l'obligation légale.



Intermédiaire

La direction a initié ou déjà mis en place des mesures qui sortent du cadre réglementaire et qui permettent de rendre l'environnement de travail plus sûr et accessible pour tous les salariés.

- ✓ Fournir du matériel opérationnel et adapté aux salariés pour exercer leur activité
- ✓ Interroger régulièrement les salariés sur la manière dont leurs conditions de travail ou leur poste pourraient être adaptés et améliorés
- ✓ Intégrer des consignes de sécurité dans le livret d'accueil
- ✓ Garantir la sécurité des données des parties prenantes internes et externes (RGPD), mettre en place des mesures de cybersécurité



Avancé

La direction a mis en place des mesures d'accessibilité au sein de l'organisme de formation et veille au maintien d'une culture inclusive pour tous les salariés, afin de garantir un environnement de travail sûr et sain.

- ✓ Sensibiliser les salariés aux thématiques de diversité & inclusion (*égalité professionnelle, handicap...*)
- ✓ Mettre en place un processus de recours anonyme pour signaler les incidents et les discriminations
- ✓ Rédiger une politique de santé et sécurité au travail
- ✓ Former les managers au management inclusif
- ✓ Réaliser un arbre des causes des accidents de travail permettant de trouver des solutions



Exemplaire

L'organisme de formation a mis en place des mesures d'accessibilité et a formalisé une politique de Diversité & Inclusion qu'il communique de manière transparente à l'ensemble de ses parties prenantes, internes comme externes.

- ✓ Mettre en place des groupes de travail internes sécurité & santé au travail
- ✓ Mettre en place des campagnes de sensibilisation sur des sujets comme le stress, l'addiction, la discrimination
- ✓ Formaliser une politique Diversité & Inclusion avec des indicateurs de suivi
- ✓ Travailler l'accessibilité des outils internes et externes lorsqu'il s'agit des outils propriétaires de l'entreprise
- ✓ Organiser des formations régulières pour tous les salariés sur les thématiques de Diversité & Inclusion
- ✓ Partager sa politique zéro tolérance envers les comportements non inclusifs à l'ensemble de ses parties prenantes

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre d'accidents du travail
- ✓ Nombre de recours pour des faits de discrimination et/ou harcèlement
- ✓ Nombre d'heures de formation sur les thématiques D&I suivies par les salariés
- ✓ Taux de turn-over
- ✓ Taux de fréquence des absences
- ✓ Nombre de départs volontaires de l'entreprise

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 2 :
Droits humains

Question centrale 3 :
Relations et conditions de travail

QUALIOPI

Critère 3 : Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et modalités d'accueil

Critère 4 : Adéquation des moyens

Réglementation

- ✓ **Pour toutes entreprises dès la première embauche** : rédaction d'un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) selon **l'article R4121-1 du Code du Travail**
- ✓ **Pour tous les établissements accueillants du public** : obligation d'avoir des locaux accessibles, selon la **Loi du 11 février 2005** pour l'égalité des chances

Ressources complémentaires

- ✓ [AGEFIPH, Charte des Activateurs de Progrès](#)
- ✓ [AFMD, « Mode d'emploi : intégrer la diversité et l'inclusion dans le management »](#)
- ✓ [Anact, « Sexisme au travail : tout ce que vous voulez savoir »](#)
- ✓ [Charte de la Diversité](#)
- ✓ [Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles, « Adapter son poste de travail ou son activité à sa situation de handicap »](#)
- ✓ [Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles, « Harcèlement Sexuel et Agissements Sexistes au Travail : Prévenir, Agir, Sanctionner »](#)

Enjeu 10 : Mettre en œuvre une politique de recrutement inclusif permettant l'égalité de traitement et de chance

Description

Si l'étude réalisée lors de la première phase de cet EDEC nous a montré que les **métiers du secteur de la formation bénéficiaient d'une certaine attractivité au recrutement** (*les candidats valorisant le contact humain et la transmission des savoirs, qui caractérisent les métiers de la branche*), les organismes de formation peuvent rencontrer des difficultés à fidéliser les salariés. Certains peuvent également **rencontrer des difficultés de recrutement en raison d'une forte concurrence** de la part d'autres organismes de formation, notamment en zone urbaine.

Ainsi, la mise en œuvre d'une **politique de recrutement inclusif** par les organismes de formation est un moyen **d'assurer une égalité de traitement et de chance à**

l'ensemble des candidats, tout en garantissant une intégration efficace des nouveaux arrivants. Le fait de se sentir intégré et bien dans son travail est aussi un facteur significatif permettant la fidélisation des salariés.

La branche professionnelle des organismes de formation souhaite ainsi s'engager en faveur de l'égalité des chances et pour un recrutement plus durable des salariés.

La mise en œuvre d'une politique de recrutement inclusif dans les entreprises passe notamment par une **sensibilisation des recruteurs**, une **objectivation du processus de recrutement**, mais également par la **formalisation d'un processus d'intégration** adapté aux besoins individuels de chacun.

Maturité du secteur



Si les organismes de formation s'intéressent à la mise en œuvre d'actions RSE, et notamment de mesures QVCT, pour **faciliter leurs recrutements et mieux fidéliser leurs salariés**, l'effet de celles-ci en faveur de la **diversification de leur vivier de recrutement** est moins apprécié par les entreprises. Elles ne sont en effet que 19% à citer la politique RSE comme permettant de cibler de nouveaux profils pour les recrutements (*Source : Etude KYU pour AKTO, mai 2024*).

Pourtant, la mise en œuvre d'une politique de recrutement inclusif, qui fait partie intégrante du périmètre de la RSE, permet **la diversification du vivier de recrutement**. Cette diversification peut passer par **l'utilisation de nouveaux canaux de recrutement et aboutir à l'identification d'un plus grand nombre de candidats**, permettant ainsi de lutter contre les difficultés de recrutement et proposer des opportunités d'emploi à des profils divers. De même, la diversité des équipes présente une **opportunité d'amélioration de la productivité**.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a initié aucune mesure, au-delà des obligations réglementaires, permettant de diversifier ses recrutements. Il n'a pas formalisé de processus de recrutement.



Intermédiaire

La direction a initié ou déjà mis en place des mesures qui permettent d'objectiver et de formaliser le processus de recrutement.

- ✓ Rédiger ses offres d'emploi avec un langage neutre
- ✓ Détailler les contraintes et les compétences du poste dans ses offres d'emploi
- ✓ Diffuser ses offres d'emploi sur son site internet et sur des job boards en ligne
- ✓ Impliquer plus d'une personne dans la sélection des candidats
- ✓ Formaliser une grille d'entretien claire
- ✓ Fournir un livret d'accueil présentant l'entreprise aux nouveaux salariés



Avancé

L'organisme de formation a mis en place des mesures de formalisation du processus de recrutement mais également de diversification des profils recrutés. Un processus d'intégration formalisé et tenant compte des besoins individuels est mis en œuvre.

- ✓ Inscrire son engagement en faveur du recrutement inclusif dans ses offres d'emploi
- ✓ Diffuser ses offres d'emploi sur des sites spécialisés et accessibles (AGEFIPH...)
- ✓ Travailler avec des acteurs spécialisés dans le recrutement inclusif (associations, Missions locales...)
- ✓ Sensibiliser en interne les recruteurs au recrutement inclusif et aux biais inconscients
- ✓ Proposer des formations aux nouveaux arrivants dans le cadre du processus d'intégration (présentation de l'entreprise et de ses valeurs, prise en main du poste...)
- ✓ Réaliser un suivi de l'efficacité de son processus de recrutement grâce aux indicateurs de performance



Exemplaire

L'organisme de formation a mis en place un processus de recrutement et d'intégration formalisé. Il est proactif dans son effort de diversification de son vivier de recrutement et a mis en place un suivi régulier de ses salariés. Le recrutement inclusif fait partie intégrante de la stratégie de l'entreprise et de sa promesse employeur.

