



Le présent document est basé sur le
retour de 14 répondants

Date de publication : novembre 2021

Retour sur la Démarche groupée de préparation à une labellisation Responsabilité Sociétale des Établissements (RSE)

en Région Pays de la Loire

Cycle 2020-2021

SOMMAIRE



Le dispositif proposé

pp. 3-9

Les infos clés d'une démarche de labellisation
RSO

pp.10-14

La parole aux bénéficiaires

✓ Evaluation du dispositif

pp.15-20

✓ Ils en parlent en un mot

pp.21-31

Le dispositif proposé : le 1^{er} du genre !

Dates clés

Phase organisationnelle préparatoire

- Juillet-Aout 2020 : Sélection prestataire
- Septembre-octobre 2020 : appel à candidature et sélection candidat

Phase opérationnelle

- 12 et 13 novembre 2020 : Formation « Auto-évaluation et plan d'action RSE selon l'ISO 26000 - LUCIE »
- 7 et 8 janvier 2021 : session 1 accompagnement collectif
- 27 et 28 janvier 2021 : session 2 accompagnement collectif
- 11 février 2021 : session 3 accompagnement collectif

▪ Phase évaluation

- 13 avril 2021 : Bilan régional avec les bénéficiaires + REX ADAPEI44
- 3 juin 2021 : Présentation Evaluation dispositif RSO (COFIL EDD ARS-MAPES)

Le dispositif proposé

Contenu et objectifs

Contenu :

2 jours de formation à la RSE, destinés à transmettre aux participants la méthodologie et tous les outils nécessaires pour mener la démarche RSE de leur établissement/service.

3,5 jours d'accompagnement collectif destinés à fournir aux participants toute l'aide nécessaire pour construire leur démarche RSE et réaliser l'auto-évaluation RSE de leur établissement/service.

Objectifs :

- ✓ Connaître la structure et le contenu de la norme ISO 26000
- ✓ Maîtriser l'ensemble du référentiel d'évaluation LUCIE
- ✓ Être en mesure de préparer l'auto-évaluation d'une organisation dans la perspective de sa labellisation LUCIE 26000

Cf. slide 10 sur les étapes d'une labellisation basé sur le référentiel ISO 26000

Le dispositif proposé

Les principaux outils utilisés et remis aux bénéficiaires

Liste des outils/cas pratiques utilisés

- ✓ Cas EHPAD Les Magnolias
- ✓ Quizz

Liste des principaux outils remis aux bénéficiaires

- ✓ Cartographie des parties prenantes
- ✓ Evaluation flash RSO - LUCIE 26000
- ✓ Rapport vierge Auto évaluation des établissements_vierge
- ✓ Tableau de suivi pilotage RSE
- ✓ Modèles fournis (charte achat, Rapport Auto évaluation RSO)

Le dispositif proposé

Les acteurs

Organisateur

Laurent BIZIEN,

Chargé de mission Efficience et Développement Durable,

MAPES Pays de la Loire

Interlocuteur principal LUCIE :

M. Michaël TROQUET-GESLIN

Responsable Développement, LABEL LUCIE



Consultant.e.s :



M. William UBELMANN,

Manager, GOODWILL-MANAGEMENT

**Mobilisé sur le volet accompagnement (sous-groupe
« sanitaire/logique de groupe »)**

Mme Sophie BORGELLA

Cheffe de projet , GOODWILL-MANAGEMENT

**Mobilisée sur le volet formation + accompagnement
(sous-groupe « médico-social »)**



Le dispositif proposé

Les candidatures et bénéficiaires

Candidatures d'établissements (22/09 > 16/10/2020) :

20 candidatures

15 retenus

1 désistement

14 ayant bénéficié du dispositif

2 uniquement formation

12 complet (formation + accompagnement)

Bénéficiaires

9 médico-sociaux (5 PA ; 3PH ; 1 PA/PH)

5 sanitaires (dont 2 ayant suivi uniquement la formation)

