

**Évaluation LUCIE 26000 en vue de l'obtention, du maintien ou du renouvellement
du label d'engagement Développement Durable LUCIE de :**



- Auto-évaluation interne
- Évaluation externe initiale
- Évaluation externe de suivi
- Évaluation externe de renouvellement (20 février 2015)
- Evaluation externe de suivi (26 juillet 2016)

Évaluateur(s) : Delphine CELISSE

Date des évaluations sur site : 26/07/2016

Date de remise du présent rapport à l'Agence LUCIE : 13 / 09 / 2016

Date du Comité de labellisation : 04/10/2016

Date de labellisation initiale : 03/2012

Caractéristiques générales de Promévil

- Dénomination officielle/commerciale :
Promévil – Promotion des métiers de la ville
- Statut juridique :
Association loi 1901
- Objet social (description succincte de l'activité) :
Association de médiation sociale, intervenant essentiellement en Ile de France « décidée à créer, entretenir et retisser le lien social dans les transports et les zones urbaines.
- Date de création :
30 Novembre 1995
- Adresse du siège social :
9 rue d'Andrézy – 78570 CHANTELOUP-LES-VIGNES
- Adresse du siège administratif :
Espace Saint Christophe - 21 Avenue des Genottes - 95800 CERGY-SAINT-CHRISTOPHE
- Nombre de salariés et ETP (années N-2, N-1, N) :
Salariés : 2013 = 176 , 2014 = 188 , 2015 = 202

- Chiffre d'affaires ou Budget de fonctionnement en € (année N-2, N-1, N) :

‣ 2015 = 4 869 504, 2014 = 4 204 541 €, 2013 = 4 154 958

- Résultat net en € (année N-2, N-1, N) :

‣ 2015 = 253 503, 2014 = 160 436 , 2013 = 155,130€

- Principaux produits / services (manufacturés, distribués, etc.) :

La médiation sociale dans les transports représente 80% des recettes et la part de l'urbain représente 9,1%

- Montant du capital social à la date de l'évaluation :

- Composition du Comité de direction (noms et statuts des membres) :
Lamine THIAM – Directeur Général
Laurence BULTEZ – Responsable du Pôle Valorisation des Talents
Corinne CHERIOT – Assistante de Direction
Ibrahima CISSE – Responsable de Production
Sabine VERSLYPPE – Comptable et Gestion

TYPE D'ACTIF	TAILLE/NOMBRE D'UNITES (M ² , unités, Ha, etc.)	DESTINATION/USAGE DE L'ACTIF (produits stockés, etc.)	LOCALISATION	SENSIBILITE ENVIRONNEMENTALE (ICPE, proche zone Natura 2000, ZNIEFF, etc.)
SITES TERTIAIRES	-Siège 324,50m ²		-21 av, des Genottes 95800 Cergy Saint Christophe.	
	-Ligne J-Mantes 101 m ²		-6 route de Houdan 78210 Mantes la ville	
	-Ligne A –Cergy 104 m ²		-15 rue des Pas Perdus 95800 Cergy Saint Chritophe	
	-Local DP 16 m ²		-14 rue de la Bastide 95800 Cergy Saint Christophe	
	-Ligne D Nord 160m ²		-2 av. du 6 Juin 1944 95190 Goussainville	
	-Ligne D Sud–Evry 174m ²		-38 cours blaise Pascal 91080 Evry Courcouronnes	

TYPE D'ACTIF	TAILLE/NOMBRE D'UNITES (M ² , unités, Ha, etc.)	DESTINATION/ USAGE DE L'ACTIF (produits stockés, etc.)	LOCALISATION	SENSIBILITE ENVIRONNEMENTALE (ICPE, proche zone Natura 2000, ZNIEFF, etc.)
SITES TERTIAIRES	<p>-Ligne D Sud- Savigny le Temple 161 m2</p> <p>-Ligne B Le Bourget 116,37m2</p> <p>-Ligne H Persan 190m2</p> <p>-TER Paris Beauvais 50m2</p> <p>-Nanterre 44 m2</p> <p>-Paris 11eme 44m2</p>		<p>-4/6 rue de l'Aluminium 77176 Savigny Le Temple</p> <p>-36 av. Jean Jaurès 93350 Le Bourget</p> <p>-68 av. Gaston Vermeire 95340 Persan</p> <p>-17 bld du Général De Gaulle 60000 Beauvais</p> <p>2 allée Vladimir Komarow 92000 Nanterre</p> <p>-3 et 5 rue des trois couronnes 75011 Paris</p>	

TYPE D'ACTIF	TAILLE/NOMBRE D'UNITES (M ² , unités, Ha, etc.)	DESTINATION/USAGE DE L'ACTIF (produits stockés, etc.)	LOCALISATION	SENSIBILITE ENVIRONNEMENTALE (ICPE, proche zone Natura 2000, ZNIEFF, etc.)
SITES TERTIAIRES	-Sens 89m2		-96 rue Emile Zola 89100 Sens	
	-Creil 30 m2		-2 place Brobeil 60100 Creil	
	-Maisons-Laffitte 166 m2		15 rue Croix Castel 78600 Maisons-Laffitte	
	-Courbevoie 102m2		88 rue Armand Silvestre 92400 Courbevoie	
	- SHUGGARD 4,50m2			

FLOTTE DE VEHICULES	1 Citroën Eco 2 Renault Clio Eco 2 Renault Kangoo Eco			
Etablissements industriels ou commerciaux				
ENTREPÔTS				
TERRAINS				
AUTRES « ... »				

PRINCIPAUX ACTEURS DE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT ET DE CREATION DE VALEUR		PRODUITS ACHETES/ DELIVRES/ VENDUS	LOCALISATION	COMMENTAIRES
PRINCIPAUX FOURNISSEURS	FOURNISSEUR 1	CELESTE GLOBAL SERVICES	75018 – PARIS	81 200,00 € HT
	FOURNISSEUR N...	FIDUCIAL	PARIS	62 500,00 € HT
PRINCIPAUX SOUS-TRAITANTS	SOUS-TRAITANT 1	ADD	TOULOUSE	58 500,00 € HT
	SOUS-TRAITANT N...	QUATAM	BOURGOGNE	34 700,00 € HT
PRINCIPAUX CLIENTS	CLIENT 1	SNCF	PARIS / BEAUVAIS / SENS	4 400 000,00 € HT
	CLIENT 2	MAIRIE DE NANTERRE	NANTERRE	214 700,00 € HT
	CLIENT N...	MAIRIE DE COURBEVOIE	COURBEVOIE	117 600,00 € HT
AUTRES	« ... »			

PRINCIPAUX ACTEURS DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ET DE CRÉATION DE VALEUR		PRODUITS ACHETÉS / DELIVRES / VENDUS	LOCALISATION	COMMENTAIRES
PRINCIPAUX FOURNISSEURS	FOURNISSEUR 1	CELESTE GLOBAL SERVICES	75018 – PARIS	81 200,00 € HT
	FOURNISSEUR N...	FIDUCIAL	PARIS	62 500,00 € HT
PRINCIPAUX SOUS-TRAITANTS	SOUS-TRAITANT 1	ADD	TOULOUSE	58 500,00 € HT
	SOUS-TRAITANT N...	QUATAM	BOURGOGNE	34 700,00 € HT
PRINCIPAUX CLIENTS	CLIENT 1	SNCF	PARIS / BEAUVAIS / SENS	4 400 000,00 € HT
	CLIENT 2	MAIRIE DE NANTERRE	NANTERRE	214 700,00 € HT
	CLIENT N...	MAIRIE DE COURBEVOIE	COURBEVOIE	117 600,00 € HT
AUTRES	« ... »			

Principales parties prenantes internes et externes identifiées par l'organisation avant l'évaluation

PARTIES PRENANTES INTERNES	PARTENAIRES D'AFFAIRES	ACTEURS DU TERRITOIRE, PARTENAIRES PUBLICS ET COLLECTIVITÉS	SERVICES DE L'ETAT	ORGANISMES "SUPPORTS MÉTIER"	ASSOCIATIONS & AUTRES
Délégués Unique du Personnel et Délégués syndicaux -DP -CE -CHSCT	SNCF La ville de Nanterre La communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise La ville de Courbevoie	Région Ile-de-France Conseil Régional de Picardie Bourgogne Missions locales du 95, 78, 91, 94 , 77, 95	Toutes les préfectures de la Région parisienne Pôle emploi de secteur Pôle emploi: Sens, Crépy en Valois Missions locales Ile de France, Hauts de France et Bourgogne, CAP emploi95	Cnam, France Médiation	France Médiation

Méthodologie d'évaluation LUCIE 26000

Rappel du référentiel LUCIE

ENGAGEMENT 1 : RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS

1. Veiller à la sécurité des produits et services et à la santé des consommateurs
2. Fournir des informations exactes et claires sur la composition, l'utilisation, l'entretien, le stockage et l'élimination des produits et services
3. Éviter les allégations publicitaires mensongères ainsi que les pratiques commerciales déloyales, et offrir un produit/service respectant les engagements qualité et les clauses contractuelles
4. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges
5. Respecter la vie privée des clients et des consommateurs et protéger leurs données personnelles et/ou confidentielles