- ✓ Inscrire le recrutement inclusif dans la stratégie globale de l'entreprise
- ✓ Diffuser ses offres d'emploi sous plusieurs formats accessibles (vidéos, PDF...)
- ✓ Avoir un site internet entièrement accessible
- ✓ Mettre en place un système de mentorat / coaching pour effectuer le suivi des salariés
- ✓ Prendre part à des actions de recrutement innovantes pour recruter des profils éloignés de l'emploi (événements sportifs...)
- ✓ Impliquer un tiers (acteur spécialisé) dans la formation des recruteurs

Indicateurs de performance

- ✓ Taux de candidatures spontanées
- ✓ Taux de lisibilité des offres d'emploi
- ✓ Taux de conversion des candidats
- ✓ Durée moyenne du processus de recrutement
- ✓ Taux de salariés toujours en poste à M+3 après le recrutement
- ✓ Nombre de départs volontaires de l'entreprise

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

- Question centrale 2 : Droits humains
- Question centrale 3 : Relations et conditions de travail

QUALIOPI

- Critère 1 : Conditions d'information du public
- Critère 6 : Inscription et investissement dans l'environnement professionnel

Réglementation

Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (2018) :

- ✓ Pour les entreprises de 20 salariés et plus : 6% de l'effectif doit être en situation de handicap (BOETH, Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés*)
- ✓ Pour toutes les entreprises de 250 salariés et plus : nomination d'un référent handicap
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : calcul et publication obligatoire de l'index d'égalité professionnelle femmes et hommes
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : rédaction d'un accord égalité professionnelle femmes-hommes et/ ou plan d'action
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : consultation obligatoire du CSE sur l'égalité professionnelle lors de sa consultation annuelle, selon l'**Ordonnance relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise (2017)**.
- ✓ Pour les entreprises de 300 salariés et plus : Formation à la non-discrimination des personnes en charge du recrutement, selon la **Loi relative à l'égalité et à la citoyenneté (2017)**.

Ressources complémentaires

- ✓ [À compétence égale, Fiches pratiques sur les différents types de discrimination](#)
- ✓ [AFMD, « Mode d'emploi : intégrer la diversité et l'inclusion dans le management »](#)
- ✓ [AGEFIPH, « Publier des offres d'emploi inclusives pour les personnes en situation de handicap »](#)
- ✓ [AGEFIPH, Fiche pratique : « Entretien de recrutement avec une personne en situation de handicap »](#)
- ✓ [Défenseur des droits, « Guide pour un recrutement sans discrimination »](#)
- ✓ [France Travail, Boîte à outils « Recruter sans discriminer »](#)
- ✓ [Les entreprises s'engagent, Replay du Workshop « Recruter autrement : comment engager mon entreprise ? »](#)

Enjeu 11 : Accompagner les salariés sur la maîtrise de compétences dites « sociales »

Description

La croissance des préoccupations en lien avec les thématiques de diversité, d'équité et d'inclusion entraîne **une adaptation de l'environnement de travail et des valeurs portées par les entreprises**, qui impactent la manière dont se comportent les salariés au quotidien dans leur milieu professionnel : **près d'un tiers des salariés du secteur des organismes de formation indiquent être encouragés à adopter des pratiques et des comportements inclusifs dans leur entreprise** (Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024). De plus, l'évolution du rapport au travail des candidats et salariés, qui recherchent un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, **requiert une flexibilité et une adaptabilité nouvelle de la part des fonctions dirigeantes et de management.**

Si les mutations sociales sont vues comme impactant positivement leur activité par plus de la moitié des organismes de formation et des salariés interrogés dans le cadre de l'étude menée en 2024, elles nécessitent toutefois une **action de la part des entreprises pour accompagner la montée en compétences de l'ensemble de leurs salariés.**

Les organismes de formation, du fait de leur activité, possèdent un **devoir d'exemplarité vis-à-vis du plan de développement des compétences de leurs salariés.** La prise en compte des besoins grandissants en matière de soft skills ou de compétences dites « sociales » (*tolérance, écoute, adaptabilité, vigilance vis-à-vis des discriminations, management inclusif...*) doit ainsi être intégrée aux formations proposées aux salariés, dans le cadre d'une démarche RSE.

Maturité du secteur



L'étude réalisée au premier semestre 2024 sur les pratiques RSE des organismes de formation a permis de souligner **des écarts de maturité liée à la montée en compétences des salariés sur les thématiques sociales.** Le domaine de formation ainsi que le public cible sont deux variables qui impactent la sensibilisation des entreprises sur le sujet. Un organisme de formation travaillant sur **les thématiques d'intégration professionnelle auprès de publics éloignés de l'emploi** est ainsi **plus susceptible** d'avoir mis en place un programme de formation dédié aux thématiques sociales pour ses salariés.

Les **organismes de formation s'approprient toutefois progressivement ces sujets** et certains ont bien **formalisé un programme de formation dédié pour leurs salariés : un tiers d'entre eux ont ainsi mis en place des formations sur la diversité et l'inclusion.** Cette tendance reste toutefois majoritairement portée par les organismes de taille supérieure à 50 salariés (*52%, contre 28% pour les moins de 10 salariés, hors formateurs indépendants*). La formation des recruteurs aux biais lors du processus de recrutement reste à développer, avec seulement 1 organisme sur 10 l'ayant mis en place (Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation ne forme et ne sensibilise pas ses salariés sur les compétences sociales ; aucune ressource ni contenu pédagogique n'est mis à disposition des salariés sur les thématiques sociales.



Intermédiaire

L'organisme de formation propose des ressources pédagogiques à ses salariés sur les thématiques en lien avec les mutations sociales, de nature à les sensibiliser sur ces sujets.

- ✓ Mettre à disposition des salariés des prospectus, PDF ou ressources en ligne sur les thématiques D&I
- ✓ Organiser des événements de sensibilisation à l'occasion de journées mondiales
- ✓ Créer des projets collectifs permettant de mobiliser les salariés (*collecte de vêtements ou de denrées alimentaires...*)
- ✓ Présenter régulièrement la culture de l'entreprise (*valeurs, missions et vision*) aux salariés
- ✓ Réaliser une campagne d'affichage dans les locaux de l'entreprise pour lutter contre la discrimination



Avancé

L'organisme de formation, au-delà des actions de sensibilisation, a mis en place des formations à destination des salariés exerçant des fonctions clés dans le recrutement, l'intégration ou l'encadrement des salariés.

- ✓ Proposer aux recruteurs et managers de suivre des modules d'e-learning sur des thématiques de D&I (*interculturalité, handicap, biais inconscients...*)
- ✓ Mobiliser des experts externes à l'entreprise pour animer une formation à destination des recruteurs et/ou managers
- ✓ Intégrer l'acquisition des compétences sociales aux objectifs annuels des managers et recruteurs de l'entreprise
- ✓ Mettre à disposition une bibliothèque numérique ou physique avec des ressources accessibles à tout moment par l'ensemble des salariés



Exemplaire

L'organisme de formation a mis en place un programme de formation à destination de l'ensemble de ses salariés sur l'acquisition de compétences sociales. La maîtrise de ces compétences fait partie des objectifs annuels de tous les salariés.