Le dispositif proposé

Les candidatures et bénéficiaires

Bénéficiaires (suites) : 6 publics, 7 privés non lucratif, 1 privé lucratif

18. Statut	2. Raison sociale	Total
☐ Etablissement privé lucratif	SANTE ATLANTIQUE	1
☐ Etablissement privé non lucratif	Association Marie-Louise TRICHET - EHPAD LA SAGESSE	1
	ESEAN	1
	Institut d'éducation motrice	1
	RESIDENCE FRANCOISE D'ANDIGNE	1
	Union Mutualiste Accompagnement et soins VYV3 Pays de la Loire	1
	viexidom services	1
	VYV3 PAYS DE LA LOIRE (POLE PERSONNES AGEES)	1
☐ Etablissement public	Centre Hospitalier de Saumur	1
	centre hospitalier doué la fontaine	1
	EHPAD EUGENE MARIE	1
	EHPAD Résidences Au Fil Du Loir	1
	EPSMS LA FILOUSIERE	1
	Etablissement de santé Baugeois Vallée (ESBV)	1
Total général		14

En rouge ceux ayant suivi uniquement la formation

12 bénéficiaires finaux du dispositif complet + 2 bénéficiaires de la formation + 1 labellisé LUCIE



Etablissements sanitaires
(publics et privés à but non lucratif)



Etablissements médico sociaux (publics
et privés à but non lucratif)

