



› RSE/RSO & Qualité : comment la démarche qualité invite à déployer une démarche de responsabilité sociétale en organisme de formation ?

Lundi 7 octobre 2024

Introduction

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des **politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.**

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'**observation**, d'**information** et de **professionnalisation** dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région



S'informer et s'inscrire



S'abonner et recevoir toutes les nouveautés

Animations 2024 sur la démarche qualité en formation

Qualiopi : nouveautés du guide de lecture V8 / sous-traitance / audit de renouvellement / veille

Supports et enregistrements sur la [page Qualiopi](#)

« **Certif'Région** : présentation du label »

Support et enregistrement sur la [page Certif'Région](#)

« **Handicap & Qualiopi** : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification Qualiopi »

« **Développer une offre de formation inclusive** : démarche & outil de la **Ressource Handicap Formation** en Occitanie »

« **Sécuriser les parcours de formation des publics en situation de handicap** : le service de compensation de la **RHF** Occitanie »

Supports et enregistrements sur la [page Référents handicap](#)



« **RSE/RSO & Qualité** :

comment la démarche qualité invite à déployer une démarche de responsabilité sociétale en organisme de formation ? »

Aujourd'hui

de 14h à 16h

« **Certif'Région** : version 7 du référentiel qualité qui intègre la **RSE/RSO** »

Le mardi 15 octobre de 14h à 16h

[S'inscrire](#)

« **Paroles de pro Qualité** »

Le lundi 18 novembre de 12h à 12h45

[S'inscrire](#)

Intervenantes

NOUS CONTACTER :



ADRESSE

7 Rue Hermès,
31520 Ramonville-Saint-Agne



ADRESSE E-MAIL

contact@formethic.org



TELEPHONE

06 32 70 34 51



<https://formethic.my.canva.site/>



Muriel Merienne



Valérie Assouline



pour les actions de formation
N° d'enregistrement: NNSU-HZIN_2021_095

RESPONSABILITÉ



CONFIANCE



ETHIQUE

COLLECTIF
COOPÉRATION



PARTAGE

INNOVATION



Déroulé

Durée: 2 heures

Partie 1

Panorama des référentiels

Partie 2

La RSE en formation

Partie 3

Le système de management

Partie 4

Les outils et concepts clés



Les objectifs

- > Repérer les thématiques traitant de la responsabilité sociétale dans les référentiels qualité du secteur de la formation
- > Identifier les principales différences et les points de convergence entre Qualité et RSE
- > Repérer les outils et méthodes communs en qualité et en RSE



Quels sont les sujets qui fondent votre politique générale ?

- La qualité des formations ?
- La qualité des process ?
- La Responsabilité Sociale ?
- La survie économique ?
- L' environnement ?
- Le climat social ?
- Tous ces sujets à la fois ?
- Aucun d'entre eux ?



SONDAGE



Partie 1



Panorama des référentiels qui couplent la Qualité et la RSE

COMMENT FAITES-VOUS ?

Pour concevoir, adapter et animer vos formations
Pour améliorer vos process et vos prestations
Pour communiquer
Pour développer les compétences de vos salariés ...

QUE FAITES VOUS ?

QUELS RESULTATS AVEZ-VOUS ?

En matière d'éthique et de transparence
Dans le domaine de la lutte contre les
changements climatiques, de la QVCT ...

À priori, il est difficile de concilier Exigences en qualité et Bonnes pratiques en responsabilité sociale dans un même document !

Les référentiels portant sur la qualité imposent des méthodes, des process et répondent à la question :
« Comment faites-vous ? »

Les référentiels portant sur la responsabilité sociétale proposent des thématiques sociales, économiques et environnementales, et exposent des bonnes pratiques

La RSE dans QUALIOPI

(1)



N° Critère -->	Critère n°1 : information des publics	Critère n°5: Compétences des personnels	Critère n°6 : Investissement du prestataire dans l'environnement professionnel	Critère n°7 : Amélioration continue
Exigences qualité	Exhaustivité des informations Indicateurs de résultats	évaluer les compétences des intervenants développer les compétences	Les 3 veilles Accueillir les PSH Surveiller les critères qualité chez les ss-tt réseau entreprises insertion ou poursuite d'étude	Recueillir les appréciations des parties prenantes Traiter les difficultés Améliorer les process et les prestations
Enjeux RSE présents dans QUALIOPI	Un des besoins des bénéficiaires est pris en compte: Information juste, complète et accessible. -> Il peut s'informer, comparer, décider en connaissance de cause = éthique et transparence	Le développement des compétences est clairement inscrit dans l'ISO 26000	Veille = être proactif, anticiper pour prévenir évaluer les risques et saisir les opportunités = Développement DURABLE, pérennisation de l'entreprise Accueil PSH	La démarche de progrès et le relevé d'indicateurs
pour aller plus loin	Facile à lire et à comprendre	organisation apprenante coopération horizontalité	saisir des opportunités pour innover (approches péda, digitalisation) et sécuriser les emplois	Faire l'analyse systématique des difficultés ET des réussites en mode partagé + Engager tous les personnels dans la démarche AC