- ✓ Proposer à tous ses salariés de participer à une formation sur la communication interpersonnelle
- ✓ Intégrer une ou plusieurs formations sur les compétences sociales au plan de développement des compétences de tous les salariés
- ✓ Rendre obligatoire la complétion de modules en ligne sur les thématiques sociales (*D&I, gestion du conflit...*)
- ✓ Mettre en place un système de mentorat / coaching avec des experts spécialisés sur les soft skills
- ✓ Organiser des séances de suivi pour évaluer l'impact des formations sur le terrain
- ✓ Offrir des certifications ou badges pour les salariés ayant suivi ce type de formations

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de conflits déclarés
- ✓ Temps de résolution des conflits
- ✓ Taux de satisfaction au travail (*mesuré grâce à une enquête salariés*)
- ✓ Taux de participation aux initiatives collaborative
- ✓ Score d'évaluation de la qualité de la communication
- ✓ Taux de turn over des salariés issus de groupes sous-représentés (*données relatives à la possession d'une RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé); au genre; à l'âge; à la nationalité; au niveau de diplôme*)

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 2 :
Droits humains

Question centrale 3 :
Relations et conditions de travail

QUALIOPi

Critère 5 : Développement des
compétences des personnels

Ressources complémentaires

- ✓ À compétence égale, « Les 6 réflexes du manager inclusif »
- ✓ AFPA MOOC « Agir pour la mixité »
- ✓ ANACT, Guide « Sexisme au travail : tout ce que vous voulez savoir »
- ✓ SOS Homophobie, Boîte à outils pour favoriser l'inclusion des personnes LGBTI au travail

Thématique 4

Proposer une offre de formation responsable

Enjeu 12 : Proposer des formations écoresponsables, répondant aux évolutions des besoins en compétences environnementales, numériques et sociales des apprenants

Description

Au-delà des actions plus génériques pouvant être mises en œuvre par d'autres profils d'entreprises délivrant des services, les organismes de formation ont des leviers particuliers à activer. En contact avec tous profils de secteurs et de salariés, ils peuvent **dispenser des formations directement en lien avec la RSE** (*compétences environnementales techniques, management inclusif, sensibilisation au développement durable ou aux enjeux de diversité...*). Si celles-ci ne représentent généralement pas la majorité de l'offre dispensée, **des notions permettant de sensibiliser à la RSE peuvent être intégrées à d'autres types de formations**, par le biais d'exemples ou d'illustrations. Au-delà du contenu des formations, même lorsqu'il ne peut pas être

rattaché à des compétences ou à des notions liées à la RSE, les sessions peuvent être organisées dans un **objectif d'écoresponsabilité permettant d'inspirer de bonnes pratiques parmi les apprenants, les entreprises clientes et les autres parties prenantes**. Il s'agit notamment d'appliquer des mesures simples visant à réduire l'impact écologique des formations. Ces actions peuvent **donner une image plus responsable de l'organisme** auprès de ses clients et partenaires. À l'inverse, ne pas mettre en place d'actions peut générer une perte de crédibilité de l'organisme, notamment si des formations en lien avec la RSE sont dispensées.

Maturité du secteur



Les organismes de formation sont sensibilisés aux enjeux RSE et à la responsabilité particulière qui leur incombe. 85% des entreprises interrogées reconnaissent ainsi que **les organismes de formation ont « une responsabilité importante dans l'acquisition par la population des compétences en lien avec les transitions environnementale, numérique, mais également sociale »** (Source : *Étude KYU pour AKTO, mai 2024*). Néanmoins, **très peu d'entre eux ont activé l'ensemble des leviers à leur disposition** pour avoir un impact RSE positif grâce aux formations qu'ils dispensent. Certains considèrent également que la transition de leur secteur a un impact moindre que pour d'autres industries plus polluantes ou émettrices de carbone.

Concernant l'intégration de la RSE dans l'offre de services, **12% des organismes ont créé de nouvelles formations** en lien avec des thématiques environnementales ou sociales, **24% déclarent intégrer des modules ou des exemples dans des formations existantes**, et **24% sensibilisent les apprenants** lors des formations. S'agissant des modalités d'organisation des formations, les entreprises déploient des moyens diversifiés pour réduire leur impact, dont certains sont à mettre en lien avec d'autres enjeux du présent référentiel (*développement d'une offre digitalisée, réduction des consommables, limitation des déplacements...*).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a pas intégré la RSE dans son offre de formation ni dans sa stratégie commerciale.



Intermédiaire

Les enjeux environnementaux et sociaux sont pris en compte par les organismes de formation dans la définition de leur offre. Des premières actions ont été menées pour réduire l'impact environnemental des formations.

- ✓ Intégrer des notions ou des illustrations de bonnes pratiques RSE dans certains modules de formation jugés pertinents
- ✓ Mettre en place des écogestes simples à destination des apprenants (*recyclage, mise à disposition de gobelets et couverts réutilisables, limitation des impressions...*)



Avancé

L'organisme de formation a fait de sa stratégie RSE un axe différenciant auprès des apprenants, s'agissant à la fois du contenu des formations dispensées et des modalités d'organisation de ces dernières.

- ✓ Intégrer des modules RSE à des formations préexistantes pour sensibiliser les apprenants
- ✓ Inspirer de bonnes pratiques écologiques auprès des apprenants et communiquer auprès d'eux en amont et pendant la formation (*réduction de la consommation de ressources, bonnes pratiques numériques, usage de mobilités douces pour se rendre à la formation...*)
- ✓ Travailler avec des parties prenantes externes locales (*entreprises, collectivités...*) pour identifier les besoins en compétences du territoire, en lien avec les transitions numérique, sociale et environnementale
- ✓ Veiller à la sobriété des logiciels utilisés, et notamment les systèmes d'intelligence artificielle



Exemplaire

L'organisme de formation est expert de la RSE et a pleinement intégré ces thématiques dans son offre de service.

- ✓ Proposer une offre de formation spécifiquement liée à la RSE dans le catalogue et l'adapter selon les besoins et les retours des clients
- ✓ Aligner les valeurs RSE mises en avant auprès des clients avec celles qui définissent la stratégie interne
- ✓ Réaliser une analyse du cycle de vie de la formation afin d'identifier les étapes où se situent les principaux impacts environnementaux et sociaux des prestations de l'organisme et de mettre en place un plan d'action
- ✓ Publier les chiffres de l'impact environnemental des formations ainsi que les objectifs de la structure

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage de formations et modules proposés en lien avec les thématiques RSE
- ✓ Nombre d'apprenants inscrits dans les formations en lien avec la RSE
- ✓ Pourcentage de formations coconstruites avec des acteurs et partenaires
- ✓ Taux de satisfaction des apprenants

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 4 :
Responsabilité environnementale

Question centrale 6 : Droits des consommateurs

Question centrale 7 :
Développement local et communautaire

QUALIOPI

Critère 2 : Identification du public et adaptation des prestations

Critère 4 : Adéquation des moyens

Critère 6 : Inscription et investissement dans l'environnement professionnel

Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations

Ressources complémentaires

- ✓ [ADEME, « Ecoconcevoir un produit, un procédé ou un service »](#)
- ✓ [Centre Info, « Responsable formation : regards croisés sur un métier en mutation »](#)
- ✓ [Conseil National de la Transition Ecologique, « Vision de la France neutre en carbone et respectueuse du vivant d'ici 2050 »](#)
- ✓ [Ministère de la Culture, Ressources dédiées à la transition écologique](#)
- ✓ [Ministère de la transition écologique, Formations environnementales](#)
- ✓ [The Shift Project, « Former les acteurs de l'économie de demain »](#)

Enjeu 13 : Concevoir des formations respectant les intérêts et les besoins de tous les apprenants sans discrimination

Description

Si la **dimension sociale de la RSE** est structurante dans la gestion des ressources humaines et l'animation interne des organismes de formation, elle doit également être **prise en compte dans la conception de l'offre et la façon d'accueillir les apprenants**.

