



# REFERENTIEL DU LABEL RÉUNIR R.S.E. "Mon entreprise s'engage"



Version	Modifications
version 12.02.2020	Validation du référentiel par le Comité du Label



# PRÉSENTATION



## Orientations de la démarche R.S.E. de RÉUNIR

Dans la continuité de ses actions, RÉUNIR a initié une démarche R.S.E. visant la performance et l'excellence des entreprises du transport de voyageurs. L'objectif est de valoriser les bonnes pratiques existantes et d'accompagner les chefs d'entreprises et leurs collaborateurs sur de nouvelles initiatives.

En cohérence avec les lignes directrices de la norme ISO26000, RÉUNIR a construit ce référentiel R.S.E., composé de cinq axes :

### >>> 1 axe stratégique et transversal :

- Gouvernance

### >>> 4 axes opérationnels :

- Qualité et satisfaction des clients
- Sécurité et prévention des risques
- Environnement
- Relations et conditions de travail



## Gouvernance du référentiel

### Comité du Label

Le Comité du Label est composé de représentants de RÉUNIR, d'entreprises de transport de voyageurs et de différentes parties prenantes. Il dispose d'un rôle consultatif concernant l'établissement, les révisions et les modifications du référentiel R.S.E. de RÉUNIR.

### Pilotage interne

Le pilotage interne de la démarche R.S.E. de RÉUNIR est opéré par des salariés de RÉUNIR, experts sur l'ensemble des axes composant ce référentiel.

Le pilotage interne a notamment pour objet :

- D'assurer le déploiement et le suivi du label R.S.E. auprès des PME du transport de voyageurs labellisées ou engagées dans le processus
- D'assurer la remontée et la transmission d'informations entre les différents acteurs : entreprises labellisées / engagées dans le processus, comité du Label, le ou les OTI effectuant les audits de labellisation...
- De recevoir les différentes demandes telles que les dysfonctionnements, les demandes de révision, les réclamations...
- De proposer toute modification jugée pertinente au Comité du Label
- De transmettre le rapport suite à l'audit de labellisation aux entreprises concernées
- D'assurer la diffusion et la promotion du Label RÉUNIR R.S.E. Mon entreprise s'engage sur l'ensemble du territoire national



# PRÉSENTATION



## Évolution du référentiel R.S.E.

Le référentiel R.S.E. de RÉUNIR est adressé au Comité du Label pour révision au moins une fois tous les trois ans par RÉUNIR. RÉUNIR peut à tout moment adresser une demande de révision ou de modification au Comité du Label dûment justifiée.

## Accessibilité du référentiel R.S.E.

Une page dédiée [www.reunir.org/demarche-rse](http://www.reunir.org/demarche-rse) est mise en ligne sur le site internet de RÉUNIR : [www.reunir.org](http://www.reunir.org).

Est accessible sur cette page :

- Une synthèse du Référentiel du Label RÉUNIR R.S.E. Mon entreprise s'engage
- La liste des entreprises labellisées
- Un formulaire de réclamation



# GOVERNANCE DE L'ORGANISATION



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 1 : Objectifs et Stratégie de l'entreprise

### Sous-thème 1.1 : Politique RSE

Type	Critères
Opérationnel	Les parties prenantes sont identifiées.
Opérationnel	Les besoins et les attentes des parties prenantes sont identifiés.
Opérationnel	Les enjeux sont déterminés.
Opérationnel	La politique RSE de l'entreprise est établie.
Opérationnel	La politique RSE de l'entreprise est communiquée aux parties prenantes internes.
Opérationnel	La politique RSE de l'entreprise est communiquée aux parties prenantes externes.

### Sous-thème 1.2 : Revue de gouvernance

Type	Critères
Opérationnel	Le respect de la politique RSE de l'entreprise est suivi par un Comité de pilotage
Opérationnel	Un rapport RSE est établi.
Opérationnel	Une revue de gouvernance est réalisée une fois par an.
Opérationnel	Le rapport RSE est communiqué aux parties prenantes.