RADOU Gwenn

SANTE ATLANTIQUE

Responsable Qualité/Gestion des risques/RSE

CHARREIRE Céline

VYV3 PAYS DE LA LOIRE Pôle PA

Directrice Qualité Sécurité Environnement

DAGORNE Geoffrey

Institut d'éducation motrice La Buissonnière

Ouvrier de maintenance

PERROCHEAU Maxime

E.S.E.A.N

Responsable Qualité-Gestion des Risques

+ 1 labellisé LUCIE

ADAPEI44

ARDOIN Mathilde

Chargée de mission RSE



BIDENNE Valérie

EHPAD EUGENE MARIE

Directrice

BLOCH Prunelle

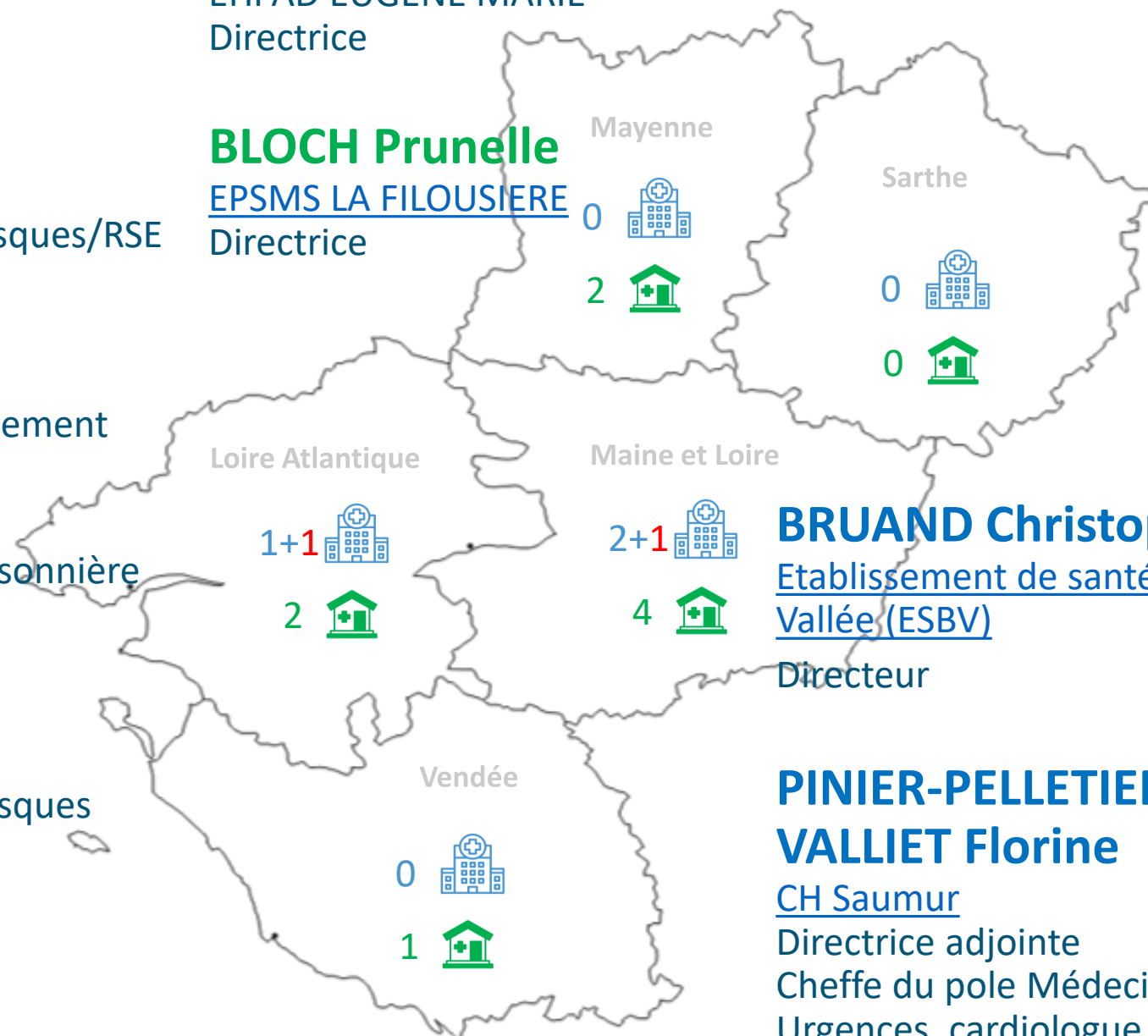
EPSMS LA FILOUSIERE

Directrice

GABORIEAU Vanessa

EHPAD LA SAGESSE

Responsable Hébergement /
Référént Qualité - RSE



BRUAND Christophe

Etablissement de santé Baugeois
Vallée (ESBV)