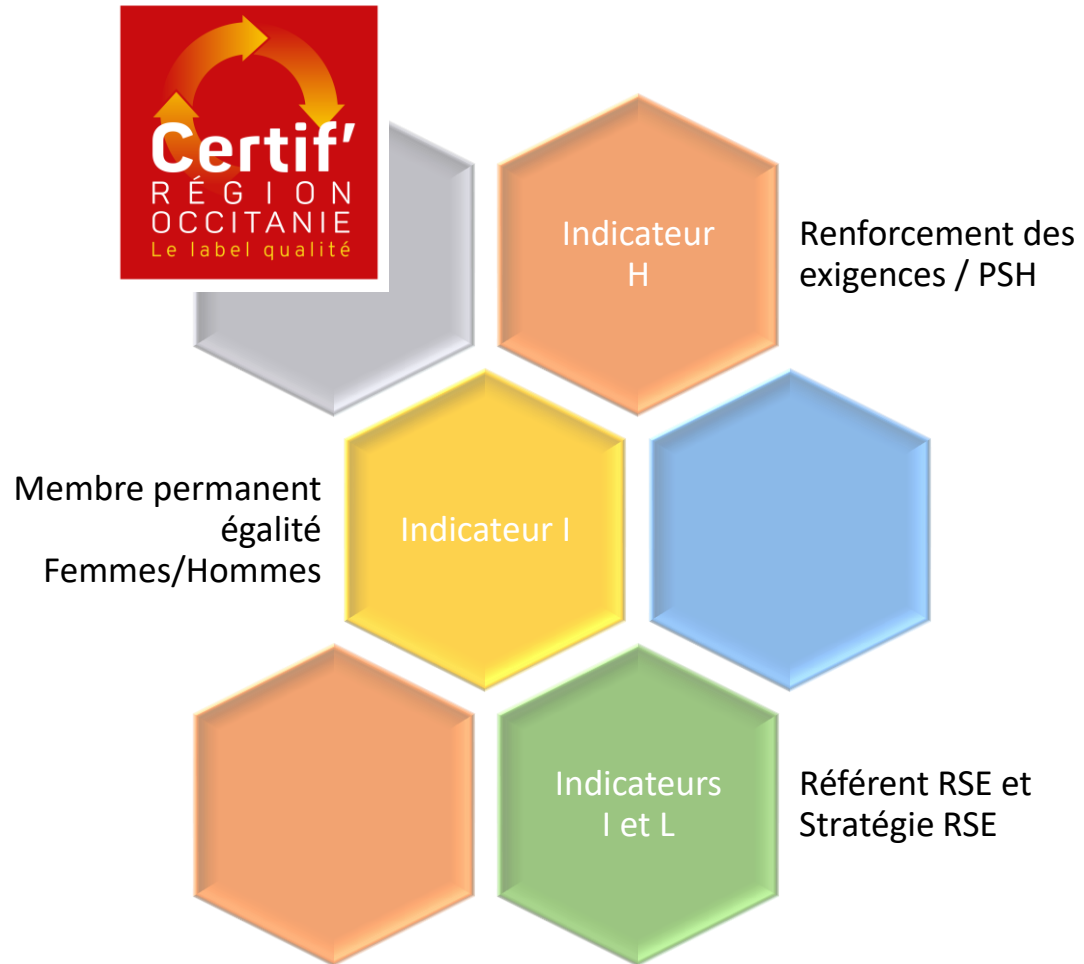
La RSE dans QUALIOPI

(2)