ENGAGEMENT 2 : PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

6. Évaluer et prendre en compte les impacts environnementaux (pollution, réchauffement climatique, atteinte à la biodiversité...) dans les décisions d'investissement, la construction d'infrastructures, la conception des produits/services
7. Définir un cadre d'action dédié à la protection du milieu naturel prévoyant notamment l'amélioration des performances environnementales, la formation et la sensibilisation des collaborateurs, la communication et la coopération avec les collectivités locales et les autorités de tutelle
8. Maîtriser les consommations d'eau, d'énergie, de matières premières
9. Réduire les nuisances environnementales (déchets, rejets dans l'eau, dans l'air...) liées à l'activité de l'entreprise, en situation normale et accidentelle

ENGAGEMENT 3 : **AGIR AVEC LOYAUTÉ ET RESPONSABILITÉ SUR LES MARCHÉS**

10. Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants en intégrant les critères sociaux et environnementaux dans le processus de sélection
11. Favoriser la création de liens durables avec les fournisseurs
12. Prévenir tout acte de corruption active ou passive
13. Respecter les règles de la concurrence et les droits de propriété

ENGAGEMENT 4 : **VALORISER LE CAPITAL HUMAIN**

14. Assurer une information précise sur les différents éléments de rémunération et avantages
15. Développer les compétences de tous les collaborateurs et assurer une information précise sur les critères et les modalités des évaluations professionnelles et des promotions
16. Éviter le recours abusif aux contrats entraînant la précarité
17. Respecter la législation en matière d'hygiène, santé et sécurité et mettre en place les procédures de prévention des accidents et maladies professionnels
18. Respecter le Code du travail et les conventions collectives sur le temps de travail et veiller à l'articulation entre vie professionnelle et vie privée
19. Promouvoir le dialogue social

ENGAGEMENT 5 : RESPECTER LES DROITS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE

20. Respecter le droit syndical et promouvoir la négociation collective
21. Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
22. S'interdire tout recours au travail des enfants, au travail forcé et à toute forme de travail illégal
23. Respecter la dignité et les droits fondamentaux de la personne

ENGAGEMENT 6 : CONJUGUER LES INTÉRÊTS DE L'ENTREPRISE ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

24. Contribuer au développement humain et économique des territoires d'implantation
25. Favoriser l'accessibilité des produits et services présentant un caractère d'intérêt général
26. Participer à des initiatives d'intérêt général dans les domaines de la santé, de la culture, du sport ou de la connaissance

ENGAGEMENT 7 : ASSURER LA TRANSPARENCE DU SYSTÈME DE DÉCISION ET DE CONTRÔLE

27. Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent
28. Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et de maîtriser les principaux risques

Méthodologie et déroulement de l' évaluation

- Notre objectif en tant qu'évaluateur(s) a été de qualifier le niveau d'assurance de conformité des pratiques de Promévil avec les objectifs énoncés dans les 28 Principes d'Action (PA) constituant le référentiel d'évaluation LUCIE (version définie dans le protocole d'évaluation daté du 10/10/07)
- L'évaluation réalisée a été en tous points conforme au Protocole d'évaluation de l'Agence LUCIE, structure gestionnaire du label et de la Communauté LUCIE (version définie dans le protocole d'évaluation daté du 10/10/07)
- Les personnes interviewées se sont rendues disponibles et ont répondu aux questions posées en mobilisant toutes les sources ou personnes utiles et /ou existantes, qui nous ont servi à élaborer le présent rapport d'évaluation de Promévil. Nous les remercions chaleureusement pour leur participation
- Au terme de nos analyses, nous estimons que les informations que nous avons obtenues sont significatives et reflètent la réalité organisationnelle et opérationnelle de l'entreprise

- Pour chaque Principe d'Action, les **ELEMENTS D'APPRECIATION** (= informations et éléments relevés pendant l'évaluation et justifiant le niveau d'assurance attribué au PA par le(s) évaluateur(s)) et les principales **PISTES D'AMELIORATION** possibles (= éléments non-relevés qui amélioreraient, s'ils étaient mis en œuvre, le niveau d'assurance pour le Principe d'Action considéré) l'organisation ont été identifiés par nos soins et précisés dans une formulation neutre et explicite permettant par la suite à l'organisation de s'en inspirer pour développer des **ENGAGEMENTS DE PROGRES** en vue de l'obtention du label LUCIE.
- Prenant en compte tous les éléments d'information que nous avons collectés (interviews + revue documentaire + recherches complémentaires), nous avons formulé pour chaque Principe d'Action (PA) LUCIE notre niveau d'assurance selon l'échelle suivante à trois niveaux :



Assurance **FAIBLE**



Assurance **PARTIELLE**



Assurance **RAISONNABLE**

Assurance RAISONNABLE :

= Constat probant de conformité avec les principes, les objectifs et les processus prescrits par les 28 Principes d'Action constituant le référentiel d'évaluation LUCIE.

⌘ Autrement dit : la politique, les actions concrètes et les résultats effectifs de l'Organisation permettent de formuler une assurance raisonnable de conformité avec le contenu du Principe d'Action considéré

Assurance PARTIELLE :

= Constat de compatibilité ou de convergence partielle avec les principes, les objectifs et les processus prescrits par les 28 Principes d'Action constituant le référentiel d'évaluation LUCIE.

⌘ Autrement dit : la politique, les actions concrètes et les résultats effectifs de l'Organisation permettent de formuler une assurance partielle de conformité avec le contenu du Principe d'Action considéré, parce qu'il sont déjà compatibles avec ce dernier, mais encore incomplets et/ou insuffisants (compléments à apporter)

Assurance FAIBLE :

= Constat de carence, de méconnaissance ou de non-compatibilité avec les principes, les objectifs ou les processus prescrits par les 28 Principes d'Action constituant le référentiel d'évaluation LUCIE.

⌘ Autrement dit : L'Organisation n'a pas encore mis en place une politique et des actions tendant à la mettre en conformité avec le contenu du Principe d'Action considéré (volontairement ou parce qu'elle ne se pensait pas être concernée par l'applicabilité de ce Principe d'Action)

ou

⌘ La politique, les actions concrètes et les résultats effectifs de l'Organisation ne respectent pas le contenu et/ou l'esprit du Principe d'Action considéré.

Matrice d'aide à la détermination de l'IMPORTANTANCE des Principes d'Action (PA) LUCIE en fonction du secteur d'activité et du cœur de métier de l'organisation en France

LIBELLE DE L'ACTIVITE*	PRINCIPES D' ACTIONS (PA) LUCIE																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Agriculture, sylviculture et pêche	E*	E	E	I	I	E	I	E*	E*	I	I	E*	E	I	I	E	E	I	I	I	I	E	I	I*	I	I	I*	I*
Industries extractives	I	I	I	I	I	E*	E*	E	E	E	E	E	E	I	I	I	E	E*	I	I*	I	E	E	I*	I	I	I*	I*
Industrie manufacturière	E	E	E	E	E	E	E	E*	E*	E	E	E	E	I	I	I*	E	E*	I	I*	I*	I*	I*	I*	I	I	I*	I*
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	E	I	I	E	E	E	E	E*	E*	I	E	E	E	I	E	I	E	I	I	I	I	I	I	I*	E	I	I*	I*
Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution	E*	I	I	E	E	E	E	E*	I	I	E	E	I	E	I	E	I	I	I	I	I	I	I*	I*	E	I	I*	I*
Construction	E	E	E	E	I	E	I*	E*	E*	E	E	E	E	I	I	E	E	E	E	I*	I*	E	I*	I*	I	I	I*	I*
Commerce ; réparation d'automobiles et de motos	E*	I	E	E	E	I*	I*	I*	I*	E	E	E	E	I	I	E	I*	E	E	E*	I	I	I	I*	I	I	I*	I*
Transports et entreposage	E	I*	E	I	I	I	I*	E*	E*	I	I*	I*	I*	I	I*	E	E	E	I	I	I*	I*	I	I*	I	I	I*	I*
Hébergement et restauration	E	I*	I	I	I	I	I*	I*	I*	I*	I	I	I	E	I	E	E	E	E	I*	I*	E	I*	I*	I	I	I*	I*
Information et communication	I	I	E	E	E	I	I*	I*	I*	I	I	I*	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I*	I	I	I*
Activités financières et d'assurance	I*	E	E	E	E	I	I*	I*	I*	I*	I	E	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I*	I*
Activités immobilières	I	E*	E	I	I	I	I*	I*	I*	I	I	E	E	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I*	E	I	I*
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	I	I	I	I	I	I	I*	I*	I*	I*	I*	I	E	I	I*	I	I*	I	I	I	I	I	I	I	I*	I	I	I*
Activités de services administratifs et de soutien	I	I	I	E	I	I	I*	I*	I*	I	I	I	I	I	I*	I	I	I*	I	I	I	I	I	I	I*	I	I	I*
Administration publique	I	E	E	E	E	I	I*	I*	I*	E	E	I	E	I	I	I	I*	I	I*	I	I	I	I	I*	E	I	I*	I*
Enseignement	I	I	I	I	I	I	I*	I*	I*	I	I	I	I	I	E	I*	I	I	I	I*	I	I	I	I*	E	I	I*	I*
Santé humaine et action sociale	E*	E	E	I	E	I	I*	I*	I*	I	I	I	I	I	E	I	E	E	E	E*	I	I	I	I*	E	I	I*	I*
Arts, spectacles et activités récréatives	E*	I	I	I	I	I*	I*	I*	I*	I	I	I	E	E	I	E	E*	E	I	I	I*	I*	I	I*	I	I	I*	I*
Autres activités de services	E	I	I	I	I	I	I*	I*	I*	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I

LEGENDE :