Directeur

PINIER-PELLETIER Elodie

VALLIET Florine

CH Saumur

Directrice adjointe
Cheffe du pole Médecine-
Urgences, cardiologue

MORDA Cécile

CH DOUE EN ANJOU

Référente achat service
économat-finances

ABLINE Sylvie

VYV 3 PAYS DE LA LOIRE – Pôle PH

Directrice qualité, RSE et Gestion
des risques

COLINEAU Julie

Viexidom services

Chargée de mission

RETAILLEAU Brigitte

RESIDENCE FRANCOISE

D'ANDIGNE

Directrice

VANTRIMPONT Laurence

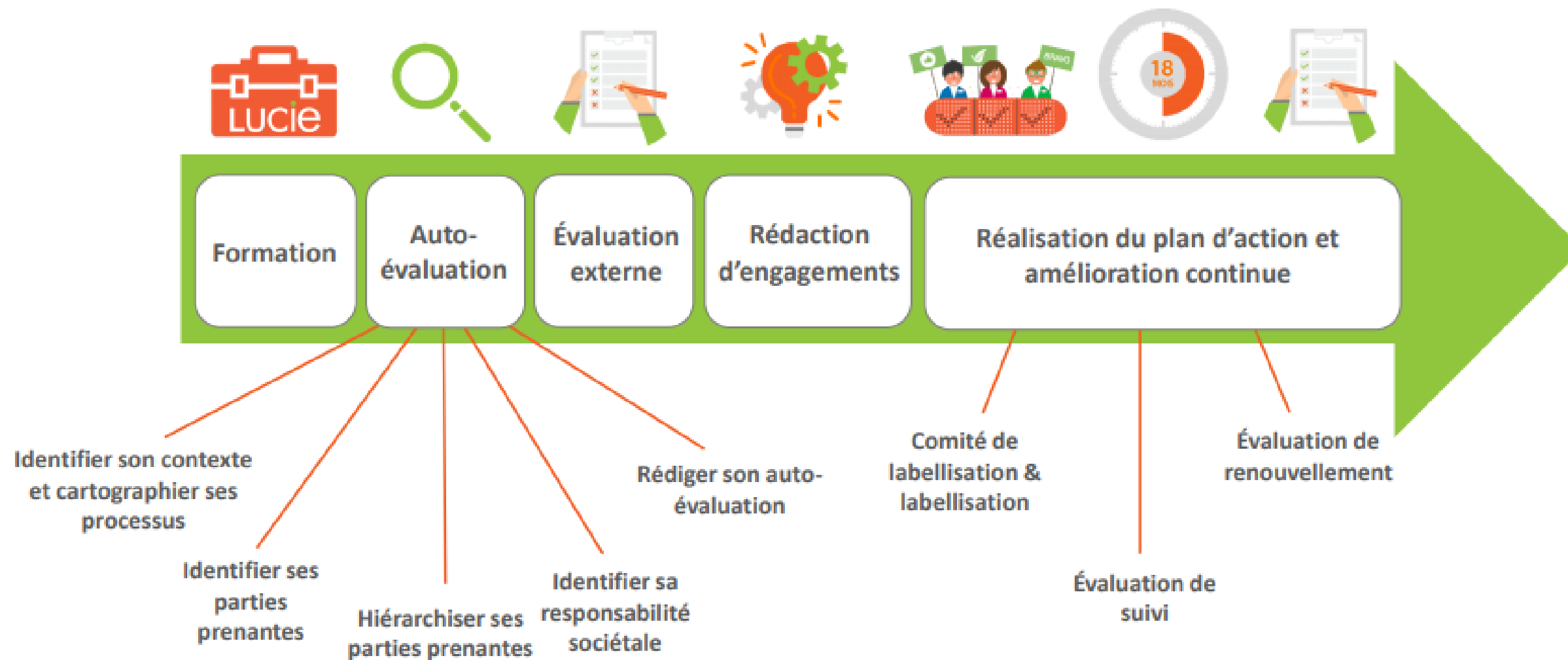
EHPAD Résidences Au Fil Du Loir

Directrice



Les infos clés d'une démarche de labellisation selon référentiel ISO 26000

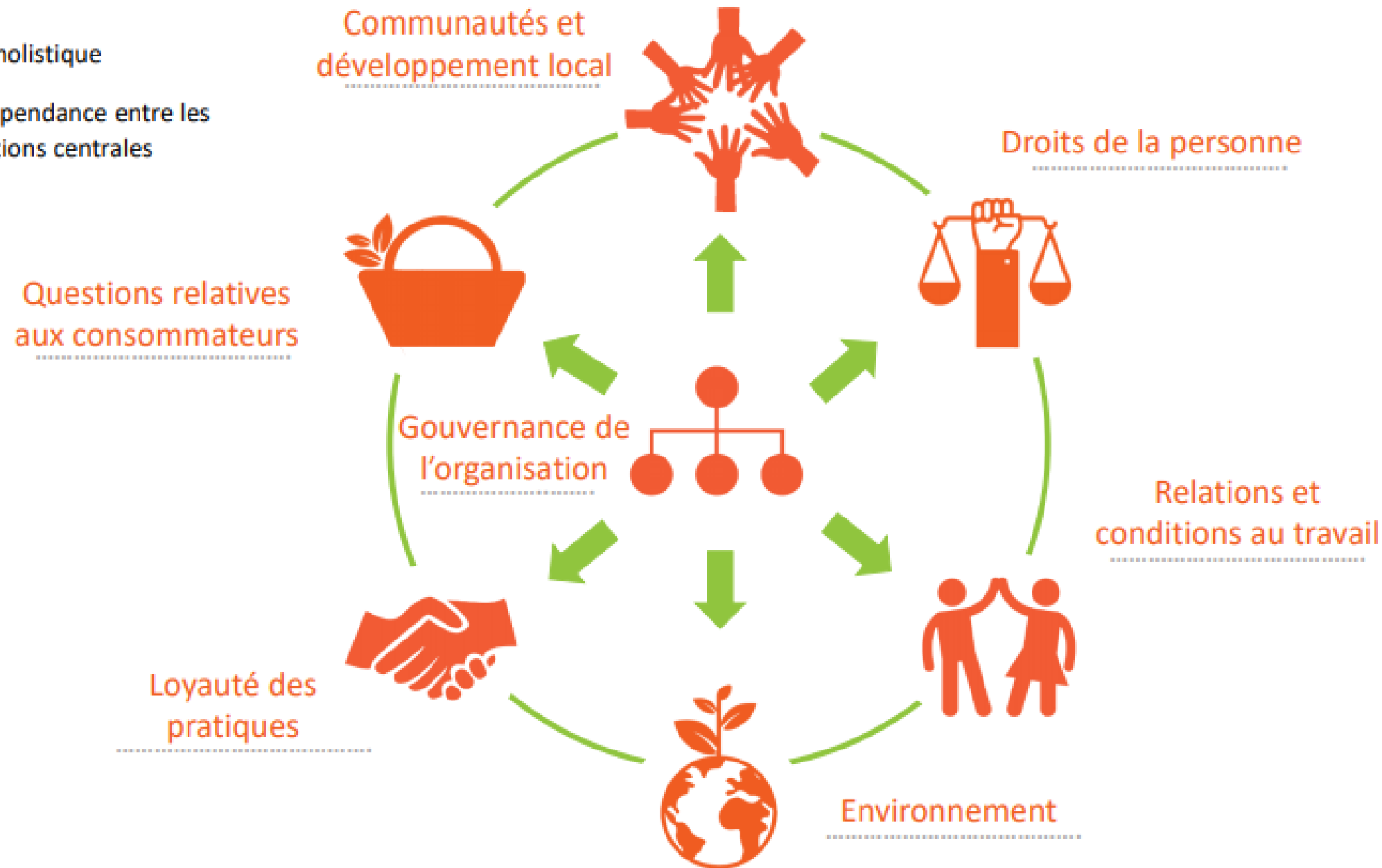
Etapes d'une démarche de labellisation LUCIE