N° Critère -->	Critère n°2 : Adaptation aux publics bénéficiaires lors de la Conception	Critère n°3 : Adaptation aux publics bénéficiaires lors de l'accueil, accompagnement, évaluation	Critère n°4 : Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement
Exigences qualité	Analyser les besoins Formuler des objectifs pédagogiques Contenus adaptés aux obj et prérequis	Adapter la prestation aux publics Evaluer l'atteinte des objectifs Engagement des bénéficiaires	Moyens techniques et humains adaptés + coordination + ressources pédagogiques référents mobilité, handicap, conseil de perf
Enjeux RSE présents dans QUALIOPI	Adaptation des contenus et du déroulé aux PSH dès la conception de la formation -> écosocioconception	Anticipation de l'insertion professionnelle (alternance) --> Project° moyen terme Accompagnement socio-professionnel --> Citoyenneté	Conseil de perfectionnement --> écoute des parties prenantes
pour aller plus loin	Tenir compte des impacts environnementaux	Prévoir les publics allophones, réfugiés, éloignés de l'emploi et des formations Prévoir ouverture à l'EUrope	Référent égalité

La RSE dans les labels Certif'Région V7 et APP

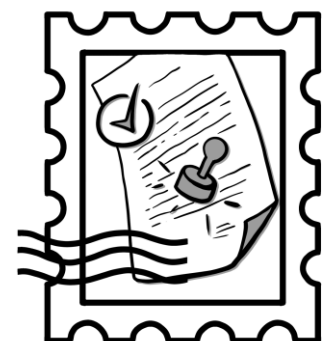
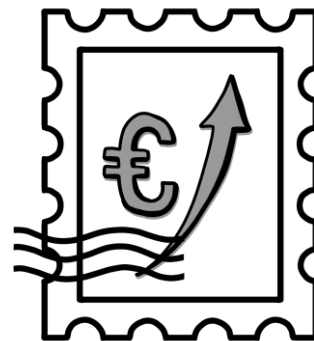
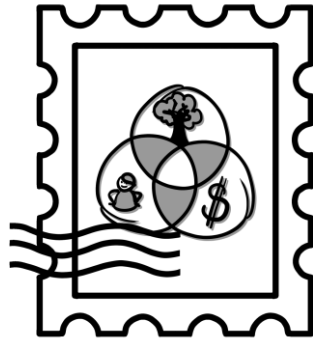
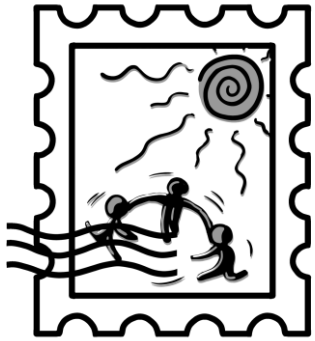


La RSE dans les labels éduform et E2c



Synthèse :

Les référentiels QUALITÉ portent aussi des enjeux RSE



Social / sociétal

- Egalité F/H
- Handicap
- Mixité des métiers
- Lutte contre les discriminations
- Liens culturels
- Diversité
- Vise l'autonomie

Environnemental

Economique

- Ancrage territorial

Gouvernance et Organisation

- Panel des Parties prenantes très large
- Partenariats
- Stratégie RSE
- Référent RSE, parcours ...
- Pilotage par processus

“

D'après vous,
quelles valeurs sont
portées à la fois par
la qualité et la RSE ?

”

NUAGE DE MOTS



Partie 2 La RSE en Formation s'appuie sur des valeurs



Les entreprises en démarche RSE décrivent leur « raison d'être »

Notre Raison d'Etre



Notre mission principale est de contribuer à la sécurisation du parcours professionnel du plus grand nombre en accompagnant les prestataires de formation vers un développement durable, responsable et éthique de leurs activités.

NOTRE VISION :



Utiliser le pouvoir régénératif de la formation et du conseil pour accompagner les organisations et les personnes vers une transition sociale et environnementale vertueuse et continue.



Le PNAD et les appels d'offres



Le Plan national pour des achats durables (PNAD) 2022-2025, a été publié le 15 mars 2022. Il a pour grand objectif d'accompagner les acheteurs publics dans la mise en œuvre de la loi climat et résilience. Les objectifs sont ambitieux : **d'ici 2025,**

- 100% des marchés devront intégrer des **considérations environnementales**
- 30% devront comprendre des **considérations sociales.**



Témoignage

Magali DOURY



2000 Ingénieure Qualité

2001 1^{ère} conception et animation de formation

2011 Conseillère en formation

2019 Fondatrice de la société D-CISIF
Conseil en Ingénierie des Systèmes et Ingénierie de Formation

3 activités principales pour un équilibre durable:

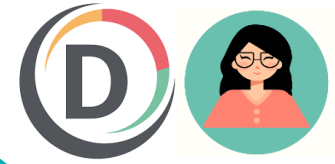
- > Conseil
- > Formation
- > Accompagnement dont Tiers-lieu