### Sous-thème 1.3 : Organisation et management

Type	Critères
Opérationnel	Un référent RSE est présent dans l'entreprise.
Opérationnel	Un système de veille réglementaire est mis en place.

## Thème 2 : Amélioration continue

### Sous-thème 2.1 : Suivi des tableaux de bord

Type	Critères
Indicateur	Des tableaux de bord sont mis en place pour assurer un suivi des indicateurs RSE définis.
Opérationnel	Des actions d'amélioration sont identifiées suite à l'analyse des indicateurs RSE.
Opérationnel	Les actions d'amélioration définies suite à l'analyse des indicateurs RSE sont suivies et mises en œuvre.

### Sous-thème 2.2 : Audits RSE

Type	Critères
Opérationnel	Un audit interne RSE est réalisé à fréquence définie.
Opérationnel	Des actions d'amélioration sont identifiées suite aux résultats des audits RSE.
Opérationnel	Les actions d'amélioration définies suite aux audits RSE sont suivies et mises en œuvre.

## Thème 3 : Communication

### Sous-thème 3.1 : Communication vers les parties prenantes

Type	Critères
Opérationnel	L'ensemble des salariés est sensibilisé à la démarche RSE de l'entreprise
Opérationnel	Une information régulière sur les engagements RSE de l'entreprise est réalisée auprès des salariés
Opérationnel	L'entreprise communique sur son engagement RSE via son site internet
Opérationnel	Un support de communication pour les parties prenantes est mis en place

### Sous-thème 3.2 : Droits d'utilisation du label RSE REUNIR

Type	Critères
Opérationnel	L'utilisation du logo REUNIR RSE est soumise à une charte de communication.
Opérationnel	Les argumentaires de communication concernant le Label REUNIR RSE créés par l'entreprise sont soumis à REUNIR pour validation.



# QUALITE ET SATISFACTION DES CLIENTS



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 1 : Système de management de la qualité

### Sous-thème 1.1 : Les dispositions d'organisation

Type	Critères
Opérationnel	Un responsable qualité est présent dans l'entreprise
Opérationnel	Dans le cadre d'une entreprise multi-site, un relais qualité est désigné sur chaque site
Opérationnel	L'entreprise maîtrise la sous-traitance sur les activités en lien avec les engagements de service.

### Sous-thème 1.2 : Les modalités de suivi et pilotage de la qualité

Type	Critères
Opérationnel	Un système de remontée des incidents en lien avec la qualité est mis en place.
Opérationnel	Des contrôles terrains sont organisés.
Opérationnel	Une évaluation interne du système qualité est réalisée tous les ans.
Indicateur	Des indicateurs qualité sont définis.
Indicateur	Des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des voyageurs.

## Thème 2 : Les engagements de service

### Sous-thème 2.1 : Information et communication

Type	Critères
Opérationnel	Signalétique fixe : L'information des voyageurs est affichée aux arrêts.
Indicateur	Signalétique fixe : Les anomalies d'informations aux arrêts sont remontées et traitées sous 48h.
Opérationnel	Signalétique embarquée : L'information est présente pour chaque parcours à l'avant et à l'intérieur du véhicule.
Indicateur	Signalétique embarquée : Les anomalies d'informations véhicules sont remontées et traitées sous 48h.
Opérationnel	Documents d'information : Les voyageurs sont informés sur les horaires et les tarifs des services.
Opérationnel	Documents d'information : L'entreprise définit une procédure de suivi des stocks de ses documents d'information.

### Sous-thème 2.2 : Réalisation de la prestation

Type	Critères
Opérationnel	Fiabilité : Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation ou en cas de force majeure.
Indicateur	Fiabilité : 95% des horaires de départs et 90% des horaires d'arrivée des services sont respectés.
Opérationnel	Respect de l'itinéraire : Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêt définis.
Opérationnel	Respect de l'itinéraire : L'entreprise informe les voyageurs des modifications planifiées de desserte.