Les infos clés d'une démarche de labellisation selon référentiel ISO 26000

Article 6 : Les 7 questions centrales

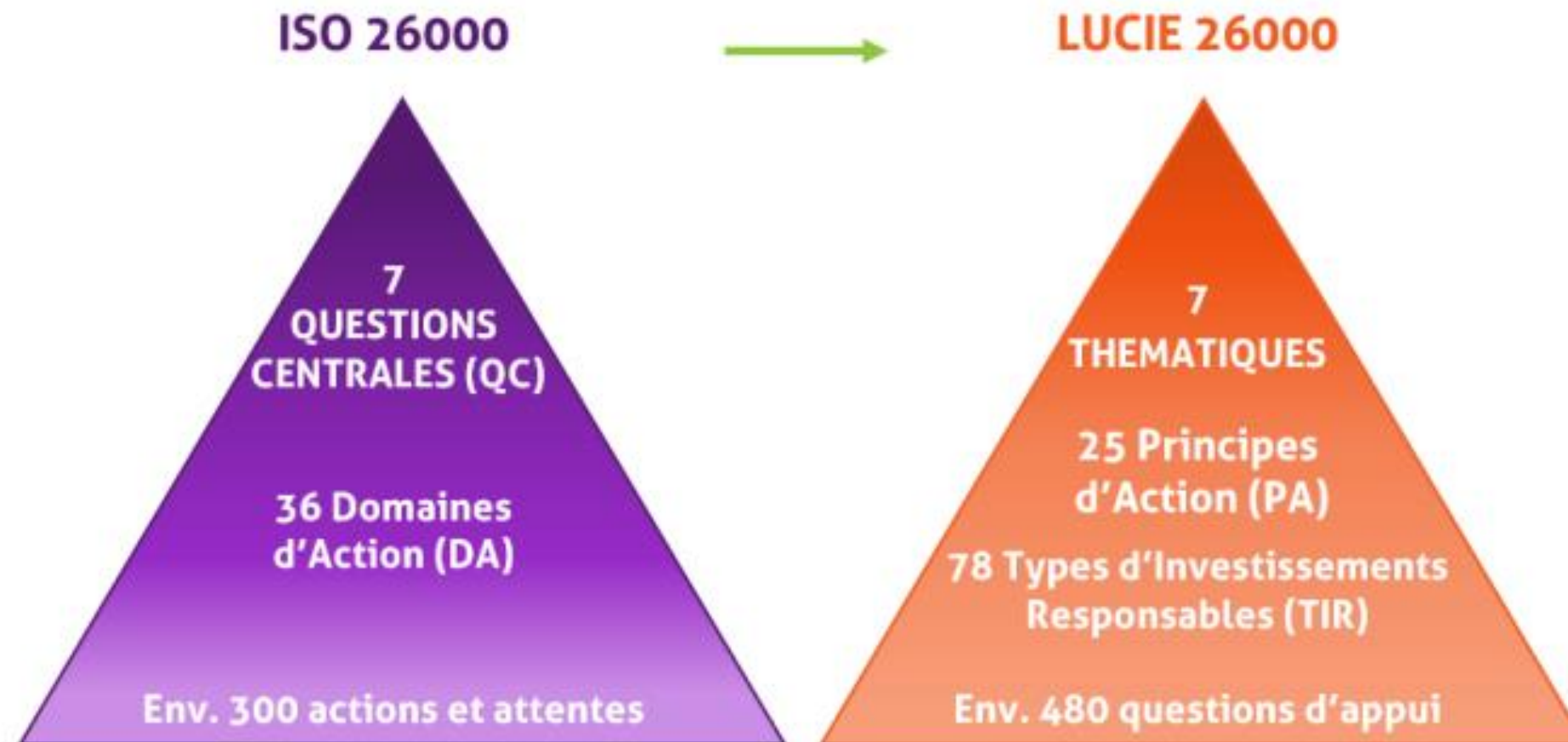
- Vision holistique
- Interdépendance entre les 7 questions centrales



Les infos clés d'une démarche de labellisation selon référentiel ISO 26000

De la norme ISO 26000 au référentiel LUCIE

Adaptation de l'ISO 26000 en thématiques, principes d'actions et types d'investissements responsables avec le référentiel LUCIE 26000



Les infos clés d'une démarche de labellisation selon référentiel ISO 26000



Crédit photo : Brie Comte Robert

COMMENT ABORDER LES
THÉMATIQUES ISO 26000
POUR VOS
ÉTABLISSEMENTS?