Structure

- > 1,1 ETP
- > Prestataires de service
- > Logiciel ERP
- > Locaux à Muret

Témoignage

La démarche de D-CISIF



Mise en œuvre dite « naturelle »

Mise en place d'un système qualité (Qualiopi)

Installation des locaux dans un QPV

Equipé les locaux avec du matériel de 2nde main

Trier les déchets

Accompagner des personnes très éloignées de l'emploi

Travail collaboratif avec les parties prenantes

Mon histoire personnelle et professionnelle

Evry (91) : QPV, maison de quartier

Lieux où j'ai étudié et travaillé

Protection du consommateur

Les dossiers professionnels

Le public que j'ai formé

Obligation de formaliser

Veille

> Stratégie

« Il va falloir démontrer que je fais bien ce que j'écris »

Temps alloué à des activités lucratives et non lucratives

> Risque économique

Étudier le marché des reconnaissances RSE

Etude des contenus des labels et des prix

> ISO9001 avec intégration de la démarche RSE

Choix d'un accompagnement

Qui a été pris en charge par mon OPCO

Développer ses compétences en RSE

Suivi d'ateliers et de formations régulièrement chez FORMETHIC

Témoignage

Réalisations et résultats en 2024 en qualité

2019 - Nous avons construit un Système de Management de la Qualité (SMQ) pour l'ensemble des activités de D-CISIF et nous avons certifié le Système d'Assurance Qualité correspondant aux activités de l'Organisme de formation

2022 - Etat des lieux et des bonnes pratiques en Qualité et en RSE. Puis au regard de la norme Iso9001 et de la norme Iso26000, nous avons identifié les convergences et nous avons mesuré les écarts. Nous avons également réalisé des tests en ligne pour faire des autodiagnostic

2023 - Nous avons construit un Système de Management de la Qualité intégrant la RSE et nous avons obtenu la certification ISO9001 pour l'ensemble de nos activités

2024 - Nous menons de nombreuses actions d'amélioration continue et nous simplifions notre SMQ



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

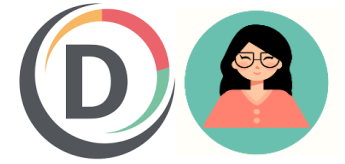
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'action suivantes :
- Actions de formation
- Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience



- ACTIVITÉS DE CONSEIL, FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT.
- MISE À DISPOSITION D'ESPACES DE TRAVAIL ÉQUIPÉS, DESTINÉS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES INTELLECTUELS.

Ce que cela nous apporte :

- > Meilleure organisation du travail
- > Prise de recul (Macro)
- > Réajustement du modèle économique
- > Prêt pour des changements structurels
- > Optimisation du temps
- > Avoir des temps de séances réflexives sur tous les sujets qui concernent la vie de l'entreprise (Micro)



Réalisations et résultats en RSE

Nos domaines d'action

Protection du consommateur
Bonnes pratiques des affaires
Communauté et développement local



Nos engagements

Grandir et faire grandir nos parties prenantes vers une performance durable en favorisant les échanges et les projets communs
Faire progresser la satisfaction de nos parties prenantes
Agir pour l'accès à la formation et à l'emploi pour tous
Respecter la réglementation en vigueur
Faire des choix en matière de préservation de l'environnement

Nos actions

Pilier économique

Revue de Direction avec les parties prenantes
Evaluation des fournisseurs
Politique RSE écrite et diffusée avec : raison d'être, fonctionnement
Coopération
Plan de développement des compétences

Pilier social

Achats responsables
FALC ou écriture simplifiée
Implantation du local
Journées dédiées à l'accompagnement de personnes sur le territoire
Sensibilisation des clients à travers les prestations
Plan de développement des compétences