En effet, si la dimension économique est évidemment primordiale dans la définition d'une stratégie commerciale, la mise en place d'une stratégie RSE implique de prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux dans l'ensemble des étapes du cycle de vie de la formation. Ainsi, dès l'analyse des besoins de

l'écosystème et la conception de l'offre doit se poser la question des intérêts et des besoins des apprenants, en interrogeant **l'impact social et sociétal des formations**, leurs **conditions d'accessibilité** ou encore la **diversité des publics** accueillis.

Ainsi, si les organismes de formation doivent bien entendu respecter la législation en matière d'accessibilité et de lutte contre tous types de discrimination, ils peuvent choisir de s'engager en allant plus loin en faveur de la diversité et de l'inclusion des publics accueillis.

Maturité du secteur



La notion de service aux apprenants est au cœur de la démarche de la plupart des organismes de formation, et cela entre déjà dans le cadre d'une stratégie RSE.

L'enjeu de la conception de formations respectant les intérêts et les besoins de tous les apprenants sans discrimination vise à **aller un cran plus loin dans les efforts d'inclusion et de diversification des publics prospectés et accueillis**. En ce sens, les domaines des formations dispensées prédisposent plus ou moins les organismes à être sensibilisés aux efforts supplémentaires pouvant être effectués ; ceux qui travaillent sur l'insertion professionnelle, par exemple, ou avec des personnes en situation de handicap, ont déjà réfléchi à des moyens pour **toucher des publics éloignés de l'emploi et de la formation** ou à des manières de **rendre les formations plus accessibles**, dans un sens large.

Globalement, les entreprises de la branche peuvent être considérées comme avancées sur ces questions. Il serait bénéfique de davantage structurer les actions déjà mises en place dans le cadre d'une **stratégie établissant clairement des valeurs et objectifs en matière de diversité et inclusion**.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation respecte les obligations réglementaires, mais n'a initié aucune mesure supplémentaire pour diversifier ou rendre plus accessible l'accueil d'apprenants.



Intermédiaire

L'organisme prend en compte les intérêts et les besoins des apprenants dans la définition de son offre de formation.

- ✓ Avoir un site internet accessible (*mise en œuvre du FALC*)
- ✓ S'adapter aux besoins individuels des apprenants, y compris à ceux des personnes en situation de handicap
- ✓ Adresser un questionnaire aux apprenants après la formation pour recueillir leurs retours dans une démarche de qualité et d'amélioration continue



Avancé

L'organisme de formation a mis en place des mesures visant spécifiquement à diversifier le public d'apprenants accueillis.

- ✓ Inscrire la diversité des publics accueillis dans les valeurs et de la raison d'être de l'entreprise, en lien avec le type de formations proposées (*réinsertion, accompagnement d'étrangers...*)
- ✓ Faire preuve de proactivité pour anticiper les besoins des apprenants en situation de handicap et investir au-delà des obligations réglementaires en matière d'accessibilité des locaux (*sonorisation pour personnes malentendantes, accessibilité totale des différents étages...*)
- ✓ Initier des groupes de travail avec les équipes pédagogiques afin de réfléchir à l'accessibilité des contenus dans une optique de diversification du public d'apprenants
- ✓ Adresser un questionnaire aux apprenants en amont de la formation afin d'évoquer leurs besoins



Exemplaire

L'organisme de formation a érigé l'inclusion des publics d'apprenants en priorité stratégique et engagement majeur, au-delà de toute considération commerciale.

- ✓ Se donner les moyens de répondre à la majorité des demandes d'aménagement adressées à l'organisme
- ✓ Nouer des partenariats avec des associations spécialisées pour rendre les formations accessibles à des publics qui en sont éloignés, pouvant notamment prendre la forme de formations pro bono

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage d'apprenants de groupes sous-représentés (*handicap, genre, âge, demandeurs d'emploi longue durée...*)
- ✓ Nombre de partenariats conduits avec des partenaires locaux spécialisés
- ✓ Pourcentage de formations accessibles aux apprenants en situation de handicap

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

- Question centrale 2 : Droits humains
- Question centrale 6 : Droits des consommateurs
- Question centrale 7 : Développement local et communautaire

QUALIOPI

- Critère 1 : Conditions d'information du public
- Critère 2 : Identification du public et adaptation des prestations
- Critère 3 : Adaptation aux publics bénéficiaires
- Critère 4 : Adéquation des moyens

Réglementation en vigueur

- ✓ **Pour tous les établissements accueillants du public** : obligation d'avoir des locaux accessibles, selon la **Loi du 11 février 2005** pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- ✓ **Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel** : instauration d'une obligation de certification Qualiopi pour les organismes de formation, avec des critères qualité sur la prise en compte des besoins des personnes handicapées
- ✓ Référentiel Qualiopi mentionné à l'article **L. 6316-3 du Code du travail** (2022)

Ressources complémentaires

- ✓ AGEFIPH, « Adapter le parcours de formation d'une personne handicapée »
- ✓ AGEFIPH, « Développer l'accessibilité de vos formations »
- ✓ AGEFIPH, « Ressource Handicap Formation »
- ✓ Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

Enjeu 14 : Réduire l'impact carbone des déplacements liés à la formation

Description

En tant que services intellectuels, les formations n'ont pas un impact carbone aussi élevé que d'autres activités. Ainsi, ce sont généralement **les déplacements des apprenants et des formateurs qui sont susceptibles d'avoir le plus d'impact environnemental**, lorsque des voitures individuelles sont utilisées pour accéder aux lieux de formation. Pour les formateurs, des déplacements fréquents et éloignés peuvent également être contraignants et constituer un **facteur de pénibilité**. L'utilisation des voitures individuelles peut également constituer **un facteur d'augmentation des risques d'accidents du travail**.

Pour répondre à ces enjeux, plusieurs solutions peuvent être mises en place par les organismes de formation. En premier lieu,

la digitalisation d'une partie de l'offre de services permet d'éviter certains déplacements. Toutefois, cette digitalisation doit se faire en bonne intelligence, en prenant en compte l'impact environnemental du numérique et sans être au détriment de l'expérience apprenante, avec un risque de désengagement plus élevé à distance. En effet, certaines formations (*notamment les plus techniques*) ne se prêtent pas au format distanciel, tandis que certains apprenants peuvent ne pas être à l'aise avec les outils numériques.

Lorsque la digitalisation n'est pas possible, de nombreux organismes encouragent leurs salariés, voire les apprenants, à opter pour des **mobilités douces** pour leurs déplacements, mais cela s'avère plus complexe lorsque les formations interviennent dans des milieux ruraux ou mal desservis.