- 1/ GOUVERNANCE
- 2/ DROITS DES PERSONNES
- 3/ CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL
- 4/ ENVIRONNEMENT
- 5/ LOYAUTÉ DES PRATIQUES
- 6/ INTÉRÊTS DES CITOYENS
- 7/ DÉVELOPPEMENT LOCAL

Les infos clés d'une démarche de labellisation selon référentiel ISO 26000

ARCHITECTURE DU REFERENTIEL LUCIE ISO 26 000 - 2019

Thématique 1 : Mettre en place une gouvernance responsable	PA 1 : Intégrer la démarche RSO à la stratégie globale
	PA 2 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable
Thématique 2 : Respecter les droits des personnes	PA 3 : Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux
	PA 4 : Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
	PA 5 : Protéger les données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes
Thématique 3 : Développer des relations et conditions de travail responsables	PA 6 : Contribuer à la création d'emplois pérennes
	PA 7 : Favoriser la qualité de vie au travail
	PA 8 : Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes
	PA 9 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs
	PA 10 : Développer les compétences de tous les collaborateurs
	PA 11 : Assurer un système de rémunération équitable et transparent
Thématique 4 : Préserver l'environnement	PA 12 : Eco-concevoir les produits, activités et services
	PA 13 : Minimiser les consommations de ressources
	PA 14 : Limiter au maximum les pollutions et nuisances de tous types
	PA 15 : Déployer une démarche structurée de protection de l'environnement
Thématique 5 : Développer l'éthique dans les relations d'affaires	PA 16 : Prévenir tout acte de corruption active ou passive
	PA 17 : Garantir les conditions d'une concurrence loyale
	PA 18 : Agir en faveur de la responsabilité sociétale avec les fournisseurs
	PA 19 : Créer des liens durables avec les fournisseurs
Thématique 6 : Respecter les intérêts des consommateurs	PA 20 : Ethique du contrat, des engagements et de l'information transmise
	PA 21 : Garantir la sécurité des produits et services et protéger la santé des consommateurs
	PA 22 : Assurer la qualité de ses produits et services et la satisfaction client
	PA 23 : Favoriser l'accès aux biens et services essentiels ou d'intérêt général
Thématique 7 : Viser le développement local et l'intérêt général	PA 24 : Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation
	PA 25 : Participer à des initiatives d'intérêt général



La parole aux bénéficiaires

1. Pour quelle raison principale évaluez-vous le dispositif plutôt ou tout à fait bénéfique ?
2. Pour quelle(s) raison(s) leur recommanderiez-vous de participer au dispositif ?
3. Pour quelle raison principale évaluez-vous le dispositif plutôt ou tout à fait bénéfique ?
4. Si le dispositif RSO (formation/accompagnement) n'avait pas été proposé par la MAPES...
 1. Quels bénéfices/apports vous auraient manqués ?
 2. Quels objectifs n'auriez-vous pas pu atteindre ?
5. Si demain, la MAPES ne propose plus cette offre de services... Quelle est votre réaction ?

Dispositif plutôt à tout à fait bénéfique : pour quelle raison principale ?

VERBATIM

« enrichir mes connaissances »

« apport d'une **vision globale** de la démarche RSO »

« **Appréhension d'un mode de pensée**, de vocabulaire inconnus pour ma part jusque là.
esquisse de la démarche, visualisation des étapes »

« Il m'a permis de **comprendre** quels étaient les principes d'actions pour chaque thématique »

« **a permis le lancement de la démarche RSO** au sein de l'établissement et a conforté la place du groupe de travail sur les déchets déjà initié »

« **Sessions très complètes et riches en informations.** Prise en compte de l'intégralité des attendus du label en lien avec l'ISO 26000. Une boîte à outils très bien, des exemples donnés à partir d'évaluations d'entreprises et qui viennent éclairer le remplissage. L'accès à la communauté LUCIE. »

« Cela permet de **rentrer en action** »

« Formation **très complète**, mais accompagnement trop tôt pour l'établissement qui n'a pas encore entamé sa démarche. »