Pilier environnemental

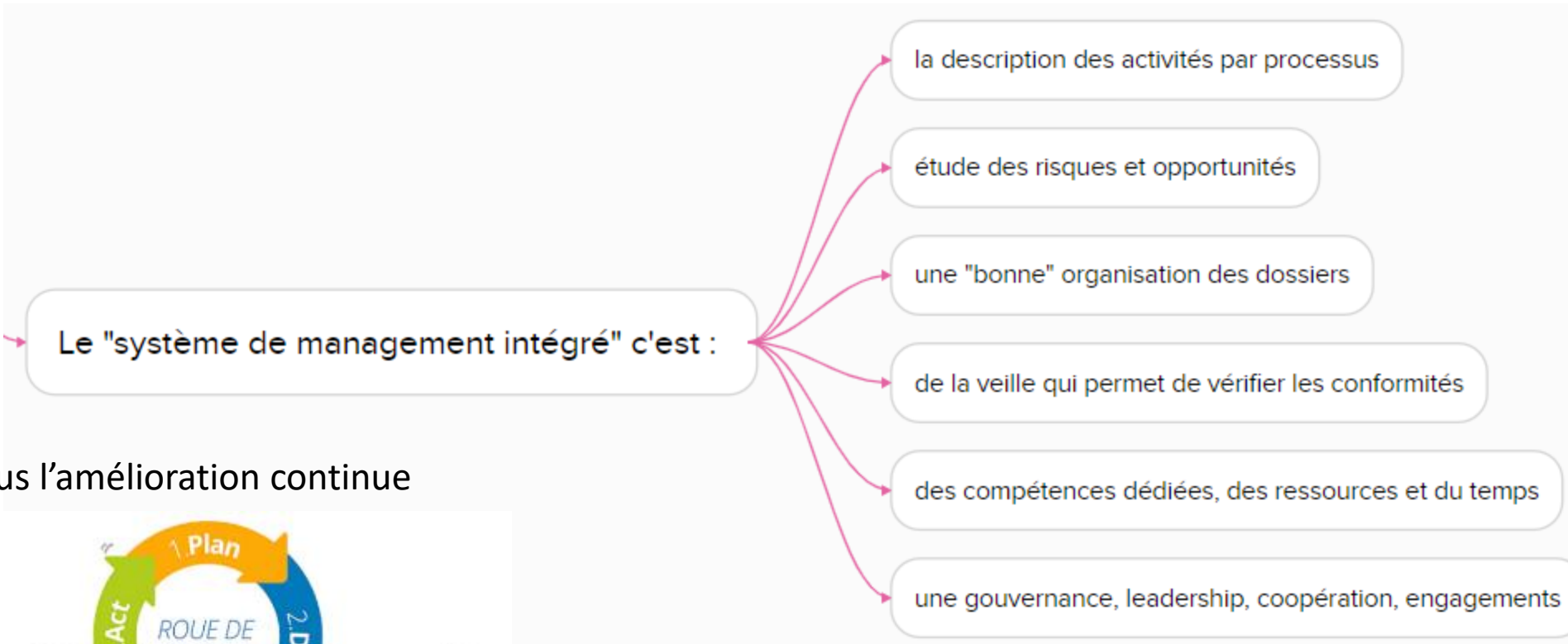
Numérique responsable
Achats responsables
Consommation d'énergie et d'eau
Coopération
Formation en phigital
Sensibilisation des clients à travers les prestations
Plan de développement des compétences



Partie 3



Qu'est-ce que le système de management ?



Plus l'amélioration continue



Image appvizer.fr

La vision par processus et la gestion des risques



Identification des risques, opportunités et impacts du processus



	Description	G/I	F	Niv	Actions / Moyens de prévention
R	Répondre à trop d'appels d'offres et s'épuiser	4	2	8	Réaliser les études d'opportunité en équipe très rapidement (former les collègues)
R	Passer trop de temps sur la prospection, la communication et la vente	4	1	4	Réaliser un tableau de suivi des actions de prospection Modéliser les communications, Optimiser les appels Qualifier les fichiers au fil de l'eau
R	Programmes des nouvelles formations imprécis, ne tenant pas compte des besoins réels ...	3	1	3	Travail collectif, avec itérations et vérifications
R	Appliquer des prix trop bas qui ne permettent pas de financer le développement et la commercialisation	3	3	9	Rédiger collectivement une méthode de calcul des prix et l'appliquer, Limiter les exceptions tout en conservant les principes et les valeurs de FE.
O	Utiliser les fonds dédiés « transition environnementale »	4	2	10	S'informer sur les nouveaux dispositifs et renseigner les clients potentiels
O	Utiliser les outils digitaux et l'IA	4	3	12	Se former, disséminer à l'équipe et utiliser ces outils avec éthique et transparence
I	Impact sur l'environnement n'est pas mesuré	3	5	15	Passer toutes les formations anciennes et nouvelles au filtre de l'écoconception
I	L'accessibilité n'est pas prise en compte	3	3	9	Monter le plan d'action « égalité des chances » et l'appliquer