Maturité du secteur



Si les organismes de formation identifient volontiers les déplacements comme l'une des principales sources d'émission de leurs activités, la plupart d'entre eux considèrent que cet impact peut difficilement être limité davantage.

40% des structures interrogées déclarent avoir développé une offre digitalisée pour limiter les déplacements des stagiaires et formateurs (*Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024*). Cette part est plus élevée au sein des organismes de plus de 10 salariés, qui disposent de davantage de ressources (*financières, humaines*) pour diversifier leur offre en s'appuyant sur des outils numériques.

De nombreux organismes encouragent l'usage de mobilités douces comme le train, mais peu d'entre eux ont mis en place des mesures réellement incitatives à destination de leurs salariés. Ils sont encore moins nombreux à avoir formalisé un suivi de cet enjeu, pouvant notamment passer par le calcul régulier de leur bilan carbone.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme n'a initié aucune mesure particulière pour réduire le nombre ou l'impact des déplacements liés à l'organisation des formations.



Intermédiaire

L'organisme de formation encourage ses formateurs à opter pour des modes de transport écologiques et privilégie le mode distanciel lorsque cela est possible et pertinent.

- ✓ Communiquer auprès des formateurs sur d'autres solutions de mobilité possibles (*transports en commun, vélo...*)
- ✓ Réaliser des formations directement dans les locaux des clients pour éviter que les apprenants ne se déplacent
- ✓ Proposer des financements ou aides pour les formateurs qui opteraient pour des modes de transport décarbonés (*forfait mobilité durable, remboursement facilité des frais...*)
- ✓ Privilégier le mode distanciel pour certaines formations courtes ne nécessitant pas une forte présence sur le terrain
- ✓ Rendre non obligatoire la présence des formateurs sur le site de l'organisme de formation lors de la préparation de leurs sessions



Avancé

L'organisme de formation a mis en place des mesures très incitatives pour réduire l'impact des déplacements des formateurs et à destination des apprenants également.

- ✓ Contacter les apprenants en amont de la formation pour connaître leur mode de déplacement et les inciter à opter pour une solution plus écologique
- ✓ Utiliser des tiers lieux permettant aux apprenants et aux formateurs de minimiser les distances à parcourir
- ✓ Mettre en place des incitations monétaires pour encourager les salariés à utiliser les mobilités faiblement carbonées, comme le remboursement différencié des frais de déplacement selon le mode de transport utilisé (*transports en commun, train...*)



Exemplaire

L'organisme a repensé les modalités d'organisation de ses formations de façon à minimiser autant que possible les déplacements des différentes parties prenantes.

- ✓ Réserver le mode présentiel à une minorité de formations ne pouvant pas être dispensées à distance (*formations très techniques, publics peu à l'aise avec les outils numériques...*)
- ✓ Réaliser des investissements notables pour promouvoir au maximum les modes de transport durables (*garages à vélo, bornes de recharge électrique, déménagement visant à rapprocher les salariés des transports en commun...*)
- ✓ Définir une stratégie de décarbonation allant au-delà des déplacements, afin de réduire l'impact carbone global de son entreprise

Indicateurs de performance

- ✓ Bilan carbone
- ✓ Pourcentage d'atteinte des objectifs fixés par le plan de décarbonation de l'entreprise
- ✓ Suivi des modes de transport utilisés par les salariés
- ✓ Suivi des modes de transport utilisés par les formateurs spécifiquement
- ✓ Suivi des modes de transport utilisés par les apprenants qui se déplacent

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 4 :
Environnement

Question centrale 7 :

Développement local et communautaire

QUALIOPI

Critère 3 : Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et modalités d'accueil

Réglementation en vigueur

- ✓ Pour les entreprises de plus de 500 salariés en Métropole et de plus de 250 salariés en outre-mer : L'article L229-25 du Code de l'environnement impose d'établir son bilan carbone au moins tous les quatre ans
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : la Loi du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités impose d'intégrer un volet mobilités dans les négociations salariales annuelles obligatoires (NAO) avec les partenaires sociaux
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : la Loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets impose d'établir un plan de mobilité pour réduire les déplacements en voiture individuelle et encourager l'utilisation de moyens de transport plus durables
- ✓ Pour les entreprises de plus de 500 salariés : la Directive européenne Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) impose la publication de reporting extrafinancier. Un élargissement du périmètre des entreprises concernées est prévu pour 2025 et 2026, avec respectivement les entreprises de plus de 250 salariés et les PME cotées en bourse.

Ressources complémentaires

- ✓ ADEME, « [Un plan de mobilité dans mon entreprise](#) »
- ✓ ADEME, « [Ecoconcevoir un produit, un procédé ou un service](#) »
- ✓ ADEME, Ministère de la transition écologique, « [Etapas d'un bilan GES](#) »
- ✓ ISO, [ISO 14000, Management environnement](#)

Thématique 5

**Protéger
l'environnement**

Enjeu 15 : Accompagner les salariés sur la maîtrise de compétences environnementales

Description

La transition écologique, vecteur de transformation structurant pour nos sociétés, va avoir un impact de plus en plus direct sur l'activité des entreprises. Outre les adaptations les plus lourdes qui vont s'imposer aux secteurs d'activité qui contribuent le plus ou sont les plus exposés aux effets du dérèglement climatique, la transition écologique nécessite également **une réflexion sur l'acquisition et la mobilisation de compétences adaptées**. Une distinction doit être faite entre les nouveaux métiers ou postes engendrés par les enjeux environnementaux (*ingénieurs, experts ou consultants spécialisés en énergies renouvelables, développement durable, efficacité énergétique, chargés de mission RSE ou biodiversité, analystes ESG...*) et les **métiers « verdissants »**, qui ne sont pas nouveaux, mais voient leurs **activités transformées par la prise en compte de la transition**

écologique. Dans le secteur de la formation, peu de nouvelles compétences environnementales techniques auront besoin d'être développées par les équipes. Il s'agira en revanche de les **sensibiliser, dans une démarche de formation, sur le dérèglement climatique, l'impact de leur activité et les actions pouvant être mises en place** pour réduire celui-ci (*les « écogestes » à déployer dans le cadre du travail et au-delà*). Différents formats de sensibilisation peuvent être déployés : formations thématiques dédiées, sensibilisations internes (*pouvant capitaliser sur l'appétence de salariés volontaires*), ateliers ludiques (*Fresque du climat, Atelier 2tonnes, défis organisés par l'entreprise...*). Ces opportunités de formation peuvent contribuer à **renforcer l'attractivité et la Marque employeur** de l'entreprise auprès des publics sensibles à la question écologique.

Maturité du secteur



En raison de la nature même de leur activité, les organismes de formation semblent avoir **pris conscience de l'importance de former et sensibiliser leurs salariés aux enjeux environnementaux**. 43% d'entre eux déclarent sensibiliser leurs salariés à la protection de l'environnement, s'agissant par exemple du tri des déchets ou du recours aux mobilités douces. Ce type d'action semble plus simple à mettre en place dans des structures de plus grande taille : ainsi, cette part atteint 60% au sein des entreprises répondantes de 10 salariés ou plus. Les salariés, quant à eux, sont 50% à déclarer être encouragés par leur entreprise à réduire leur impact environnemental (*Source : Étude KYU pour AKTO, mai 2024*).