« **Mesurer l'ensemble des enjeux** d'une telle démarche
Cela nous a permis de **faire un état des lieux de notre niveau de maturité** en terme de démarche »

« Il permet de se poser des **questions sur notre fonctionnement et nos pratiques.** L'interaction du groupe est importante et le **partage de pratiques et d'informations** »

« Sans ce dispositif **il m'aurait été impossible de démarrer une démarche RSO** »

« Dispositif bénéfique car **complet** : la formation permet d'avoir une bonne connaissance de base du référentiel LUCIE et l'accompagnement collectif de se projeter plus concrètement dans sa mise en œuvre grâce notamment à l'**échange de bonnes pratiques** avec les autres participants opérant sur un même secteur d'activité.

En ce qui concerne notre organisme, la formation et l'accompagnement nous a permis de **nous rendre compte que nous n'étions pas encore prêts/mâtures pour nous lancer dans une démarche de labellisation**»



Pour quelle(s) raison(s) leur recommanderiez-vous de participer au dispositif ?

VERBATIM

« pour mieux **s'approprier la démarche** »

« pour **bien rentrer dans la démarche** c'est impératif »

« Ces **approches** sont **complémentaires** même si on pourrait peut être diminuer le temps d'accompagnement sur les parties prenantes »

« c'est un **processus**, il faut d'abord comprendre, intégrer, pour le confronter à sa réalité et **pour pouvoir mettre en place la démarche** »

« Les hôpitaux étant un lieu de travail regroupant plusieurs centaines d'agents, il est primordial d'**avoir une démarche organisée** où s'instille la bienveillance et le respect de l'environnement »

« Avoir des **outils** et participer aux **partages d'expérience** »

« importance de l'accompagnement suite à la formation **pour échanger et poser des questions** »

« **La formation seule ne suffit pas à mon sens.** Cela permet une approche type "culture générale" sur la RSO et l'iso 26000 mais seules les journées d'accompagnement et les échanges permettent d'**illustrer l'iso sur nos établissements et de faire les rapprochements nécessaires.** Le langage iso étant souvent éloigné de notre langage quotidien. »

« En réalité, **tout dépend du profil de la personne qui souhaite bénéficier de la formation.** Pour un professionnel qui découvre la RSO et qui n'a pas de notions sur une démarche de ce type, le dispositif complet est très bien.

Un profil de qualicien n'aurait besoin que de la formation de 2 jours pour rentrer dans la norme et en comprendre tous les attendus. Passé ces deux jours, le qualicien est en capacité de comprendre la méthode d'évaluation puisque cela fait partie intégrante de ses compétences. »

« Je recommanderais de participer au dispositif complet aux **organismes qui sont déjà assez avancés** dans leur démarche RSO et **qui disposent de suffisamment de temps** pour travailler en inter-sessions »



Si le dispositif RSO (formation/accompagnement) n'avait pas été proposé par la MAPES...

... Quels bénéfices/apports vous auraient manqués ?

VERBATIM

« Le **référentiel** avant tout. Car une fois ce référentiel entre les mains, quand on connaît ce type de démarche, il faut juste trouver du temps pour l'appliquer.

La boîte à outils bien faite permet également de disposer de documents sans avoir à les créer (gain de temps non négligeable). »

« Le dispositif permet d'avoir **une vision d'ensemble de la RSO** au delà de la simple définition apportée dans les médias.
Permet de **faire le point sur ce qu'on fait déjà** et **ce que l'on va pouvoir faire** pour améliorer des dynamiques déjà engagées parfois. »

« **tout** »

« la **méthodo** »

« **Connaissances** autour de la démarche RSO »

« manque d'**écoute** »

« Je n'aurai pas pu consacrer un **budget formation** sur cette thématique. »

« apports "théoriques" sur le **référentiel** LUCIE et la démarche de labellisation et perspectives d'actions concrètes à mettre en oeuvre grâce aux échanges avec les autres structures participantes »

« L'approche du **référentiel** était importante pour aller chercher les informations et faire ce 1er diagnostic »

« L'accompagnement MAPES permet d'avoir une méthode et des outils. Sans cet accompagnement, **la démarche aurait été moins structurée et limitée à une démarche DD** (énergies/déchets...). »

Si le dispositif RSO (formation/accompagnement) n'avait pas été proposé par la MAPÈS...

... Quels objectifs n'auriez-vous pas pu atteindre ?