Des compétences dédiées, des ressources et du temps

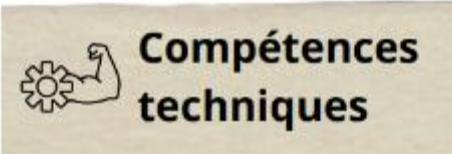


Compétences de l'auditeur interne

Ecouter	Observer	Analyser	Synthétiser
Connaître le référentiel	Connaître le fonctionnement de l'OF	Connaître les attentes des parties intéressées	Connaître la culture client interne
Recadrer Garder son calme	Etre factuel	Expliquer ce qu'est l'audit	Se détacher du questionnaire
Prendre des notes	Gérer son temps	Respecter la confidentialité	Expliquer
Sensibiliser	Rester positif Etre constructif	Motiver	Etre diplomate
Etre attentif Etre curieux	Gérer son stress et celui de l'audit	Capitaliser ses savoir-faire	Respecter le code de déontologie
Questionner	Lier les activités entre elles	Rechercher des pistes de progrès	Etre pragmatique

Exemple : une matrice des compétences de l'animateur qualité et du référent RSE

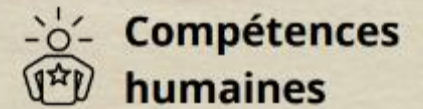
Compétences des référents RSO



Compétences techniques

Bonne culture générale dans le domaine de la durabilité et des questions environnementales.

Gestion des risques de durabilité



Compétences humaines

Souplesse

Bon relationnel

Excellente communication

Capacité à fédérer des équipes

Les compétences essentielles sont plus des **soft skills** que des compétences métier.

Veille de conformité et Gestion des documents et des preuves



DECRIRE LES TYPES DE DOCUMENTS EXISTANTS

Documents types, Procédures, Formulaire, Check-list, Enregistrements

Avec une CODIFICATION de ces documents

Exemple: Guide d'utilisation de l'intranet N°:QUA/D/044

Circuit d'approbation, de validation et de diffusion des documents

Avoir une **nomenclature** de tous les documents applicables: internes, externes et réglementaires pour assurer **la conformité**

Enregistrements

« Liste des documents référencés N°:QUA/F/002 »

Registre de conformité RGPD

Documents de référence

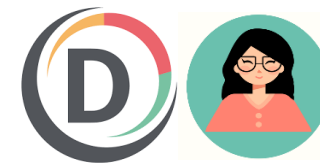
Référentiels QUALIOPI et CERTIF Région

Loi n°2018-493 du 20 juin 2018, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

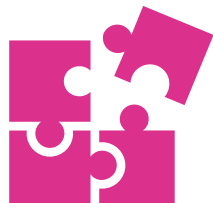
Guide pratique sur Les durées de conservation

La bonne gestion documentaire permet de bien fonctionner et de répondre facilement aux auditeurs (preuves bien rangées)

Témoignage



Les points de convergence que nous avons pu observer entre le système Qualité et la démarche RSE



L'amélioration continue

La relation fournisseurs et sous-traitants

L'analyse des risques

La veille

Démarche volontaire
Les choix et les critères de choix

Intégrer les aspects climatiques dans la stratégie de l'entreprise (février 2024)

Témoignage



Les achats responsables et réduction des ressources

Achat

- > Achats inclusifs : Ménage, café...
- > Achats 2nde main : meubles, matériel informatique
- > Achats avec des matériaux choisis : recyclés, recyclables, fabriqués à partir de matières premières qui se régénèrent rapidement...

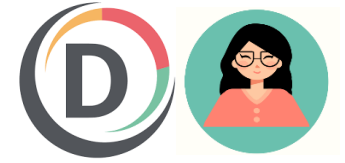
Réparation

- > Récupérer, transformer des outils ou matériels existants
- > Faire réparer

Numérique

- > Utiliser les applications numériques : gestion de la climatisation et du chauffage, gestion de la porte d'entrée
- > Mettre à disposition les supports dans un lieu numérique : centre de ressources numériques, plateforme LMS pour déposer les supports y compris des formations en présentiel

Témoignage



L'amélioration continue, l'analyse des risques et la veille

Conception d'une action de formation

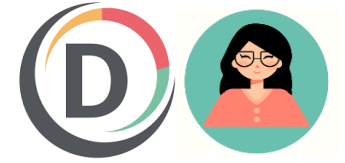
- Cycle de l'écoconception d'une formation
- Validation de la conception
- Commercialisation durable

Décision d'ouvrir une session de formation

- Risques liés à chaque partie prenante et en lien avec chaque pilier RSE

Veille RSE à intégrer dans les autres veilles

- Veille RSE en lien avec les textes législatifs et réglementaires
- Veille RSE liée à l'expertise métiers, compétences, ...
- Veille RSE liée à l'innovation pédagogique et technologique