La plupart des organismes ont aujourd'hui mis en place des actions de sensibilisation interne, mais peu d'entre eux vont plus loin pour favoriser la montée en compétence et l'engagement de leurs salariés, lorsque cela n'est pas en lien direct avec leur activité. Une piste à creuser consisterait à **former davantage les salariés à l'impact particulier qu'ils peuvent avoir en travaillant au sein d'un organisme de formation**, un secteur clé pour préparer nos sociétés aux changements liés à la transition écologique.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation n'a initié aucune mesure particulière pour sensibiliser ses équipes à la transition écologique ou à la protection de l'environnement.



Intermédiaire

La direction a mis en place des premières mesures pour sensibiliser ses salariés aux enjeux environnementaux, notamment dans le cadre de leur activité.

- ✓ Encourager les écogestes (*tri des déchets, extinction des lumières...*) au sein de l'entreprise, par le biais d'affichages ou de communications écrites ou orales
- ✓ Organiser des ateliers de sensibilisation ludiques (*Fresque du climat, Atelier 2tonnes...*)
- ✓ Créer des challenges au sein de l'entreprise pour inviter chacun à réduire son impact environnemental



Avancé

L'organisme de formation sensibilise tous ses salariés aux enjeux environnementaux. Des formations sont organisées à destination des équipes pédagogiques uniquement.

- ✓ Organiser des sessions de formation dédiées à des thématiques ou compétences environnementales pour les salariés formateurs
- ✓ Encourager les salariés à s'engager pour l'environnement en dehors de l'entreprise, en nouant des partenariats avec des associations environnementales locales
- ✓ Interroger les salariés sur les actions environnementales pouvant être mises en place au sein de l'organisme et faciliter leur implication dans le déploiement de celles-ci
- ✓ Indiquer dans les offres d'emploi l'importance de l'engagement et des formations environnementales au sein de l'entreprise



Exemplaire

L'organisme de formation fait de la transition écologique l'une de ses priorités, et souhaite former l'ensemble de ses salariés au mieux sur la transition écologique afin de favoriser leur engagement.

- ✓ Faire intervenir des experts ou des associations pour animer des formations pour tous les salariés
- ✓ Mettre en place un comité interne destiné à réduire l'impact environnemental de l'organisme
- ✓ Inclure des compétences et activités en lien avec l'environnement dans l'ensemble des fiches de poste
- ✓ Intégrer des critères environnementaux aux grilles d'évaluation des salariés

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre d'actions de sensibilisation réalisées au sein de l'entreprise
- ✓ Nombre d'heures de formation suivies en lien avec les compétences environnementales
- ✓ Nombre de salariés formés ou sensibilisés aux thématiques environnementales

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 3 :
Relations et conditions de travail

Question centrale 4 :
Responsabilité environnementale

QUALIOPi

Critère 5 : Développement des compétences des personnels

Ressources complémentaires

- ✓ [ADEME, « Ecoresponsable au bureau »](#)
- ✓ [Céreq, « Répondre aux besoins en compétences à l'heure de la transition écologique : représentations et réalités »](#)
- ✓ [Fresque du climat](#)
- ✓ [Ministère de la Culture, Ressources dédiées à la transition écologique](#)
- ✓ [Ministère de la transition écologique, Formations environnementales](#)
- ✓ [Programme des Nations Unies pour l'Environnement](#)
- ✓ [2tonnes](#)

Enjeu 16 : Veiller à une utilisation responsable des outils numériques

Description

Autre facteur de transformation incontournable des métiers et compétences, particulièrement dans le secteur de la formation, la transition numérique mérite aujourd'hui d'être intégrée à la définition du développement durable ainsi qu'aux stratégies et réflexions autour de la RSE. En effet, **l'omniprésence des outils digitaux**, l'émergence de **nouveaux métiers et compétences** ou **l'impact écologique du numérique** posent des enjeux et risques qui ne doivent pas être négligés. Face à ces enjeux, des actions et écogestes spécifiques au numérique peuvent être mis en place par les entreprises. Il s'agit par exemple de **limiter le nombre de nouveaux appareils achetés** et d'en faciliter l'entretien, de **réduire la surconnexion et débrancher les appareils**, ou encore de **réduire le poids et le parcours des données** envoyées. Ces leviers sont particulièrement clés à connaître et mettre en œuvre au sein des secteurs de service tels que la formation, pour lesquels le numérique représente une part croissante de l'empreinte carbone globale. Le **développement d'offres de formation hybrides ou digitalisées**, s'il contribue indéniablement à

réduire le nombre de déplacements des formateurs et apprenants, augmente en revanche l'impact carbone numérique des organismes et implique de nouvelles réflexions et stratégies.

Outre la dimension environnementale, l'utilisation responsable du numérique implique également des mesures pour **assurer la sécurité du parc informatique** et **protéger les données** des parties prenantes. La **formation au numérique** apparaît ainsi indispensable pour faciliter l'appropriation des outils et des bonnes pratiques dans leur usage.

La **montée en puissance de l'intelligence artificielle**, en particulier générative, pose également de nouveaux enjeux éthiques pour les organismes de formation. Si l'IA peut permettre d'automatiser certaines activités de gestion et production, il s'agira d'être vigilant à l'effet rebond, lié à l'empreinte environnementale des centres de données, et de continuer à **s'assurer de la qualité et personnalisation des contenus**, tout en protégeant la propriété intellectuelle des formateurs et organismes.

Maturité du secteur



Les outils digitaux sont devenus véritablement incontournables dans l'activité quotidienne des organismes de formation, d'autant plus qu'ils sont de plus en plus nombreux à adopter une **politique zéro papier** (29% selon l'étude KYU pour AKTO en mai 2024). Les entreprises de la branche ont généralement conscience des enjeux environnementaux liés à l'usage du digital, et **promouvent un certain nombre d'écogestes numériques** auprès de leurs salariés : limitation du nombre de mails envoyés, usage de documents partagés et d'espaces de stockage dédiés...

Le niveau de maturité global reste aujourd'hui intermédiaire, avec des actions qui vont rarement au-delà de la promotion de ces écogestes et qui ne s'inscrivent généralement pas dans une réflexion globale autour de l'impact environnemental des outils et méthodes de travail mobilisés.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



L'organisme de formation n'a initié aucune mesure particulière pour réduire l'impact environnemental de son usage du numérique ni pour sensibiliser les salariés à ces enjeux.



Intermédiaire

L'organisme de formation a mis en place des premières mesures visant à sensibiliser les salariés aux bonnes pratiques et à réduire l'impact des appareils numériques mobilisés.

- ✓ Assurer des formations sur la prise en main et l'utilisation des outils numériques employés par l'organisme
- ✓ Sensibiliser le personnel et les apprenants à éteindre les appareils et à les débrancher lorsqu'ils ont fini de recharger
- ✓ Optimiser l'envoi des mails et des pièces jointes
- ✓ Travailler sur des documents partagés, éviter le recours au « Cloud » et privilégier les sauvegardes internes
- ✓ Favoriser l'entretien et la réparation des appareils électroniques plutôt que le rachat
- ✓ Limiter l'usage de la vidéo lors de réunions à distance
- ✓ Mettre en place des mesures de cybersécurité (*investissement dans des logiciels, sensibilisation des salariés aux risques...*)
- ✓ Formaliser et communiquer sur sa politique de protection des données
- ✓ Sensibiliser aux risques et opportunités relatifs à l'usage d'outils d'intelligence artificielle, en particulier générative



Avancé

L'organisme de formation inclut pleinement le volet numérique dans sa stratégie de réduction de son empreinte carbone et sensibilise systématiquement les salariés.