### Sous-thème 2.3 : Attitude et accueil

Type	Critères
Opérationnel	Attitude : Le personnel est courtois, aimable et disponible.
Opérationnel	Accueil physique : Des espaces d'accueil et d'attente propres et confortables sont mis à la disposition des voyageurs.
Opérationnel	Accueil téléphonique : Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente lors de la réception de l'appel.
Opérationnel	Tenue : Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.
Opérationnel	Vérification du véhicule et objets trouvés : A la fin du service, le personnel de conduite vérifie la présence d'objets perdus et s'assure de l'absence de passager resté à bord.
Opérationnel	Ecoute des clients : Toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.
Indicateur	Ecoute des clients : Toutes les réclamations sont traitées dans les 15 jours.



# QUALITE ET SATISFACTION DES CLIENTS



Code couleur

critères obligatoires

## Sous-thème 2.4 : Confort des voyageurs et entretien du matériel

Type	Critères
Opérationnel	Propreté des véhicules : Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.
Indicateur	Propreté des véhicules : Un indicateur sur le taux de véhicules propres est défini et suivi.
Opérationnel	Confort des voyageurs : Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.
Indicateur	Confort des voyageurs : Les réparations des équipements de confort et de sécurité sont réalisés dans les plus brefs délais.
Opérationnel	Entretien matériel : La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service.
Indicateur	Entretien matériel : Un indicateur sur le taux de panne en service est défini et suivi.



# SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 1 : Orientations stratégiques en matière de sécurité et de prévention des risques

### Sous-thème 1.1 : Pilotage et Système de management de la sécurité et de la prévention des risques

Type	Critères
Opérationnel	Un animateur sécurité-prévention des risques est présent dans l'entreprise.
Opérationnel	Un état des lieux sur la sécurité et la prévention des risques lié à l'activité est réalisé
Indicateur	Des indicateurs sur la sécurité et la prévention des risques sont définis.
Opérationnel	Un système de remontée des incidents en lien avec la sécurité et la prévention des risques est mis en place.
Indicateur	Des objectifs de performance en sécurité et prévention des risques sont déterminés.

## Thème 2 : Objectifs opérationnels en matière de sécurité et prévention des risques

### Sous-thème 2.1 : Sinistralité liée à l'activité routière

Type	Critères
Opérationnel	Tout sinistre responsable fait l'objet d'un entretien avec le conducteur
Indicateur	Des indicateurs sur la sinistralité des véhicules sont mis en place.
Opérationnel	Un rapport d'analyse sur la sinistralité des véhicules est établi.
Opérationnel	Le rapport d'analyse sur la sinistralité des véhicules est communiqué en interne.
Opérationnel	Un plan d'action sur la sinistralité des véhicules est mis en place.
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.2 : Gestion en cas de crise majeure

Type	Critères
Opérationnel	Un responsable communication en cas de crise majeure est nommé dans l'entreprise
Opérationnel	Une procédure de gestion en cas de crise majeure existe.
Opérationnel	La procédure de gestion de crise est diffusée et expliquée au personnel.
Opérationnel	Les principaux acteurs concernés par la gestion de crise sont régulièrement sensibilisés.
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.3 : Sécurité des voyageurs et prévention du risque routier

Type	Critères
Opérationnel	Un dispositif de contrôle du permis de conduire est réalisé.
Opérationnel	Le règlement de transport est communiqué aux voyageurs pour les services réguliers et scolaires.
Opérationnel	L'entreprise agit pour sensibiliser les élèves aux consignes d'évacuation d'un autocar.
Opérationnel	Les principales consignes de sécurité à bord des autocars sont communiquées aux voyageurs pour les séjours touristiques
Opérationnel	Des consignes adaptées au personnel de conduite sur les mesures à suivre lors d'un accident ou panne en service existent.
Opérationnel	Des consignes adaptées au personnel de conduite sur la bonne utilisation du téléphone portable existent.
Opérationnel	Des consignes adaptées au personnel de conduite sur l'utilisation de l'EAD existent.
Opérationnel	Le personnel de conduite est sensibilisé sur la vigilance en cas de consommation médicamenteuse.
Opérationnel	Le personnel de conduite est sensibilisé sur la prise en compte de l'environnement de conduite et l'adaptation de la vitesse.
Opérationnel	L'ensemble du personnel de conduite est sensibilisé à la manipulation des extincteurs.
Opérationnel	Le personnel de conduite est formé aux gestes de premiers secours.
Opérationnel	Le personnel de conduite est formé sur l'utilisation des équipements de sécurité spécifiques des véhicules
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.4 : Sécurité au travail – Sécurité des personnes et des biens