E = **Essentiel** (incontournable sur un plan RSO par rapport à l'activité/ au cœur de métier de l'Organisation)
I = **Important** (mais non-prépondérant sur un plan RSO par rapport à l'activité/ au cœur de métier de l'Organisation)
 La mention **E*** ou **I*** = Signale que le niveau d'importance peut varier selon l'activité exacte de l'Organisation au sein de la catégorie générale d'activité « générique » considérée

Périmètre constitutif de l'audit (entité particulière, totalité du groupe, etc.) :

- Règles spécifiques appliquées du fait de l'évaluation d'une partie seulement de l'organisation (le cas échéant) :
- Sites concernés par le présent rapport : globalité de l'association

	Nature du site	Localisation géographique	Effectif total / ETP
Promévil	📍 Siège social et sites	Cergy Saint Christophe pour le siège social, Ile de France et Oise	176

Personnes interviewées :

- Les personnes ci-dessous, appartenant à la direction et aux parties prenantes internes et externes de Promévil ont été interviewées afin de recueillir des informations utiles à la réalisation de la présente évaluation :

Lamine THIAM – Directeur Général

Laurence BULTEZ – Responsable du Pôle Valorisation des Talents

Ibrahima CISSE – Responsable de Production

El Mostafa RAMSI – Responsable du Pôle Urbain

Denis BEAUFIL – Responsable Engagement sociétal et Manager de territoire

Focus groupe de salariés dont 2 DUP : CUO, CE et médiateur social

Emmanuel BAVIERE – Président du Conseil d'Administration

Eliane QUEGUINER - Administratrice

Myriam MENEGATTI - Directrice de la tranquillité publique et de la prévention de la Ville de Nanterre

FABRICE LEFEBVRE - Délégué Sûreté Lutte Anti-Fraude TER Picardie et Président du Pimms du Bassin Creillois

Documentation fournie :

- Les documents ci-dessous ont été par Promévil à l'évaluateur et ont servi à étayer l'analyse de ces derniers :
 - ⌘ Site(s) internet de Promévil
 - ⌘ Charte Engagement sociétal
 - ⌘ Dossier de candidature de réponse à Appel d'offre
 - ⌘ Rapport annuel 2103
 - ⌘ PV de rencontre avec la DUP
 - ⌘ Comptes annuels certifiés
 - ⌘ Bilan Fonds Locaux Emploi Solidarité
 - ⌘ Projet stratégique
 - ⌘ PV 2013 des conseils d'administration
 - ⌘ PV AGO du 24 avril 2014
 - ⌘ CR de comité de direction
 - ⌘ Statuts de l'association et règlement intérieur
 - ⌘ Projet de statuts de l'association

Personnes interviewées :

- Lamine THIAM – Directeur Général


Documentation fournie :

- Les documents ci-dessous ont été par Promévil à l'évaluateur et ont servi à étayer l'analyse de ces derniers :

- ⌘ Site internet de l'entreprise
- ⌘ Contrat de travail salarié
- ⌘ Rapport moral de l'assemblée générale ordinaire de 2015
- ⌘ Liste des membres du conseil d'administration

Evaluation de renouvellement
(En cas de Template Cycle 2, cycle 3, etc)

PA 6 : Evaluer et prendre en compte les impacts environnementaux (pollution, réchauffement climatique, atteinte à la biodiversité...) dans les décisions

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°1

1. Pour diminuer la consommation du papier au quotidien, une campagne de sensibilisation, en interne sera menée dès la fin du mois de mars. Elle consistera, entre autres, à n'imprimer les mails que lorsque nécessaire. A cet effet, sur chaque signature de mail de tout le personnel de Promévil, sera portée la mention suivante: "P Réduisez votre empreinte écologique, n'imprimez cet email qu'en cas de réelle nécessité. Merci !".

⌘ Cette mesure sera effective en fin avril 2012. La personne désignée pour le suivi et l'évaluation de cet engagement est Madame FALEMPIN.

2. Sur chaque site de l'association, sera affichée une note de service invitant les salariés à réfléchir sur l'opportunité réelle de reproduire leurs documents et les inviter à privilégier, dans la mesure du possible la voie électronique.

- Mesure effective en fin juin.

3. Lors des comités de pilotage, moment où Promévil consomme beaucoup de papier, nous allons désormais mettre en place un processus de dématérialisation de nos supports de communication en privilégiant l'utilisation de la vidéo projection. Une note sera adressée dans ce sens à nos partenaires, à cet effet. Privilégier la reproduction en mode recto-verso et n'utiliser la couleur que lorsque c'est nécessaire.


Chaque site de Promévil, aura désormais un objectif de réduction de l'utilisation du papier, mesuré en fonction des ramettes utilisées. Mesure incitative: dans le budget de fonctionnement de chaque site, en faire un indicateur de performance.

Concernant l'engagement :

- Promévil a finalisé le déploiement du logiciel de dématérialisation IForges et a acheté des imprimantes recto-verso, ce qui contribue à la réduction de la consommation de papier=> Les progrès portent principalement sur le pilotage de la politique environnementale : Promévil n'a pas encore mis en place d'indicateur de suivi de la consommation de papier, global et par site, ni ne s'est fixé d'objectif de réduction de consommation de papier. Promévil gagnerait à préciser ses objectifs, au regard d'un état des lieux précis, et à mesurer les progrès régulièrement

Nous n'avons pas connaissance du suivi de l'objectif fixé pour chaque site de réduction de papier ou de consommation d'énergie.

PA 6 : Evaluer et prendre en compte les impacts environnementaux (pollution, réchauffement climatique, atteinte à la biodiversité...) dans les décisions

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

4. Le contrat d'entretien de nos locaux arrivant à son terme en fin avril, il sera exigé du futur prestataire d'utiliser des produits respectueux de l'environnement.
Délai de réalisation: mai 2012.

*L'ensemble de ces mesures est porté par le D.G et les Managers de territoire.
 Madame Dominique FLAHAUT supervise le projet avec l'appui des assistantes des territoires.*

5. Mise en place d'une politique de basse consommation d'énergie dans le cadre d'achat de matériel informatique et électronique et exigence d'enlèvement par le partenaire du matériel HS vers une filière de recyclage pour les produits en fin de vie à partir de fin avril 2012. La responsable des services généraux, Madame FALEMPIN est responsable de la tenue de cet engagement.

6. A partir du moment où Promévil prend connaissance de ses axes de progrès dans le cadre du PA 6, il fera réaliser une étude d'impact environnementale préliminaire pour toute opération d'investissement ou de construction de bâtiments qu'il envisage d'acquérir. Il intégrera une démarche HQE ainsi que le respect de la norme BBC. Monsieur HAUSS, président de Promévil veillera à l'application de cette mesure.

- Le critère écologique dans les achats de fournitures, vaisselle et d'équipements informatiques est retenu, y compris quand ceux-ci coûtent plus cher que des équipements moins écologiques. Promévil réfléchit à l'achat de papier recyclé
 - Les derniers achats de véhicules sont des voitures « propres »
 - Promévil exige désormais de son prestataire de nettoyage et du fabricant des tenues, l'emploi de produits respectueux de l'environnement
- => Promévil gagnerait à s'assurer que les personnes ou organisations qui récupèrent le matériel usagé, le recyclent dans des conditions environnementales propres (dons qui sont envoyés dans des pays africains notamment). La démarche est aujourd'hui réalisée surtout sous l'angle sociétal


ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
✓	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°1


1. La prise en compte de la protection du milieu naturel dans tous les actes d'achats, formalisée comme process interne à respecter scrupuleusement par tout salarié amené à passer commande chez un fournisseur sera matérialisée par un document qui fera partie des textes de référence de l'association Promévil et soumis à l'approbation des administrateurs.
- Délai: décembre 2012.
2. Mise en place des éco-geste : septembre 2012 et communication sur ces actions et en interne et externe:
Échéance :décembre 2012.
3. Sensibilisation des salariés à la réduction d'eau, d'électricité et de papier : Promévil adressera une demande à la SNCF en vue de bénéficier d'un mécénat de compétence qui se traduirait par des modules de formation et de sensibilisation des managers de territoire, des coordonnateurs et des chefs d'équipe de sorte à intégrer le management de la performance environnementale dans le plan de formation 2012/2013.
4. Des objectifs de réduction de consommation d'énergie seront intégrés dans l'entretien d'évaluation annuelle des salariés. Délai : janvier 2013. La Responsable des Ressources Humaines, en voie de recrutement sera chargée de vigiler de cet engagement. Un point zéro sur la situation globale de l'entreprise sera fait entre juin et septembre 2012 en vue de construire un tableau de bord ainsi que des indicateurs pertinents eu égard à la spécificité de Promévil.
5. Promévil se rapprochera de ses partenaires, comme les collectivités locales où interviennent ses médiateurs en vue de se joindre aux services dédiés pour participer à des actions de sensibilisation. Actions portées par le D.G et les Managers des Territoires.
6. Enfin, Promévil fera appel à partir de juin 2013 à un consultant pour se faire aider à dresser son bilan carbone. Action portée par le D.G

Promévil sensibilise régulièrement les salariés aux éco-gestes, par voie d'affichage sur les sites et consignes de l'équipe ES relayées par les Managers de proximité : incitation à recycler le papier usagé en brouillon, à couper les chauffages le soir et éteindre les PC. Les signatures de mails comportent la mention « Réduisez votre empreinte écologique, n'imprimez cet email qu'en cas de réelle nécessité »

- => Les progrès portent principalement sur le pilotage de la politique environnementale : Promévil gagnerait à structurer sa politique en faisant un état des lieux quantitatif de ses consommations, pour se fixer des objectifs de réduction de consommation cohérents
- => Promévil pourrait approfondir ses efforts en bénéficiant d'un mécénat de compétences de la part de la SNCF (discussions en cours), en particulier sur la réalisation de son bilan carbone ou la définition d'indicateurs de suivi, etc.


ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

<p>ENGAGEMENT INITIAL N°1</p> <p><i>Rédaction et diffusion d'une charte RSE, qui fait explicitement mention de la prise en compte des critères environnementaux et sociaux, à faire signer à tout fournisseur appelé à travailler avec Promévil. En cas d'appel d'offre, ladite Charte fera partie intégrante du cahier des clauses particulières administratives, du cahier des clauses particulières techniques ainsi que de l'Acte d'engagement.</i></p> <p><i>Délai de réalisation: septembre 2012 avec un membre du C.A, Madame Eliane QUEGUINER, le D.G et l'appui d'un consultant spécialisé, éventuellement.:</i></p>	<p>- Promévil mène une réflexion sur la centralisation des achats au siège (pour l'instant chaque site a son budget propre) pour homogénéiser les pratiques et optimiser les coûts</p> <p>Promévil a créé sa charte RSE à destination de ses fournisseurs. Dans le cadre de cet engagement, chaque fournisseur devra à partir de septembre 2013 (date de mise en application) la signer et fournir les éléments sur les aspects sociaux et environnementaux qui justifient ses pratiques en la matière</p> <p>Promévil va désormais l'intégrer dans les clauses particulières administratives, les clauses particulières techniques et l'acte d'engagement de ses appels d'offre</p> <p>=> Promévil gagnerait à s'assurer de l'application effective de cette charte en s'assurant de disposer d'indicateurs de pilotage et de suivi pertinents (définition du poids des critères sociaux et environnementaux dans le choix des fournisseurs, suivi par fournisseur, traçabilité des pièces fournies, etc.) et d'outils de contrôle adéquats (bilans sociaux, rapports d'activité, bilans carbone, etc.)</p>	<p>Promévil a intégré dans ses processus les critères environnementaux et sociaux pour les types d'achats présentant les principaux risques RSE (production de tenue Promévil, entretien, imprimerie..)</p>
--	---	--

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

<p>ENGAGEMENT INITIAL N°1</p> <p><i>La formalisation d'un code de bonne conduite et une procédure mettant en œuvre les principes anti-corruption dans les actes d'achat et de vente sera effective au mois d'octobre 2012. Ce Chantier sera porté par le Président et le trésorier de l'association. De même que le renvoi de ces règles qui feront l'objet d'un avenant au contrat de travail des salariés qui sont exposés à de tels risques.</i></p>	<p>La charte ES de Promévil, qui affirme le principe d'éthique dans les affaires, est jointe à chaque contrat de travail et va être signée par tous les fournisseurs, les prestataires et donneurs d'ordres de l'association</p>	<p>Le dispositifs de double signature est appliqué sur les achats supérieurs à 50 k€. Par ailleurs une vérification croisée est assurée sur l'ensemble des notes de frais des administrateurs, l'achat des équipements mis à disposition des administrateurs (ordinateurs..), des éléments de frais généraux</p>
<p>ENGAGEMENT INITIAL N°2</p> <p><i>L'application de la double signature dans les conditions relevées dans les voies de progrès pourra intervenir dès le mois d'avril 2012. Trésorier et Directeur Général de Promévil sont responsables de cet engagement.</i></p>		

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

<p>ENGAGEMENT INITIAL N°1</p> <p><i>Un travail de recensement des besoins de formation des bénévoles en vue de leur permettre d'exercer pleinement leur rôle est bouclé au mois de septembre 2012. Ce travail sera fait par le Président, appuyé par le D.G</i></p> <p><i>Ensuite, bâtir un plan de formation en conséquence, pour application à partir de janvier 2013. Le suivi sera assuré par le Pôle Professionnalisation et Développement.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promévil a établi un nouveau règlement intérieur et des nouveaux statuts du Conseil d'Administration, qui vont clairement dans le sens de plus de transparence (rôles et missions plus détaillés) et de contrôle (responsabilité explicite du trésorier), car plus strictes que les précédents - Recensement des besoins en formation des Administrateurs bénévoles, qui s'est traduit dans le plan de formation (4 d'entre eux ont été formés à l'engagement sociétal). Un point sur l'avancement de l'engagement sociétal de Promévil est fait à chaque réunion du CA <p>=> Promévil gagnerait à s'assurer que le recensement des besoins en formation des Administrateurs portent aussi sur le cœur de leurs responsabilités au sein de l'Association</p>	<p>Les nouveaux statuts n'ont pas été actualisés et le règlement intérieur en application a été approuvé en juin 2011.</p> <p>La plan d eformation des bénévoles nécessite d'être actualisé.</p>
---	--	--

Synthèse des résultats de l'évaluation
de renouvellement LUCIE 26000 de
Promévil

Principes d'Action EXCLUS :

- Les PA ci-dessous ont volontairement été exclus du champ de l'évaluation LUCIE 26000 de l'organisation, en raison de leur non-applicabilité justifiée par la réalité contextuelle de Promévil

- PA n°1: Veiller à la sécurité des produits et services et à la santé des consommateurs.

Promévil ne propose pas de services qui présentent des risques pour la santé des consommateurs

- PA13 : Respect des règles de la concurrence

Critère non pertinent pour Promévil

- PA n°25 : Favoriser l'accessibilité des produits et services présentant un caractère d'intérêt général

Critère non pertinent pour Promévil

Principes d'Action REGROUPES:

- Les PA ci-dessous ont volontairement été regroupés, leur traitement conjoint étant justifié par les spécificités et la réalité contextuelle de Promévil.

- PA N° 2+3:

Par souci de cohérence au regard du type de services proposés par Promévil, la question de l'information commerciale est traitée dans le principe d'action n° 3, qui s'intéresse aux pratiques de commercialisation dans son ensemble

- Les PA 6 +7+8+9 :


pour une entreprise tertiaire comme Promévil avec un faible impact sur ce sujet, il est pertinent de regrouper l'ensemble des PA du domaine environnement. En fonction de l'activité, le PA 6 peut être séparé lorsque les produits et/ou services intègrent des enjeux en termes d'écoconception.


- Les PA 10 +11 :

Avec un panel de fournisseurs restreint et un faible CA d'achats, il est cohérent d'évaluer les relations fournisseur responsables au sens large dans un PA regroupé : intégration de critères sociaux/environnementaux dans les achats, maîtrise du risque de dépendance, promotion de relations durables, égalité de traitement,...


Synthèse de l'IMPORTANT et du NIVEAU D'ASSURANCE retenus pour chaque Principe d'Action (PA) LUCIE évalué – évaluation de renouvellement

Assurance	Importance: ESSENTIEL	Importance: IMPORTANT
RAISONNABLE	<p>PA2+3: Informations fournies aux clients/consommateurs</p> <p>PA4: Traitement des réclamations et litiges</p> <p>PA12: Prévention de la corruption</p> <p>PA15: Développement des compétences et évolutions professionnelles</p> <p>PA17: Règles de prévention des risques HSE et respect de la réglementation hygiène-sécurité</p> <p>PA21: Non-discrimination et égalité des chances</p>	<p>PA5: Respect de la vie privée et des données personnelles des clients/consommateurs</p> <p>PA10+ 11: Achats responsables et relations durables avec les fournisseurs</p> <p>PA14 : Informations sur les rémunérations et avantages</p> <p>PA16: Non-précarité des contrats de travail</p> <p>PA18: Horaires de travail et équilibre vie professionnelle/vie privée</p> <p>PA19+20: Promotion du dialogue social et respect du droit syndical</p> <p>PA22: Interdiction du travail des enfants et du travail illégal</p> <p>PA24: Participation au développement économique des territoires d'implantation</p> <p>PA26: Participation à des actions sociétales</p> <p>PA28 :Dispositifs et de contrôle et d'audit</p>
PARTIELLE		<p>PA6+7+8+9: Management environnementale et Maîtrise des impacts environnementaux</p> <p>PA 27 : Responsabilités des organes de direction et de surveillance</p>
FABILE		

 Non bloquant pour obtention du Label
Engagements de progrès volontaires


 Non-bloquant pour l'obtention du label
SI engagements de progrès (**obligatoires**)


 Validés par le Comité de labellisation


 Potentiellement bloquant pour l'obtention du Label **TANT QUE** le PA est dans cette zone (*attente d'actions correctives urgentes*)


Synthèse de l'IMPORTANT et du NIVEAU D'ASSURANCE retenus pour chaque Principe d'Action (PA) LUCIE évalué – évaluation de suivi

Assurance	Importance: ESSENTIEL	Importance: IMPORTANT
RAISONNABLE	<p>PA2+3: Informations fournies aux clients/consommateurs</p> <p>PA4: Traitement des réclamations et litiges</p> <p>PA12: Prévention de la corruption</p> <p>PA15: Développement des compétences et évolutions professionnelles</p> <p>PA17: Règles de prévention des risques HSE et respect de la réglementation hygiène-sécurité</p> <p>PA21: Non-discrimination et égalité des chances</p>	<p>PA5: Respect de la vie privée et des données personnelles des clients/consommateurs</p> <p>PA10+ 11: Achats responsables et relations durables avec les fournisseurs</p> <p>PA14 : Informations sur les rémunérations et avantages</p> <p>PA16: Non-précarité des contrats de travail</p> <p>PA18: Horaires de travail et équilibre vie professionnelle/vie privée</p> <p>PA19+20: Promotion du dialogue social et respect du droit syndical</p> <p>PA22: Interdiction du travail des enfants et du travail illégal</p> <p>PA24: Participation au développement économique des territoires d'implantation</p> <p>PA26: Participation à des actions sociétales</p> <p>PA28 :Dispositifs et de contrôle et d'audit</p>
PARTIELLE		<p>PA6+7+8+9: Management environnementale et Maîtrise des impacts environnementaux</p> <p>PA 27 : Responsabilités des organes de direction et de surveillance</p>
FABILE		