- ✓ Mettre en place une charte d'utilisation/de bonnes pratiques des outils numériques
- ✓ Acheter du matériel reconditionné ou labellisé « Numérique responsable »
- ✓ Recycler les appareils hors service auprès d'organismes ou lieux de collecte spécialisés
- ✓ Adopter une politique de suppression des fichiers et des mails stockés inutilisés, pouvant passer par l'organisation de journées thématiques (*exemples : aucun envoi de mails, nettoyage collectif des boîtes de messagerie...*)
- ✓ Faire suivre aux salariés une formation dédiée au numérique responsable
- ✓ Adopter une charte de cybersécurité
- ✓ Favoriser la déconnexion des salariés et partenaires (*encourager les communications pendant les horaires de bureau, sensibiliser les managers...*)
- ✓ Formaliser, en lien avec les salariés, une politique d'entreprise sur les usages de l'IA



Exemplaire

L'organisme de formation s'engage clairement en faveur d'un numérique responsable en adaptant les outils et les méthodes de travail en conséquence.

- ✓ Privilégier des prestataires de services et logiciels locaux et « éthiques »
- ✓ Programmer les systèmes d'information et des modalités d'utilisation de manière à réduire leur usage et poids
- ✓ Effectuer un suivi de la mise en œuvre des bonnes pratiques numériques dans une démarche d'amélioration continue, en interrogeant par exemple les salariés via un questionnaire
- ✓ Calculer l'impact carbone de son utilisation du numérique et publier ses objectifs

Indicateurs de performance

- ✓ Part de l'offre de formation dispensée sous format digital ou numérique
- ✓ Part de l'offre de formation digitalisée et/ou hybride dont la conception intègre des principes de numérique responsable
- ✓ Nombre d'emails envoyés par les collaborateurs
- ✓ Nombre d'actions de sensibilisation au numérique responsable organisées au sein de l'organisme
- ✓ Suivi du nombre et du remplacement des appareils électroniques utilisés dans le cadre professionnel
- ✓ Impact carbone de l'usage numérique de l'organisme

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 4 :
Responsabilité environnementale

QUALIOPi

Critère 4 :
Adéquation des moyens

Réglementation en vigueur

- ✓ **Pour toutes les entreprises** : respect du Règlement général de protection des données (RGPD), transcrite dans la loi française par la **Loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles**
- ✓ **Règlement européen sur l'IA** (2024)

Ressources complémentaires

- ✓ [ADEME, « Liste de ressources sur le numérique responsable »](#)
- ✓ [Conseil national du numérique, Haut conseil pour le climat, « Feuille de route sur l'environnement et le numérique »](#)
- ✓ [Label Numérique Responsable](#)
- ✓ [Mission interministérielle pour le numérique responsable, Ressources](#)
- ✓ [UNESCO, « Ethique de l'intelligence artificielle »](#)

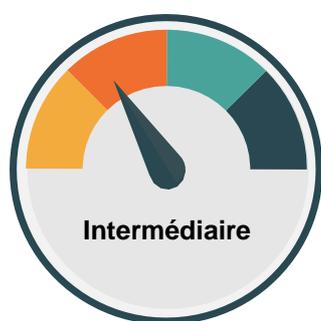
Enjeu 17 : Minimiser l'utilisation de consommables et matériaux à usage unique

Description

Les organismes de formation utilisent un certain nombre de **consommables liés à leur activité de prestation de services** (*papier, stylos, supports de formation...*) **ou à la vie interne de l'entreprise** (*déchets alimentaires, produits plastiques, produits d'hygiène...*). Pour réduire leur impact environnemental, il convient de s'interroger sur la minimisation et l'optimisation de la consommation de ces ressources, dont la durée d'utilisation peut être allongée avant d'être recyclées ou revalorisées à la fin de leur cycle de vie. Il s'agit donc d'acheter des **produits durables** et de **privilégier la réparation** plutôt que le remplacement lorsque cela est possible. Globalement, on attendra de plus en plus des organismes de formation une réflexion sur la circularité de leurs ressources pour répondre aux enjeux environnementaux actuels.

Les pratiques des organismes de formation sont particulièrement visibles pour leurs clients, notamment lorsque les apprenants sont accueillis dans leurs locaux. Limiter le nombre de consommables utilisés dans un cadre interne et lors de l'organisation de formations peut contribuer à **donner une image responsable et engagée de l'organisme** auprès de ses clients, équipes et partenaires, alors qu'à l'inverse, l'usage de ressources à usage unique peut être perçu défavorablement.

Maturité du secteur



Le secteur de la formation, axé autour de la prestation de services, ne fait pas partie des plus consommateurs de ressources, mais des actions simples peuvent permettre aux organismes d'atteindre un niveau de maturité élevé en la matière.

La plupart des organismes ont déjà mis en place des actions visant à réduire leur utilisation de consommables à usage unique comme le papier ou le plastique. En revanche, la réflexion autour de la recyclabilité des supports de formation nécessitant de la matière d'œuvre est encore peu développée dans les différents organismes de formation (*exemple : réflexion autour de la recyclabilité d'un mur en béton construit dans le cadre d'une formation pour le bâtiment*). Pour aller plus loin, les organismes devront également davantage **structurer et assurer un suivi de ces actions et de leur impact**, dans le cadre d'une stratégie plus formalisée.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'organisme de formation respecte les exigences réglementaires en matière de tri des déchets, mais n'a pas mis en œuvre d'actions particulières pour minimiser l'utilisation de consommables.



Intermédiaire

L'organisme de formation a mis en place quelques mesures pour limiter le nombre de consommables et matériaux à usage unique utilisés.

- ✓ Sensibiliser les collaborateurs au tri sélectif et à la bonne gestion des déchets
- ✓ Investir dans des matériaux réutilisables dans les usages quotidiens, liés ou non à l'activité de formation (*gobelets ou verres réutilisables, contenants rechargeables, cahiers effaçables...*)
- ✓ Limiter les impressions et la quantité de papier utilisée (*privilégier le recto-verso et les copies en noir et blanc, proposer un double écran aux collaborateurs, mettre des codes en place pour accéder à l'imprimante...*)



Avancé

L'organisme de formation a structuré sa politique de réduction des consommables et matériaux à usage unique grâce à une politique d'achats responsables et effectue un premier niveau de suivi de ses progrès.

- ✓ Limiter le nombre de consommables et privilégier les produits durables, dans le cadre d'une politique plus globale d'achats responsables
- ✓ Collaborer avec un organisme externe pour le recyclage et l'optimisation des ressources
- ✓ Privilégier la formation sur le terrain ou en AFEST (Action de Formation en Situation de Travail) pour limiter le gaspillage de matière d'œuvre
- ✓ Mettre en place une politique « zéro papier »
- ✓ Sensibiliser l'ensemble des parties prenantes à la politique appliquée par l'entreprise



Exemplaire

L'organisme de formation s'engage en faveur de l'économie circulaire et innove en mettant en place un plan d'action sur la recyclabilité de la matière d'œuvre et des supports de formation.