Les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants

- > Respect de la réglementation
- > Critères de sélection
- > Evaluation des fournisseurs en fonction des critères que l'on s'est fixé
- > Evaluation de la dépendance réciproque
- > Se soucier de la situation « Santé » de ses fournisseurs
- > Surveiller des fournisseurs dits « sensibles »
- > Collaborer avec ses fournisseurs



Retour sur les outils, les bonnes pratiques et les concepts clés

- Les démarches qualité et RSE sont « analogues »
- La revue annuelle qualité devient revue de direction Q-RSE
- Les audits internes portent sur la qualité et la RSE
- La gouvernance devient participative

Les outils de la RSE et de la qualité

> Deux démarches analogues



Les analogies

- > Leadership
- > Définition d'une politique et d'objectifs.
- > Pilotage du système : instances, documentation, suivi.
- > L'amélioration continue comme moteur du système (PDCA).
- > Satisfaction des parties intéressées - confiance.



Les synergies

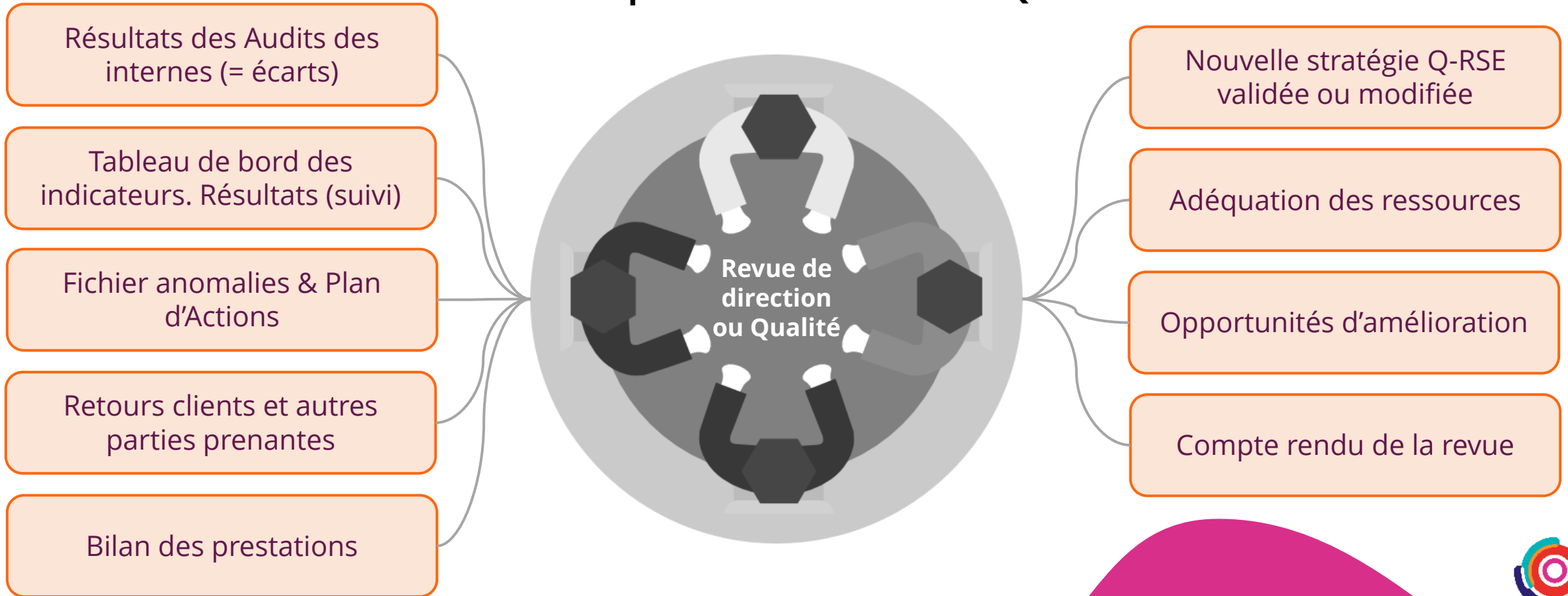
- > Audits communs
- > Maîtrise des risques grâce aux processus
- > Maîtrise des impacts environnementaux grâce aux processus
- > Identification d'actions d'amélioration (correctives ET préventives) grâce aux analyses de risques, et grâce aux analyses environnementales.