Type	Critères
Opérationnel	L'évaluation des risques professionnels est retranscrite dans le document unique et tient compte de tous les dangers de l'entreprise.
Opérationnel	Le document unique et la fiche entreprise sont disponibles dans l'entreprise et mis à jour.
Opérationnel	Les actions planifiées tiennent compte des principes généraux de prévention.



# SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES



Code couleur

critères obligatoires

Opérationnel	Des visites terrain sont organisées
Opérationnel	Les vérifications périodiques des équipements et installations présents sur le site sont réalisées.
Opérationnel	L'entreprise agit pour prévenir le risque incendie.
Opérationnel	Le personnel administratif et de maintenance est sensibilisé à la manipulation des extincteurs.
Opérationnel	L'intervention des entreprises extérieures et la coactivité sont organisées.
Opérationnel	Les consignes d'utilisation du matériel et des équipements de travail sont présentes
Opérationnel	Les salariés sont sensibilisés aux thématiques de santé et sécurité au travail.
Opérationnel	Le personnel administratif et de maintenance est formé aux gestes de premiers secours.
Opérationnel	Des journées d'information orientées santé et sécurité sont organisées en partenariat avec des institutionnels
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.





# ENVIRONNEMENT



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 1 : Orientations et objectifs stratégiques en environnement

### Sous-thème 1.1 : Pilotage et Système de management environnemental (SME)

Type	Critères
Opérationnel	Un animateur environnement est présent dans l'entreprise.
Opérationnel	Un état des lieux environnement lié à l'activité est réalisé
Indicateur	Des indicateurs environnementaux sont définis.
Opérationnel	Un système de remontée des incidents environnementaux est mis en place.
Opérationnel	Des visites terrain sont organisées
Indicateur	Des objectifs de performance environnementale sont déterminés.
Opérationnel	L'entreprise sensibilise les équipes aux bonnes pratiques environnementales.
Opérationnel	Les réclamations environnementales sont prises en compte
Opérationnel	L'entreprise a réalisé une analyse environnementale

### Sous-thème 1.2 : Démarche environnementale

Type	Critères
Opérationnel	L'audit énergétique transport est réalisé. *
Opérationnel	Les exigences environnementales des donneurs d'ordre sont connues et appliquées
Opérationnel	L'entreprise est engagée dans le programme EVE Objectif CO2
Opérationnel	L'entreprise est engagée dans une démarche environnementale volontaire

\* ce critère est neutralisé si l'entreprise n'est pas concernée par l'obligation réglementaire. Il est alors intégré dans les démarches environnementales volontaires.

## Thème 2 : Objectifs opérationnels en environnement

### Sous-thème 2.1 : Gérer ses déchets

Type	Critères
Opérationnel	Les déchets générés par les activités de l'entreprise sont identifiés
Indicateur	Un indicateur sur la quantité de déchet est mis en place
Opérationnel	Le stockage des déchets dangereux est respectueux de l'environnement
Opérationnel	Le stockage des déchets non dangereux est respectueux de l'environnement
Opérationnel	La traçabilité des déchets est assurée
Opérationnel	Le suivi des prestataires de déchets est assuré.
Opérationnel	Un tri sélectif est mis en place dans les parties administratives
Opérationnel	L'entreprise a défini des actions pour les véhicules en fin de vie.
Opérationnel	L'entreprise a défini une zone de stockage dédiée aux déchets dangereux et non dangereux
Opérationnel	L'équipe est sensibilisée au tri sélectif mis en place.
Opérationnel	Des actions pour réduire les déchets à la source sont mises en place
Opérationnel	Un tri sélectif est mis en place pour les déchets collectés dans les véhicules.
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.2 : Maitriser ses ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement)