 Non bloquant pour obtention du Label
Engagements de progrès volontaires

 Non-bloquant pour l'obtention du label
SI engagements de progrès (**obligatoires**)

 Validés par le Comité de labellisation

 Potentiellement bloquant pour l'obtention du Label **TANT QUE** le PA est dans cette zone (*attente d'actions correctives urgentes*)

MATURITE RSO GLOBALE DE PROMEVIL :

- Les valeurs de responsabilité sociale de Promévil sont fortement présentes et reconnues par l'ensemble des parties prenantes internes et externes. Le déploiement s'appuie sur une organisation structurée, des processus définis et des outils de reporting innovants et performants, à l'instar de ceux qu'utilisent les entreprises. Promévil a su capitaliser sur les audits précédents pour maintenir ses principales zones de forces et a progressé sur les sujets qui avaient déjà fait l'objet de recommandations.
- Le statut associatif de Promévil constitue à ce stade et selon nos interlocuteurs une véritable source d'opportunités dans les axes de développement identifiés. En revanche une réflexion devra être menée sur l'organisation interne des ressources, sur le rôle des pôles vis-à-vis des équipes sur le terrain et le dimensionnement du poste de CUO pour dépasser les difficultés de management que peut générer l'essor d'une organisation quand elle atteint un seuil de de taille critique.
- La contribution de Promévil à la constitution de la filière métier de la médiation sociale, en partenariat avec les acteurs des différents réseaux apparaît décisive.

PRINCIPAUX POINTS FORTS RSO DE PROMEVIL :

- Nous maintenons une formulation d'assurance raisonnable de tangibilité et de cohérence des engagements et processus de l'entreprise au regard de 14 principes sur les 16 principes de responsabilité sociale sous revue (plusieurs critères fusionnés).
- Promévil est toujours particulièrement avancée dans les sujets liés à l'intégration et au développement des compétences et de l'employabilité de ses collaborateurs en contrat aidés ou en emploi jeune. L'association développe des compétences en ingénierie de formation et de financement de formation.
- Promévil a progressé sur le principe d'action lié au développement des achats durables et pour lequel les principaux risques sont désormais maîtrisés

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION RSO POUR PROMEVIL :

- Nous maintenons une assurance partielle sur le critère concernant la réduction des impacts environnementaux pour lequel des marges de progression sont encore identifiées malgré la mise en place de plusieurs actions et des résultats positifs.
- Par ailleurs, notre évaluation sur la gouvernance passe d'un niveau raisonnable à partiel et nous recommandons une actualisation des statuts allant dans le sens du projet de modification qui date 2012 et intégrant les modifications du règlement intérieur, ainsi qu'une meilleure accessibilité et transparence de l'information sur la gouvernance, les ressources de fonctionnement de l'association.

MATURITE RSO GLOBALE DE PROMEVIL :

- Après cinq ans de démarches d'amélioration continue dans le cadre de la démarche LUCIE, Promévil se trouve à un pallier de maturité en ce qui concerne sa performance RSE.

PRINCIPAUX POINTS FORTS RSO DE PROMEVIL :

- Nous formulons une assurance raisonnable de tangibilité et de cohérence des engagements et processus de l'association sur 14 des 16 principes d'action de responsabilité sociale.
- Promévil poursuit les expérimentations au siège en matière de réduction des consommations afin d'appliquer les pratiques concluantes à l'ensemble des locaux et continue à sensibiliser ses collaborateurs.
- Le CHSCT est désormais en place et formé et le Direction Général salue le dynamisme de cette instance.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION RSO POUR PROMEVIL :

- Nous formulons une assurance partielle sur 2 des 16 principes d'action de responsabilité sociale.
- Les principes d'action évalués à un niveau partiel lors de l'audit de renouvellement conservent ce niveau en raison d'engagement partiellement ou pas réalisés.
- Promévil gagnerait à poursuivre la formalisation de sa démarche environnementale et à faire aboutir les projets entrepris au niveau de la gouvernance.

Résultats détaillés de
l'évaluation LUCIE 26000
par Principe d'Action (PA) LUCIE

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Remarques : L'association Promévil est peu concernée par les annonces publicitaires, peu fréquentes : contexte d'association à but non lucratif, relevant de la loi 1901

- ⌘ La loyauté des pratiques commerciales est garantie par la loi de 1901. En effet, Promévil exerce une activité économique, mais ne peut distribuer de bénéfices de quelque manière que ce soit, ce qui limite son exposition au risque de pratiques commerciales déloyales
- ⌘ L'action de l'association en la matière porte sur un marché peu compétitif et a une vocation d'intérêt général

Promévil a mis en place des dispositifs de nature à apporter une information claire et complète aux prospects/clients

- L'association assure une communication structurée donnant de la visibilité à la fois sur le contenu de sa mission (Rapport d'activité, presse..) mais également plus largement sur le métier de la médiation sociale avec le guide des Bonnes Pratiques
- Un diagnostic de 2 jours est réalisé par Promévil, préalablement à tout contrat, afin de s'assurer que la médiation sociale est la réponse pertinente à la problématique du client, ce que nous identifions comme une bonne pratique
- L'incitation à passer par un appel d'offres ou une convention pour préciser au maximum le cahier des charges, font partie de l'argumentaire de promotion de Promévil
- Les réponses à Appel d'offre sont contrôlées et visées par le Directeur Général

Des engagements de Promévil sont clairs et formalisés

- La Charte d'Engagement sociétal reprend les engagement d'intégrité et de professionnalisme dans le respect des cahiers des charges et des règles déontologiques, et dans l'échange et l'écoute avec ses clients
- Promévil a récemment formalisé (travail avec l'aide de consultant extérieur) les engagements des membres du Codir au Respect des valeurs de l'association qui précisent le « sens du service clients » ou la « clarté, transparence et formalisation »
- Promévil s'engage dans ses réponses à AO sur la garantie du maintien du service notamment en cas d'absence ou de vacance de poste - taux de service) et précise les types de mission : veille sociale, veille technique, médiation événementielle. Elle répond aux objectifs de présence et de qualité du reporting

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Une organisation qui s'appuie sur des processus renforcés depuis 2012 et des dispositifs de reporting innovants

- Une expertise sur les métiers de la médiation sociale et des moyens dédiés à la formation et la professionnalisation des équipes
- Des processus d'intervention formalisés via les guides du Médiateur social,, du Chef d'équipe et plus récemment du CUO
- Un recueil de bonnes pratiques de médiation sociale qui vient enrichir l'expertise de Promévil
- Développement d'outil de reporting en temps réel qui permet aux clients (Iforges et Wikilien) d'avoir une connaissance en temps réel de l'activité des équipes de médiation, des incidents qui se sont déroulés sur le périmètre couvert : qualification de l'intervention, détermination géographique et temporelle (SIG).. Cet outil cartographique de suivi de l'activité est innovant et contribue de manière efficiente à un premier niveau d'évaluation et de contrôle des moyens mis en oeuvre ainsi que du respect des clauses contractuelles
- Un positionnement pertinent de la démarche qualité directement rattachée à la direction générale, qui est cependant en stand by depuis 6 mois


Des systèmes d'évaluation de la qualité des clients et une performance globale reconnue positive

- Comme en 2012, ce sont les clients qui mettent en place leur propres dispositifs de mesure de qualité des prestations :
 - Sur les lignes ferroviaires : la SNCF sollicite des clients mystère et réalise des enquêtes de satisfaction auprès des usagers. En revanche il peut également s'agir d'évaluation conjoint menée pour partager le diagnostic (Transilien)
 - Les villes réalisent des enquête de satisfaction de la population

Des retours positifs des parties prenantes (collectivité et SNCF)interrogées sur la qualité de la relation partenariale avec Promévil (réactivité, participation au comité de coordination et réunions, capacité à travailler avec l'ensemble des acteurs..)ainsi que sur le respect « sur la durée » des engagements d'allocation de ressources (taux de présence, taux d'accompagnement des trains ou pour les collectivités engagement sur la présence d'un nombre précis de médiateurs)


Plus globalement, notre interlocuteur de la SNCF rapporte une baisse des incivilités grâce à l'action des équipes de Promévil et une perception positive des voyageurs en reconnaissant la difficulté d'évaluer l'effet de la prévention (sur les incivilités évitées?)

PA 2+3 : Eviter les allégations publicitaires mensongères ainsi que les pratiques commerciales déloyales, et offrir un produit/service respectant les engagements qualité et les clauses contractuelles.