VERBATIM

« tous »

« Nous aurions suivi la démarche mais en se posant plus de questions »

« cela a été une aide à la décision sur **comment envisager la structuration** d'une démarche RSE »

« **Pas de mise en place** de la démarche RSO.»

« Nous ne pourrions **avoir une vision globale** de la démarche »

« je ne sais pas »

« **élaborer le projet d'établissement** en appui sur la démarche RSO »

« Je n'aurais pas eu **l'ensemble des champs** à évaluer, sauf à acheter la norme ou à intégrer la communauté LUCIE. Malheureusement, une fois de plus, j'en reviens à parler moyens financiers mais c'est le nerf de la guerre pour des établissements publics autonomes ou des entreprises non lucratives. »

Si demain, la MAPES ne propose plus cette offre de services...

VERBATIM

Quelle est votre réaction ?

« **Domage**... nous souhaiterions encore plus d'appui sur ces domaines qui nécessite une expertise et une connaissance que les hospitaliers n'ont pas ! »

« Je trouverai cela **dommage**. Le contenu est adapté à notre secteur d'activité et l'approche très pédagogique permet à chacun d'y rentrer de manière simple et avec un accompagnement sérieux et bienveillant. Il faudra juste revoir les délais et répartir les groupes en tenant compte des profils des participants. »

« je trouverai cela **dommage**.
Chaque établissement a pu apporter et partager son ou ses expériences aux autres participants.
Échanges très enrichissants qui donnent des idées et des pistes de travail.
Dynamique territoriale à maintenir. »

« **proche de l'apoplexie** »

« **Triste** »

« **Structuration entre acteurs motivés** »

« **Domage**, on oublie l'essentiel, car la démarche RSO devrait être la démarche commune de tous nos établissements »

« **Déception**, ce serait un **grand manque à gagner** pour les structures de la santé. La RSE participe à l'amélioration continue du fonctionnement d'une organisation et cela impacte directement ou indirectement l'accompagnement des personnes en situation de handicap. »

« Ce serait **dommage**, car c'est aussi une manière de proposer des échanges de pratiques à des professionnels venant d'horizons différents.
C'est également une prise de conscience que ce sujet peut être positionné au centre de nos préoccupations via les projets institutionnels »

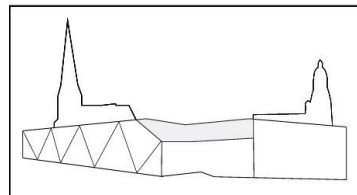


**Centre Hospitalier
de Saumur**

Un hôpital proche de vous

**EHPAD EUGENE
MARIE**

Maison de Retraite



L a S a g e s s e



Résidence
Françoise d'Andigné



| Pays de la Loire



Établissement de Santé
Baugéois Vallée



Accompagner et prendre soin au quotidien

ELSAN
SANTÉ ATLANTIQUE

**RESIDENCE AU
FIL DU LOIR**



**APF
France
handicap**
Institut d'éducation
motrice la Buissonnière



La Filousière

ALLER + LOIN

La parole aux bénéficiaires

« En une phrase très courte
ou 1 mot, qualifier le dispositif
dont vous avez bénéficié. »

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Un dispositif d'accompagnement complet qui permet d'avoir une bonne vue sur le référentiel LUCIE.

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Un investissement pour l'avenir.

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

*Aller plus loin en valorisant
l'existant...*

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Formation stimulante permettant d'avoir une
approche globale de la démarche RSO.

Dans le contexte sanitaire actuel,
la démarche RSO est stimulante et donne
ENVIE

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Formation motivante et éclairante

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Intense – Beaucoup
d'informations à analyser.
Effrayant

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Positif - Donne du sens à l'action -
Enrichissement professionnel et
personnel

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Il est appréciable qu'un tel dispositif soit proposé aux établissements qui souhaitent s'investir dans cette démarche et permet véritablement qu'il est temps de s'engager concrètement.



Pays de la Loire

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

*accompagnement bienveillant pour un
engagement durable grâce aux liens
créés*



**Centre Hospitalier
de Saumur**
Un hôpital proche de vous

Elodie PINIER-PELLETIER – Florine VALLIET



30

La parole aux bénéficiaires

Verbatim

Formation permettant d'impulser et de réfléchir autrement.



Contact : edd@mapes-pdl.fr

Retour sur la Démarche groupée de préparation à une labellisation Responsabilité Sociétale des Établissements (RSE)

en Région Pays de la Loire

Cycle 2020-2021