

## Responsabilité sociétale des entreprises - 2017, une année étape

Le Cnam des Pays de la Loire obtient en février 2016 le label Lucie, premier label français et européen en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Ce label est délivré pour trois ans sous réserve de mettre en œuvre des actions de progrès dans certains domaines. En juillet 2017, l'audit réalisé à mi-parcours par le cabinet Vigeo confirme la dynamique déployée.

L'agence Lucie maintient alors la labellisation RSE, jusqu'en février 2019. Elle relève un plan d'actions très ambitieux et encourage le Cnam à mettre en œuvre en priorité les engagements les plus structurants.



### **Atouts : relations clients, achats responsables, politiques RH**

Lors de son audit, Vigeo relève des points forts. Les pratiques mises en œuvre sur les enjeux de la relation clients sont probantes : les dispositifs développés limitent les risques d'allégations publicitaires mensongères et les pratiques illustrent l'attention portée à la qualité de la relation clients. À ce titre, une procédure informatisée de collecte et de traitement des réclamations est mise en œuvre.

En matière d'achats, des actions sont engagées, telles que l'élaboration d'une matrice croisant les critères d'achat responsables et les types de fournitures et de prestations. Il reste toutefois à formaliser davantage les engagements et les processus associés, afin de passer d'une sensibilité forte sur le sujet à une mise en œuvre plus systématique.

Des dispositifs sont mis en place pour limiter les risques de corruption et de fraude, comme l'engagement de mettre en œuvre un logiciel anti-plagiat et de faire signer une charte aux élèves.

Enfin, les fondements d'une politique de ressources humaines sont posés : la politique de rémunération est clarifiée et commentée auprès des salariés ; la classification des emplois est retravaillée sur la base de la nouvelle méthodologie conventionnelle, avec une première étape confiée à un groupe de travail ; une enquête sur les risques psychosociaux est lancée fin 2016 / début 2017 avec des conclusions positives sur le sens et la satisfaction au travail et des éléments

à approfondir en matière de management et de collaboration interactivités ; le dialogue avec les organisations syndicales et les instances représentatives se veut constructif (accord salarial 2017) et tourné vers des enjeux sociaux attendus (qualité de vie au travail).

## Des axes d'amélioration

L'agence Vigeo signale également plusieurs axes d'amélioration sur lesquels le Cnam des Pays de la Loire s'engage à travailler :

- mettre en évidence la RSE dans les contenus pédagogiques pour contribuer à l'acculturation des professionnels, managers, responsables, dirigeants... se formant au Cnam ;
- formaliser les processus RH : structurer les fondements posés par des procédures en matière de recrutement, de formation, de mobilité... ;
- développer la mesure de la qualité de service : renforcer la communication sur la démarche qualité notamment en matière de satisfaction clients en disposant de plus d'objectifs de qualité de service et d'indicateurs ;
- améliorer le management environnemental : écoconception des prestations, diminution de consommation d'énergie, réduction des déchets... avec des indicateurs clés ;
- continuer à réduire l'impact environnemental lié à l'activité de l'association : déchets, pollution, sensibilisation aux éco gestes et au tri sélectif... ;
- et surtout, mettre en place un système de management de la RSE, avec des objectifs précis et des indicateurs afin d'en assurer un pilotage régulier et performant.

## Les 6 critères fixés par le décret du 30 juin 2015

- 1 | L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- 2 | L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
- 3 | L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- 4 | La qualification professionnelle et la formation continue des personnes chargées des formations,
- 5 | Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
- 6 | La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

## Un nouveau label "Lucie Organisme de formation"



Les organismes de formation titulaires d'un label reconnu par le Cnefop bénéficiant d'une simplification de la procédure Datadock, le Cnam des Pays de la Loire en profite pour contribuer, avec l'agence Lucie, à développer un label «Lucie organisme de formation » validé par le Conseil. Ce nouveau label est un gage de la qualité des actions de la formation professionnelle continue mises en œuvre. L'objectif du Cnam est désormais de s'inscrire dans les critères de ce dernier, dans la perspective du renouvellement de la labellisation en février 2019. La réforme de la formation professionnelle mise en œuvre par le gouvernement pourrait toutefois modifier un peu la donne sur ce sujet en 2018.