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Avancer sur le projet qualité en s'appuyant sur l'expertise développée par une des administratrices de l'association et pour s'inscrire dans le projet stratégique concernant le plan d'action qualité:
 - L'absence de dispositif d'évaluation de la qualité interne est un axe de progrès identifié explicitement par un des clients de Promévil interrogé
 - Ce qui alimentera la réflexion sur la caractérisation de la qualité de la médiation
- Dans le cadre du développement de l'activité de Promévil dans les zones urbaines, renforcer les dispositifs d'évaluation de ses missions et définir plus avant les caractéristiques différenciantes entre la médiation sociale dans les transports (son coeur de métier) et la mission consistant à faire respecter la tranquillité publique en zone urbaine
 - Continuer à travailler avec les clients sur le protocole d'évaluation partagée, notamment sur le volet urbain et comme préconisé dans le guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique
 - Travailler avec les bailleurs et les collectivités sur un questionnaire simple d'évaluation permettant d'objectiver les résultats à soumettre dans les conseils de quartier par exemple
 - Mieux rendre compte de la fonction d'aide à la prise de décision du dispositif de médiation
 - Démontrer la spécificité du cycle de professionnalisation pour les médiateurs intervenant dans les missions de tranquillité publique avec notamment un volet important sur la réalisation de bilans et d'écrits professionnels
 - S'engager auprès de clients dans la formation des CE ou CUO en CDI pour re-questionner régulièrement sur les conditions d'intervention, indispensable dans le cadre de ce type de missions
- Concernant la médiation dans les transports, réfléchir à la mise en place d'une session de formation « de base » à destination des nouveaux médiateurs sociaux sur le savoir-être et la connaissance du métier, avant toute affectation sur le terrain
- Pour garantir le niveau d'organisation et d'intervention, réfléchir à l'organisation des équipes et notamment au dimensionnement du métier de CUO (réalisation de contrôle qualité de niveau 1, management d'équipe..) et du rôle de support des pôles

PA 2 + 3 : Fournir des informations exactes et claires sur la composition, l'utilisation, l'entretien, le stockage et l'élimination des produits et services

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°1: avancer sur le chantier « Qualité », conformément au plan stratégique de l'association.

Description précise de l'engagement de progrès prévu :
 Missionner une administratrice qui bénéficie d'une expertise dans ce domaine
 Cadrage de la mission, détermination des ressources à allouer

Indicateur(s) de mesure prévu :
 Constitution d'une équipe « Qualité » chargée d'exécuter un plan d'action défini par l'administratrice, Madame E. Quéguiner.

Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :
 Avril 15: le Bureau entérine la décision de missionner Madame Quéguiner
 Juin 15: déclinaison du plan d'action de Madame Quéguiner devant le conseil d'administration
 Septembre 15: lancement du plan « Qualité »

Livrables prévus à T = N+18 mois :
 Partage du plan « Qualité » avec les parties prenantes extérieures et lancement d'une démarche de certification en lien avec notre cœur de métier
 Livrables prévus à T = N+36 mois :
 Obtention d'une certification cible.

Engagement non réalisé :

Le chantier qualité n'a à ce jour pas avancé. Un système de client mystère est cependant déployé par la SNCF sur les lignes A et J et Promévil participe désormais aux enquêtes sur la ligne D. Nous n'avons toutefois pas eu connaissance d'éventuels plans d'actions résultant des résultats des enquêtes réalisées.

Une réflexion est également en cours sur la possible certification du management de la qualité de l'association. Promévil pourrait notamment envisager l'obtention du label de médiation sociale en cours de création au niveau de la branche.

En dépit de la non réalisation de cet engagement, nous maintenons une assurance raisonnable sur ce principe d'action.


PA 4 : Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Promévil a adopté depuis 2012 des pratiques de nature à assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations, nous n'avons pas noté d'évolution particulière sur ce sujet


- Chaque client de Promévil peut signaler à tout moment aux responsables de pôle (Train ou Urbain) un dysfonctionnement signalé soit par un usager soit par un collaborateur de l'organisation cliente par mail :
 - Chaque client direct (SNCF ou mairie) peut faire remonter des problèmes que pourraient rencontrer soit ses propres collaborateurs soit les usager avec les équipes de Promévil auprès des responsables de Pôles Transports et Urbains qui s'engagent à les traiter dans les meilleurs délais (en fonction de leur nature)
 - Chaque usager peut également solliciter directement Promévil pour faire remonter un dysfonctionnement qui sera pris en compte et analysé par le Directeur Général en personne
- Il n'existe pas à proprement parler de processus de traitement de la réclamation formalisé cependant chaque signalement fait l'objet d'une enquête contradictoire et l'information est fournie en toute transparence au client pour l'informer des solutions mises en place (qui peut se traduire par entretien disciplinaire assorti ou non de sanction lorsqu'il s'agit de réclamations portant sur le comportement des équipes sur le terrain)
- Une relation de proximité et continue avec ses clients (SNCF et collectivités) permet un traitement rapide et efficace des dysfonctionnements :
 - Les entretiens parties prenantes rendent compte d'avis positifs sur la prise en compte de leurs remontées d'informations et de la qualité de la relation partenariale avec les équipes terrains

PA 4 : Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	ESSENTIEL	/	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Mettre en place un tableau de suivi permettant de rendre compte de manière objective du traitement des sollicitations clients quant à la qualité de la prestation rendue en reportant sur :
 - Le délai de traitement de la notification/réclamation du client
 - La réalisation d'une enquête interne
 - Nombre de problèmes signalés et résolution du problème ou des dispositifs de progrès mis en place

PA 4 : Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°1/ Mettre en place un tableau de suivi permettant de rendre compte de manière objective du traitement des sollicitations clients quant à la qualité de la prestation rendue

⌘Description précise de l'engagement de progrès prévu :

⌘Sollicitation des usagers à travers à un questionnaire

⌘Indicateur(s) de mesure prévu :

⌘Mise en place d'une commission chargée d'exploiter les résultats.

⌘Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :

Nov 15: distribution du questionnaire aux usagers
 Février 2016: exploitation suivie de la conception du tableau de suivi en lien avec le travail de l'équipe « Qualité »

⌘Livrables prévus à T = N+18 mois :

Les outils Iforges et Wikilien prennent en compte le traitement des sollicitations clients

⌘Livrables prévus à T = N+36 mois :

Engagement non réalisé :

Les réclamations clients peuvent être saisies par ces derniers sur le site internet de Promévil; les messages sont redirigés sur l'adresse internet du Directeur Général. Or, seules deux sollicitations ont été envoyées ces trois dernières années, ce qui rend la mise en place d'un tableau de bord peut pertinente. Toutefois, le DG assure traiter les réclamations en temps réel. Un policier avait d'ailleurs formulé une critique au sujet de la prestation rendue par certains médiateurs de Promévil et avait par la suite été intégré au conseil d'administration de l'association, afin d'assurer la prise en compte de cet enjeu.

En dépit de la non réalisation de cet engagement, nous maintenons l'assurance raisonnable sur ce principe d'action.

PA 5 : Respecter la vie privée des clients et des consommateurs et protéger leurs données personnelles et/ou confidentielles


ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Les dispositifs qui étaient en place depuis 2012 contribuent à la protection des données des clients :

- Le Code de déontologie des agents de médiation sociale rappelle dans l'article 2 le respect de l'anonymat et de la confidentialité des données dont il dispose. Il est lu et signé par tous les médiateurs recrutés par Promévil. Le règlement intérieur de l'association, la Charte de référence de la médiation sociale fixent également les obligations de discrétion, de respect de l'anonymat, de neutralité et d'impartialité, ainsi que de l'interdiction d'utiliser les informations recueillies lors de la médiation
- Par ailleurs dans le cadre des missions de médiation dans les trains, les équipes de terrain ne sont pas susceptibles de recueillir des informations personnelles.

Depuis le dernier audit, Promévil a développé son activité de médiation sociale dans les zones urbaines et gagnerait à mieux rendre compte de l'intégration dans ses processus des précautions spécifiques de respect des données personnelles transmises dans les missions effectuées

- En matière d'intervention en zone urbaine notamment en matière de tranquillité publique, le cadre d'intervention de Promévil s'inscrit dans celui de la stratégie nationale de prévention de la délinquance mais nous n'avons pas connaissance des retombées potentielles de la signature de Chartes déontologiques sur l'échange d'informations dans le cadre des conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance élaborée par le Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance.


PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- S'assurer de la conformité des informations détenues par les équipes de Promévil auprès de la CNIL
- Mettre en place différents niveaux d'accès aux données faisant l'objet de reporting sur WikiLien en cohérence avec les recommandation du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance
- Renforcer l'engagement sur la confidentialité des données notamment dans le cadre de la diversification de Promévil vers des missions sur l'espace public urbain (compléter la Charte d'engagement sociétal? Ou préciser dans les réponses à Appel d'offre)


ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+54 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+72 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	IMPORTANT	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		PARTIELLE	PARTIELLE	

Promévil a mis en place plusieurs dispositifs pour mieux prendre en compte les impacts environnementaux liés à son activité, l'association n'est pas en mesure de suivre les résultats de ses actions ni de définir des objectifs précis

- ⌘ Promévil a formalisé ses engagements dans la charte de l'engagement sociétal pour veiller à la protection de l'environnement et dans sa politique Achats responsables en favorisant l'achat de produits et services respectueux de l'environnement
- ⌘ Un manager de territoire (CUO) , responsable de Développement Durable , est en charge de l'animation d'un réseau de 14 collaborateurs volontaires à travers la tenue de réunions mensuelles pour travailler sur les axes d'amélioration. Le référent de ce manager sur ce sujet est un bénévole du Conseil d'Administration ce qui assure un portage élevé et qui rend compte au CA des avancées.
 - Il consacre 1 journée par semaine sur ces sujets environnementaux , cependant, absent pendant 6 mois pour des raisons de santé, le sujet est resté en « stand-by » pendant cette période
- ⌘ Plusieurs mesures sont mises en place pour réduire la consommation de papier ce qui a abouti à une réduction de 1,5% à 2% :
 - ⌘ L'utilisation des outils Iforges et Wikilien ont permis de fait une réduction de l'utilisation des supports papier dans le suivi et le reporting des activités
 - ⌘ Impression recto/verso du papier
- ⌘ Le recyclage des cartouches est mis en place sur deux sites: taux de récupération de 100%
- ⌘ Un module Développement Durable va être intégré dans le parcours de formation initial de médiateur
- ⌘ Des affiches imprimées sur les éco-gestes sont fixées dans les locaux pour sensibiliser les collaborateurs et selon le directeur général, une baisse relative de la consommation d'électricité et de chauffage est mesurée, compte tenu du nombre croissant de locaux pour accueillir les équipes
- ⌘ L'association vient d'identifier les partenaires permettant de pouvoir recycler les vêtements usagers (enlèvement du logo Promévil brodé)