Incontournables pour une démarche Qualité – RSE réussie

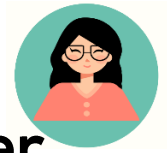


› L'amélioration continue

La revue qualité devient la revue Q-RSE



Incontournables pour une démarche Qualité – RSE réussie



➤ Faire un premier diagnostic, identifier des enjeux pertinents et prioriser

En qualité comme en RSE ... il faut démarrer par un état des lieux
La double matérialité permet d'identifier les enjeux pertinents sur le plan sociétal (impacts sur les parties prenantes) ET sur le plan économique (impacts économiques)

Auditrice interne



Accompagnement externe ou compétence interne



DIAG ..
26000

QUESTIONNAIRES EN LIGNE

RESULTATS



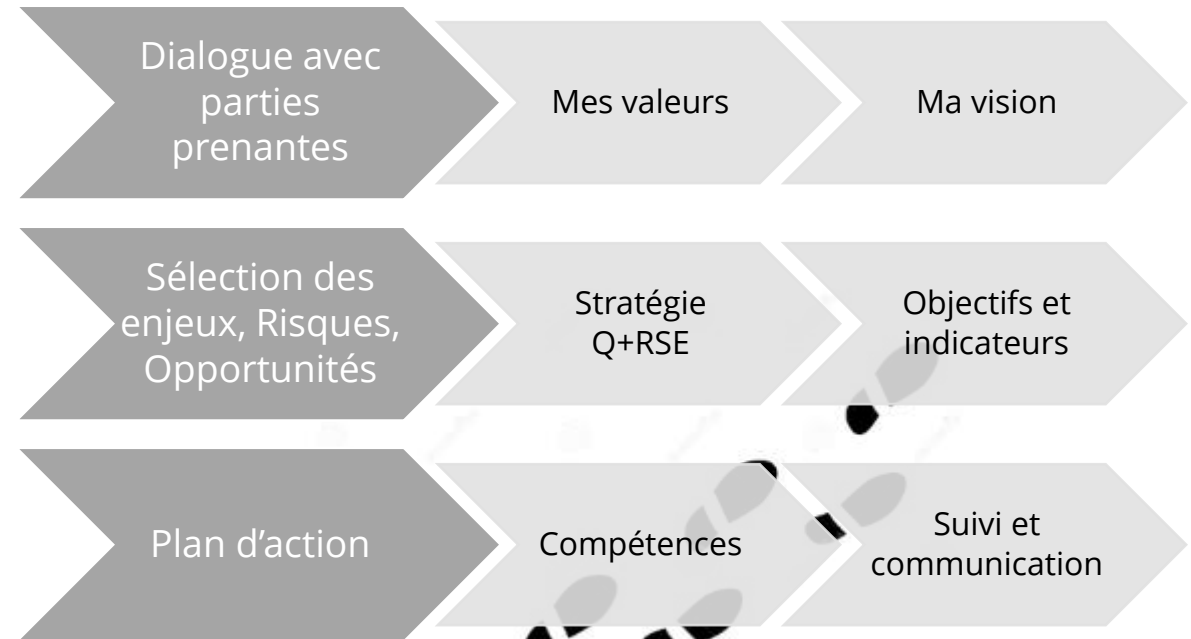
Grille interactive, dédiée pour chaque partie prenante

Quantitatifs + Qualitatifs

En synthèse



Pilotage par processus
Gouvernance partagée
Veille & gestion documentaire
Compétences en management
Amélioration continue



RSE/RSO - ressources

- › Un cycle RSE/RSO & Qualité est en préparation pour 2025.

[Abonnez-vous à l' emailing mensuel des animations](#)

[Consultez régulièrement notre offre de professionnalisation](#)

- › Vous aurez également accès aux replays des animations sur la page Certif'Région.

[Replay animation « L'engagement des OF dans une démarche RSE »](#)



[Toutes les informations sur le label Certif'Région](#)

« **Certif'Région** : version 7 du référentiel qualité qui intègre la **RSE/RSO** »

Le mardi 15 octobre de 14h à 16h

[S'inscrire](#)

- › Et rendez-vous sur notre site Veille emploi-formation pour vos recherches avancées !



› **Muriel MERIENNE**
contact@formethic.org

› **Magali DOURY**
magali.doury@d-cisif.fr

› **Valérie ASSOULINE**
valerie.assouline@coachnko.com



Toute l'équipe du
Carif-Oref Occitanie
se tient à votre
disposition, partout
dans notre région !

Restez informés :

[cariforefoccitanie.fr](https://www.cariforefoccitanie.fr)

 05 62 24 05 99