Type	Critères
Opérationnel	La situation administrative vis-à-vis de la réglementation des ICPE est à jour pour la station-service.
Opérationnel	L'entretien du séparateur à hydrocarbures est assuré
Opérationnel	Le contrôle périodique de la station service est réalisé*
Opérationnel	L'entreprise prend en compte les contraintes environnementales et réglementaires des autres ICPE présentes sur le site
Opérationnel	L'entreprise a réalisé un diagnostic environnemental de la station service
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

\* ce critère est neutralisé si l'entreprise n'est pas concernée par l'obligation réglementaire. Il est alors intégré dans les pratiques exemplaires ou innovantes.

### Sous-thème 2.3 : Gérer ses ressources énergétiques

Type	Critères
Indicateur	La consommation de carburant fait l'objet d'un suivi
Indicateur	La consommation d'électricité fait l'objet d'un suivi.
Opérationnel	Les conducteurs sont formés à l'écoconduite.
Opérationnel	L'analyse des consommations de carburant est réalisée et des actions d'amélioration sont mises en place.
Opérationnel	L'analyse des consommations d'électricité est réalisée et des actions d'amélioration sont mises en place
Opérationnel	Le système d'éclairage est respectueux et permet de limiter les consommations d'énergie.
Opérationnel	Le personnel hors conduite est formé à l'écoconduite
Opérationnel	L'entreprise a défini des bonnes pratiques pour les moteurs tournants
Opérationnel	La performance thermique du bâtiment est prise en compte
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.4 : Intégrer la transition énergétique et écologique

Type	Critères
Opérationnel	La situation du territoire par rapport aux politiques publiques locales en faveur de l'environnement est connue
Opérationnel	Une politique de renouvellement de la flotte par des véhicules à faibles émissions est définie
Indicateur	Un suivi des normes EURO est mis en place
Opérationnel	Un dispositif est mis en place pour communiquer aux clients l'information GES
Opérationnel	Le dispositif Certificat qualité de l'air et les vignettes Crit'Air est mis en place
Opérationnel	L'entretien de la climatisation des véhicules est réalisé dans le respect de l'environnement
Opérationnel	Des mesures existent pour intervenir rapidement en cas de fuite accidentelle de gaz (climatisation, GNV...)
Indicateur	Des objectifs en norme EURO sont définis
Opérationnel	Des véhicules à nouvelles énergies sont disponibles dans l'entreprise
Opérationnel	L'entretien de la climatisation des bureaux est réalisé dans le respect de l'environnement.
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.5 : Prévenir les risques de pollutions du sol et des eaux

Type	Critères
Indicateur	La consommation d'eau fait l'objet d'un suivi.
Opérationnel	Le réseau d'eaux usées est respectueux de l'environnement
Opérationnel	La convention de rejet ou de déversement des eaux usées de l'entreprise dans le réseau public d'assainissement est mise en place
Opérationnel	Des mesures existent pour intervenir rapidement en cas de déversement accidentel
Opérationnel	Le stockage des produits chimiques est respectueux de l'environnement
Opérationnel	Les cuves de stockage sont respectueuses de l'environnement
Opérationnel	Le revêtement du parking est respectueux de l'environnement
Opérationnel	Une procédure en cas de déversement accidentel de produit chimique est mise en place
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.6 : Pratiquer des achats responsables

Type	Critères
Opérationnel	L'entreprise utilise des critères environnementaux pour la sélection des fournisseurs et des prestataires
Opérationnel	L'entreprise utilise des critères environnementaux pour la sélection des produits et équipements
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.

### Sous-thème 2.7 : Respecter l'intégration dans le paysage et limiter les nuisances sonores

Type	Critères
Opérationnel	Le site dispose d'espace vert entretenu.
Opérationnel	L'intégration du site dans le paysage est prise en compte.
Opérationnel	Le site est clôturé et équipé de portails
Opérationnel	L'entreprise agit pour limiter les nuisances sonores extérieures.
Opérationnel	L'éclairage du site est réalisé de façon à limiter la pollution lumineuse.
Opérationnel	L'entreprise dispose d'un plan de masse du site
Opérationnel	D'autres pratiques exemplaires ou innovantes pour le secteur d'activité ou pour la taille de l'entreprise sont mises en place.



# RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 1 : Qualité de vie au travail

### Sous-thème 1.1 : Santé au travail

Prévenir l'usure au travail et l'absentéisme lié à des raisons de santé. Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés reconnus travailleurs handicapés

Type	Critères
Indicateur	Mise en place d'indicateurs relatifs à la santé au travail
Opérationnel	Communication régulière sur les données chiffrées relatives à la santé au travail
Opérationnel	Réalisation d'un rapport sur la santé au travail dans l'entreprise
Opérationnel	Mise en place d'un plan d'actions correctives et/ou préventives
Opérationnel	Communication sur l'état d'avancement des actions planifiées
Indicateur	Réalisation d'un bilan annuel

### Sous-thème 1.2 : Conditions de travail

Créer et maintenir un environnement de travail favorable à la performance et à l'épanouissement des collaborateurs par la mise en œuvre de bonnes pratiques opérationnelles en matière notamment d'organisation du travail, du droit à la déconnexion et d'articulation vie personnelle-vie professionnelle

Type	Critères
indicateur	Mise en place d'indicateurs relatifs aux conditions de travail
Opérationnel	Réalisation d'un parcours d'intégration pour les nouveaux embauchés
Opérationnel	Réalisation de l'entretien annuel sur la charge de travail pour les collaborateurs en forfait jours
Opérationnel	Communication régulière sur les données chiffrées relatives aux conditions de travail
Opérationnel	Réalisation d'un rapport sur les conditions de travail
Opérationnel	Mise en place d'un plan d'actions correctives et/ou préventives
Opérationnel	Communication sur l'état d'avancement des actions planifiées
Indicateur	Réalisation d'un bilan annuel



# RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 2 : Développement du capital humain

### Sous-thème 2.1 : Egalité, diversité et insertion professionnelles

*Au-delà des seules obligations légales, s'inscrire dans une démarche volontariste en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'insertion professionnelle*

Type	Critères
Indicateur	Mise en place d'indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle
Indicateur	Mise en place d'indicateurs relatifs à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et assimilés
Opérationnel	Réalisation d'un rapport sur la situation comparée entre les femmes et les hommes
Opérationnel	Réalisation d'un rapport sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et assimilés
Opérationnel	Mise en place d'actions relatives à l'égalité professionnelle
Opérationnel	Mise en place d'actions relatives à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et assimilés
Opérationnel	Mise en place d'actions en faveur de la diversité
Opérationnel	Communication sur l'état d'avancement des actions planifiées
Indicateur	Réalisation d'un bilan annuel

### Sous-thème 2.2 : Développement des compétences

*Garantir le maintien et le développement des compétences des collaborateurs à travers notamment des formations de qualité, adaptées aux attentes des parties prenantes et répondant aux enjeux de l'évolution des métiers*

Type	Critères
Indicateur	Mise en place d'indicateurs relatifs à la formation professionnelle
Opérationnel	Réalisation des entretiens professionnels
Opérationnel	Réalisation d'actions de formation
Opérationnel	Mise en place de questionnaires de satisfaction
Opérationnel	Elaboration d'un plan de développement des compétences [anc. Plan de formation] annuel
Opérationnel	Réalisation d'une cartographie des métiers et compétences
Opérationnel	Elaboration d'un plan de développement des compétences [anc. Plan de formation] pluriannuel
Indicateur	Réalisation d'un bilan annuel



# RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Code couleur

critères obligatoires

## Thème 3 : Dialogue social

### Sous-thème 3.1 : Dialogue social

*Faire du dialogue social un outil de management et de développement de l'activité*

Type	Critères
Opérationnel	Organisation des élections des instances représentatives du personnel
Opérationnel	Communication sur le principe de proportionnalité F/H au niveau des candidatures
Opérationnel	Valorisation du statut des représentants élus du personnel
Opérationnel	Amélioration des modalités du dialogue social
Opérationnel	Association des élus aux enjeux RSE de l'entreprise