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+54 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE			
NIVEAU D'ASSURANCE	PARTIELLE	PARTIELLE	

- S'assurer de l'intégration de critères environnementaux dans la sélection des locaux d'accueil des équipes de médiateurs
- Fixer des objectifs de performance environnementaux pour chaque site et mettre en place un dispositif de suivi trimestriel permettant de mettre en place le cas échéant un plan d'action corrective
 - De l'évolution de la consommation de papier
 - De l'évolution de la consommation d'électricité et de fluide
- S'assurer de la présence des affiches sur les éco-gestes dans tous les locaux et finaliser le module de formation sur les enjeux de développement durable
- Réactiver l'animation des volontaires référents sur l'engagement sociétal
- Réfléchir à des solutions alternatives à l'achat de bouteilles quotidiennes d'eau pour les équipes de médiateurs

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°1: Fixer des objectifs de performance environnementaux pour chaque site et mettre en place un dispositif de suivi trimestriel permettant de mettre en place le cas échéant un plan d'action corrective

- ☒ Description précise de l'engagement de progrès prévu
- ☒ introduction de critère performance environnementale dans l'évaluation de chaque site
- ☒ mise en place de Primes semestrielles ou annuelle basées sur le respect de ce critère
- ☒ Entamer avec les DUP la possibilité de ne plus éditer les bulletins de salaire en privilégiant l'envoi électronique
- ☒ Indicateur(s) de mesure prévu :
- ☒ Sensibilisation des concernés suivie d'une contractualisation et inscription systématique à l'ordre du jour des réunions du codir, mise en place d'un mécénat de compétences, valorisation à travers le site internet, contrôle des achats (papier, gaz oil, électricité) de façon plus précise
- ☒ Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :
- Mai 15: point Zéro sur les achats de papier, de carburant et d'électricité et mise en place d'un outil de suivi confié à la chargée des services généraux.
- Déc 15: Point d'étape N°1
- Avr 16: présentation des résultats, à l'occasion de l'AG statutaire
- Mai 16: points de progrès et mesures correctrices, éventuellement.
- ☒ Livrables prévus à T = N+18 mois :
- ☒ Baisse de la consommation de papier, d'électricité et de carburant à partir d'une première étape de mesure.


Engagement partiellement réalisé :

Il n'existe à ce jour pas d'objectif de performance en matière d'environnement dans chaque site. En effet, Promévil considère finalement que les enjeux énergétiques dans les locaux sont faibles car les équipes travaillent principalement à l'extérieur. Toutefois, des travaux de réfection sont régulièrement organisés dans un souci d'économie d'énergie.

Promévil poursuit de plus les travaux de modernisation au siège afin de pouvoir les appliquer le cas échéant dans les locaux. Des détecteurs de mouvements ont de cette façon été récemment installés dans les parties communes du siège et seront installés dans l'ensemble des locaux si le test s'avère concluant.

Il n'existe cependant pas de prime en lien avec la performance environnementale car cet engagement est peu réalisable. L'entretien annuel d'évaluation est toutefois l'occasion de sensibiliser les collaborateurs sur ces sujets.

Les bulletins de paye sont par ailleurs dématérialisés pour 87 % des salariés. L'association a introduit dans les contrats de travail de ses nouveaux collaborateurs en septembre 2015 une clause relative à la dématérialisation des fiches de paye, qui sont transmises par email. Nous attirons cependant l'attention de Promévil sur l'importance de faire usage du recommandé avec accusé de réception électronique afin d'éviter toute contestation des salariés concernant la réception.

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°2: S'assurer de la présence des affiches sur les éco-gestes dans tous les locaux et finaliser le module de formation sur les enjeux de développement durable

Description précise de l'engagement de progrès prévu :

- ☒ Conception, suivie de mise à dispositions d'affiches de sensibilisation
- ☒ Réactivation du module de sensibilisation

Indicateur(s) de mesure prévu :

- ☒ collaborateurs sensibilisés
- ☒ affiches sur les éco gestes sur les sites

Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :

Janv 16: sensibilisation effective
 Sept 15: affiches disponibles sur sites

Livrables prévus à T = N+18 mois :


- ☒ 80% des collaborateurs sensibilisés au modules de formation
- ☒ 100% des sites avec des affiches sur les éco-gestes

Livrables prévus à T = N+36 mois :

Engagement partiellement réalisé :

Des affiches sur les éco-gestes ont été mises en place dans les locaux suite à l'audit de renouvellement, en particulier devant les imprimantes.

Le module de formation sur les enjeux de développement durable n'a cependant pas été finalisé.

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°3: Réactiver l'animation des volontaires référents sur l'engagement sociétal et résolution du problème des bouteilles d'eau

Description précise de l'engagement de progrès prévu :

- Reconstitution de l'équipe en vue de redynamiser ses membres
- Désignation d'un ambassadeur par site

Indicateur(s) de mesure prévu :

- Sessions d'animation et réunion trimestrielle de l'équipe

Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :

- Mai 15: réunion de préparation du lancement
- Juin 15: 1ère réunion de l'équipe
- Oct 15: élaboration du plan d'action annuel de l'équipe

Livrables prévus à T = N+18 mois :

- Promévil dispose d'une équipe opérationnelle qui poursuit des objectifs précis et mesurables.
- Une solution est trouvée pour les problèmes des bouteilles d'eau.

Livrables prévus à T = N+36 mois :

Engagement non réalisé :

L'animation des volontaires référents sur l'engagement sociétal n'a pas été réactivé, du fait du fort turnover des équipes, ce qui empêche la stabilisation du projet.

Promévil a également tenté de résoudre la question de l'utilisation des bouteilles d'eau en installant des fontaines à eau dans les locaux mais cette solution n'a pas été opérante. Une réflexion est actuellement en cours pour résoudre ce problème et le siège est désormais équipé de bonbonnes à eau.

Promévil pourrait par exemple fournir aux médiateurs des bouteilles réutilisables afin de limiter l'usage des bouteilles en plastique.

Compte tenu des éléments précités, Vigeo maintient une assurance partielle sur ce principe d'action.

VALIDATION des ENGAGEMENTS 	LABELLISATION INITIALE (T=N)	MAINTIEN DE LA LABELLISATION (T=N+18 mois)	RENOUVELLEMENT DE LA LABELLISATION (T= N+36 mois)
	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation
ENGAGEMENTS PRIS POUR LE PA CONSIDERE			
ENGAGEMENT N°1			
ENGAGEMENT N°2			
ENGAGEMENT N°3			
ENGAGEMENT N°4			

ELEMENTS D'APPRECIATION ±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	IMPORTANT	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	FAIBLE	PARTIELLE	RAISONNABLE

Suite à l'élaboration de la Charte Achats fournisseurs en 2013, Promévil a mené une analyse de ses principes risques RSE pour engager ses fournisseurs

- ⌘ Depuis juillet 2013, trois fournisseurs ont signé la Charte : le fournisseur des tenues, l'Imprimerie du Montois, Global Service (entreprise de ménage). Dans le cadre de cet engagement, chaque fournisseur devra à partir de septembre 2013 (date de mise en application) la signer et fournir les éléments sur les aspects sociaux et environnementaux qui justifient ses pratiques en la matière
- ⌘ Depuis l'audit de suivi, Promévil intègre des critères environnementaux dans l'achat de ses produits d'entretien, et suit conformément à la réglementation les déclarations URSSAF pour limiter les risques de travail illégal
- ⌘ Promévil n'achète exclusivement que du papier recyclé

PA 10 : Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants en intégrant les critères sociaux et environnementaux dans le processus de sélection

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUMI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	IMPORTANT	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	FAIBLE	PARTIELLE	RAISONNABLE

- Rechercher les opportunités d'achats (textiles?) à réaliser auprès de structures d'insertion ou d'ESAT
- S'assurer de la prise en compte des critères environnementaux et sociaux dans les achats réalisés par les CUO
- Réfléchir à un dispositif permettant de s'assurer du respect des engagements de la Charte signée par les fournisseurs

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		ESSENTIEL	ESSENTIEL	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE		PARTIELLE	RAISONNABLE	RAISONNABLE

Au niveau du Conseil d'Administration et du bureau, les mesures en place depuis l'audit de suivi en 2013 favorisent la maîtrise des risques de corruption.

- ⌘ Le projet constitutif de Promévil, prévoit de prémunir l'association contre le risque de délit d'entente et prend un engagement de « transparence des contrats et des comptes entre les dirigeants », qui se décline au travers :
 - ⌘ Du statut obligatoire de bénévolat des membres du Conseil d'Administration (sous peine de devoir démissionner du Conseil, pour dispenser des formations en interne rémunérées par exemple)
 - ⌘ Du règlement intérieur du Conseil d'Administration, qui prévoit la double signature (Président du Conseil d'Administration ou autre membre du bureau) ainsi qu'une sous-commission des marchés, pour tout engagement supérieur à 50 K€
- ⌘ Une vérification croisée entre le Directeur Général et le trésorier du Conseil d'administration est assurée sur l'ensemble des notes de frais des administrateurs, l'achat des équipements mis à disposition des administrateurs (ordinateurs..), des éléments de frais généraux..