- ✓ Effectuer un suivi du nombre de matériaux et consommables utilisés
- ✓ Mettre en place une politique « zéro déchets » dans l'entreprise
- ✓ Rédiger un plan d'action visant à limiter le gaspillage de matière d'œuvre lors des formations organisées au sein de l'établissement

Indicateurs de performance

- ✓ Volume de déchets produits
- ✓ Volume de déchets recyclés
- ✓ Volume d'achats annuel
- ✓ Pourcentage de supports de formation recyclés
- ✓ Pourcentage de salariés formés sur les écogestes

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 4 :
Responsabilité environnementale

QUALIOPi

Critère 6 : Inscription et investissement
dans l'environnement professionnel

Ressources complémentaires

- ✓ [ADEME, Agence de la transition écologique, « Les achats responsables »](#)
- ✓ [ADEME, Agence de la transition écologique, Labels environnementaux](#)
- ✓ [ADEME, « Ecoconcevoir un produit, un procédé ou un service »](#)
- ✓ [GEIST, « Votre guide de recyclage des déchets à retrouver sur le site du GEIST »](#)
- ✓ [ISO, ISO 9000, Management de la qualité « Sedex, Questionnaire d'auto-évaluation \(SAQ\) »](#)
- ✓ [ISO, ISO 14000, Management environnement](#)
- ✓ [ISO, ISO 20400, Achats responsables](#)

Remerciements et contributeurs

Ce référentiel a pour ambition de faciliter la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des organismes de formation de la branche et s'accompagne d'une Charte d'engagement RSE et d'un autodiagnostic. Afin de saisir au mieux les besoins et les attentes du secteur, ces outils ont été élaborés en concertation étroite avec des experts de la branche et des entreprises, qui ont activement contribué à cette démarche. Ce document a pu être créé grâce au soutien de la branche professionnelle des organismes de formation, la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), AKTO ainsi que grâce à la contribution d'entreprises du secteur lors d'entretiens et de groupes de travail qui se sont déroulés de janvier à juillet 2024. Nous les remercions pour leurs précieux conseils et retours d'expérience.

Comité technique

- ✓ Magali BOUNAIX (DGEFP)
- ✓ Mélika CHAAL (ETSUP)
- ✓ Sonia COLY (CFE-CGC)
- ✓ Aymeric EBLIN (SYNOFDES)
- ✓ Anne FABRE (SYNOFDES)
- ✓ Maële FRONT (DGEFP)
- ✓ Marie KIELBASA (Les Acteurs de la Compétence)
- ✓ Pauline LEGRAND-CACERES (Les Acteurs de la Compétence)
- ✓ Hélène LEROSIER (SYNOFDES)
- ✓ Frédérique PAQUIER (UNSA)
- ✓ Corinne PASQUA (CFDT)
- ✓ Natacha PIERRE (AKTO)
- ✓ Suzanne SELLAM (CFTC)
- ✓ Cécile SENEÉ (Les Acteurs de la Compétence)
- ✓ Jean-Louis VINCENT (SYCFI)

Pilotage du projet

- ✓ Hervé BEAUSSIER (AKTO)
- ✓ Audrey FERREIRA (KYU Associés)
- ✓ Raphaële PERDIEU (AKTO)
- ✓ Alexiane ROLLAND (KYU Associés)
- ✓ Daryl SHAW (KYU Associés)

Participants aux entretiens et ateliers

- ✓ Claire ARNAUD (Fondation INFA)
- ✓ David BARON (Groupe Interactions)
- ✓ Elsa BENDHIF (Jeudi Formation)
- ✓ Rémi BILBAULT (Le Patio)
- ✓ Delphine BILLOD (Linguaphone)
- ✓ Lucas BOBET (Groupe Arkesys)
- ✓ Nathalie BOURRIN (Frate Formation)
- ✓ Julien CHANDELIER (Crept Formation)
- ✓ Anne-Lise FEBVRE (Gereso)
- ✓ Cécile GARCIA (AFIDEL)
- ✓ Franck GILARD (Gereso)
- ✓ Yann GUILLAUME (Erys / Cadriformat)
- ✓ Delphine GRARE (CFP Presqu'île)
- ✓ Corinne LANGLAIS (CFP Presqu'île)
- ✓ Murielle LAUNAY (Les Compagnons du Tour de France)
- ✓ Quitterie LAFITTE (Fondation INFA)
- ✓ Florent LEBEGUE (EPE 14)
- ✓ Véronique LEGAY (Fondation INFA)
- ✓ Rayanne MEJBRI (Linguaphone)
- ✓ Charlotte MOURE (Fondation INFA)
- ✓ Sveta NEMOZ (Gil Ecoute)
- ✓ Florent PETIT (Mandarine Academy)
- ✓ Sylvie PETITJEAN (Crept Formation)
- ✓ Nataliia PROSKURINA (Linguaphone)
- ✓ Christophe QUESNE (Quilotoa)
- ✓ Hélène RUBRECHT-LEBEL (Alinéa Formation)
- ✓ Luc TERROLLE (Groupe Arkesys)
- ✓ Nathan SMOLA (Maya Campus)
- ✓ Corinne VALENTIN (Groupe Interactions)
- ✓ Alex VERBAUWEN (Maya Campus)
- ✓ Céline VERNAZ (Ecoris)

Pour aller plus loin

La labellisation RSE est un bon moyen pour les organismes de formation de se démarquer et de valoriser leur démarche RSE auprès de leurs parties prenantes internes et externes. Bien que représentant un investissement en termes de ressources, initier une démarche de labellisation peut s'avérer utile pour formaliser un état des lieux de ses pratiques et stimuler l'engagement des salariés en donnant un sens supplémentaire à leur travail. Offrant une reconnaissance formelle des actions mises en œuvre par les organismes de formation en faveur de la RSE, la labellisation contribue à renforcer leur Marque employeur auprès de clients, de partenaires, et apprenants. **Une liste non exhaustive de labels RSE est présentée ci-dessous, pour les organismes de formation souhaitant entamer une démarche de certification de leur démarche RSE.**



Lucie 26 000

Créé en 2017 et référencé par le CNEFOP, le Label LUCIE OF garantit à la fois la qualité et l'engagement RSE de l'organisme de formation labellisé, sur la base de la norme ISO 26 000. Ce label s'adresse à tous les organismes dispensant des formations professionnelles.



B Corp

Le Label B-Corp (pour « Benefit Corporation »), lancé en 2006 aux États-Unis, certifie des entreprises avec un impact sociétal et environnemental positif.



Great place to work

Le Label « Great Place to work » certifie les entreprises où l'expérience collaborateur est particulièrement positive. Le Label existe depuis 2002 en France.



Label Diversité

Créé par l'État, en lien avec les partenaires sociaux et des experts RH depuis 2008, le Label Diversité permet d'attester que les processus de recrutement, d'intégration et de déroulement de carrière des salariés ne sont pas de nature à provoquer des discriminations.



Label Engagé RSE

Développé par l'Afnor, ce label permet d'évaluer la maturité des démarches RSE des organisations (entreprises, associations, territoires...) sur la base de la norme ISO 26 000.



EcoVadis

La notation EcoVadis s'intéresse à un vaste spectre de systèmes de gestion non financiers, notamment aux conséquences dans les thèmes suivants : l'Environnement, Social & Droits Humains, l'Éthique et les Achats Responsables. Chaque entreprise est évaluée sur des problématiques essentielles en fonction de sa taille, de sa localisation et de son secteur d'activité.



Ekitia

Le Label Ekitia est l'un des tout premiers en France sur les enjeux autour des usages des données. Développé en 2022, ce label vise à valoriser les projets respectueux de la Charte Éthique des Usages des Données créée par Ekitia en 2020, et mise à jour annuellement pour s'adapter aux évolutions sociétales, technologiques et juridiques.



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DE L'EMPLOI**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Branche des
Organismes
de Formation

AKTO
L'humain au cœur des services