Au niveau des équipes, les risques d'exposition sont faibles et chaque collaborateur s'engage à faire preuve d'intégrité (Charte Engagement Sociétal).

- ⌘ Le remboursement des repas est fait sur justificatifs et dans des conditions bien définies (pause déjeuner en dehors du local pour les salariés du TER)
- ⌘ L'un des principaux risques réside dans le processus achat en dessous de 50 k€.


PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	ESSENTIEL	ESSENTIEL	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE	PARTIELLE	RAISONNABLE	RAISONNABLE

- Mieux formaliser l'engagement des membres administrateurs de l'association à travers une charte déontologique/bonne conduite spécifique (Une charte de bénévolat avait été évoquée par le précédent président du Conseil d'Administration) notamment dans la perspective d'ouverture à de nouveaux membres
- Mettre en place un dispositif de contrôle sur les processus des achats inférieurs à 50 k€.

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Différents dispositifs existent pour permettre une information claire sur la rémunération mais les travaux menés avec les représentants du personnel (DUP) n'ont toujours pas aboutis

- ⚡ Concernant la rémunération des médiateurs sociaux (ALMS) en CUI-CAE ou en CEA, les règles sont présentées et expliquées à plusieurs reprises : au moment de la candidature (dans les réunions « infos-coll»), dans la phase d'intégration et par le FLES , ce qui contribue à la transparence des règles :
 - ⚡ Les conditions de rémunération de cette catégorie de personnel sont claires et explicites
- ⚡ Si les fiches de fonction sont clairement définies, les négociations sur la grille de salaire avec les délégués du personnel commencées en 2012 n'a toujours pas abouties.
- ⚡ Un dispositif de prime existe au sein de l'entreprise qui concerne tous les collaborateurs quelque soit leur contrat :
 - ⚡ La prime concernant les médiateurs sociaux est actuellement annuelle et est basée sur l'analyse de 3 critères : assiduité/ponctualité/comportement
 - ⚡ Le Chef d'équipe fait une proposition de service au Chef d'Unité Opérationnel qui fait remonter les demandes de primes au Responsable de Pôle. Théoriquement, d'après nos interlocuteurs, le montant des primes varie de 1 € au doublement du salaire.
 - ⚡ L'attribution d'une prime trimestrielle exceptionnelle sur objectif dont les critères d'attribution définis et soumis aux les Délégués du Personnel vient d'être mise en oeuvre
- Une mutuelle existe pour tous les salariés et Promévil a mis en place une convention avec le FLES des Yvelines pour financer une partie du permis de conduire

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- S'assurer de la réalisation des entretiens d'évaluation annuels par les managers (à différencier du processus d'évaluation de la maîtrise des processus métiers suite aux formations)
 - Au cours desquels la question de la rémunération pourra également être évoquée
- Finaliser les échanges avec les représentants du personnel sur la grille de rémunération (engagés depuis près de 2 ans) notamment concernant les collaborateurs en CDI (CE, CUO, Responsable de pôles et postes administratifs)
 - En matière de primes, il apparaît nécessaire de rendre plus transparent le budget de primes à allouer par site, système considéré par certains de nos interlocuteurs comme un dispositif opaque
 - Réfléchir à l'harmonisation du montant des primes attribuées par les manager en favorisant une plus grande collégialité dans les décisions (au sein des pôles par exemple)
- Mettre en place un bilan annuel des rémunérations, qui comporte une déclinaison des données homme – femme, salaire médian, etc., afin de s'assurer de l'équité de traitement, et le cas échéant, de prendre des mesures correctives, et de pouvoir rendre compte aux IRP
 - Finaliser la maîtrise du logiciel de paye à par le Pôle Valorisation des talents dans le cadre de l'évolution des outils en lien avec le SAGE paye - formation prévue -

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		ESSENTIEL	/	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	

L'association Promévil est particulièrement proactive dans le développement de l'employabilité et l'accompagnement des personnes et a encore renforcé ses compétences de formateur par rapport à l'audit initial


- L'association (qui n'est pas une structure d'insertion) intègre des personnes en CUI-CAE (Contrat Unique d'Insertion - Contrats d'accompagnement dans l'emploi) qui entrent pour un contrat de 12 mois, renouvelable une fois, ou des personnes des contrat Emplois d'avenir (60 jeunes concernés), contrat de 12 mois renouvelable 2 fois, pour assurer de manière cohérente des cycles de professionnalisation d'un an.
- L'ensemble du processus d'intégration et de formation est structuré et efficient
 - Formation initiale : Boussole du Médiateur (en 2013 tous les médiateurs ont été formés)
 - Formation diplômante pour Chef d'Equipe AMIS
 - Tutorat exercé par les Chefs d'Equipe ou Chef d'Unité Opérationnelle (7h/mois)
- L'association a formalisé des guides de formation des médiateurs sociaux et de leur encadrement : Guide du médiateurs social, guide du Chef d'Equipe et guide en cours de finalisation du Chef d'Unité Opérationnelle
- Les moyens destinés au développement des compétences sont très conséquents (au-delà des obligations légales de dépenses de formation) : en 2013, 4,3% du temps de travail mensuel en moyenne est dédié à la formation et on observe une augmentation sensible du nombre de médiateurs sociaux et de chefs d'équipe formés entre 2012 et 2013
- Les outils d'évaluation de l'efficacité des formations sont en place : évaluations périodiques par un évaluateur expérimenté rattaché à la Pôle Valorisation Talents avec une grille d'évaluation, tests)

PA 15 : Développer les compétences de tous les collaborateurs et assurer une information précise sur les critères et les modalités des évaluations professionnelles et des promotions (2/2)

ELEMENTS D'APPRECIATION ±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	ESSENTIEL	/	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Promévil maintient le dispositif d'évolution professionnelle avec la SNCF (Passerelle SNCF – Formation pré-qualifiante puis contrat de professionnalisation) concernant une promotion annuelle entre 10 et 24 personnes :
 - 10 candidats retenus en formations et 9 embauchés en 2012 et,
 - 8 candidats retenus en formation en 2013
- Une convention a été mise en place avec le FLES des Yvelines (Fonds Local Emploi Solidarités) pour accompagner chaque nouveau collaborateur dans son projet professionnel


PA 15 : Développer les compétences de tous les collaborateurs et assurer une information précise sur les critères et les modalités des évaluations professionnelles et des promotions

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	ESSENTIEL	/	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE		

- Respecter l'engagement pris par l'association de réaliser de manière trimestrielle un point avec son responsable hiérarchique ou de mener des entretiens d'évaluation à minima annuellement

ELEMENTS D'APPRECIATION ±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Le schéma économique de l'association Promévil est basé sur le recrutement en CDD de personnes en contrats aidés (CAE-CUI), de jeunes en Contrat Emploi Avenir ou d'Adulte Relais.
- Promévil a créée avec la SNCF un système de passerelle PPS (Passerelle Promévil SNCF) pour les Agents de médiation qui souhaitent postuler: une formation en contrat de professionnalisation d'un an au sein de la SNCF, avec un poste d'Agent de gare en CDI à la clé (sous réserve de réussite du test le cas échéant, ils sont repris par l'association). L'association a l'ambition de dupliquer ce projet avec d'autres employeurs potentiels
- En 2013, les salariés en CDI représentent 26% de l'effectif total, donnée stable depuis 3 ans et qui traduit la volonté de l'association de stabiliser l'encadrement : des CDI ont été proposés à des chefs d'Equipe en contrat aidés qui arrivaient en fin de convention.
- Le turn over est de 59% en 2013 par rapport à 42% en 2010, accentué par le remplacement en 2013 du recrutement des médiateurs en CUI CAE par des jeunes en Contrat Emploi Avenir


PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Mettre en place un suivi d'information sur l'évolution des collaborateurs dont le CDD est arrivé à échéance ou qui n'a pas été renouvelé pour valoriser le cas échéant un éventuel retour à l'emploi suite à la professionnalisation


ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		ESSENTIEL	/	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Promévil a avancé sur ces sujets depuis l'audit initial au-delà des formations qui étaient déjà en place , notamment dans l'élaboration du DUER

- L'évaluation des risques de l'ensemble des sites (administratif, locaux,...) a été réalisée en 2014 à travers les documents uniques d'évaluation des risques (le DUER) et il est remis à jour périodiquement. Il intègre notamment les risques psycho-sociaux.
- Depuis 2012 le CHSCT ne s'est pas encore constitué et à ce stade, ainsi le DUER n'a pas encore été partagé avec les délégués du personnel et le CHSCT : néanmoins depuis janvier 2015, il est tenu à leur disposition dans le bureau de la responsable du Pôle Valorisation des Talents (PVT)
- Le cycle de professionnalisation des Agents de médiation prévoit plusieurs formations sur la santé et la sécurité :
 - Prévention des conflits et gestion du stress
 - Sensibilisation aux risques ferroviaires (la SNCF y contribue),
 - Premiers Secours Civiques 1
 - Incendie, Manipulation d'extincteurs
 - Un plan de prévention est signé avec la SNCF sur chaque site, qui permet au Chef d'Equipe de passer en revue tous les risques professionnels avec ses équipes

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	ESSENTIEL	/	ESSENTIEL
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE		RAISONNABLE

- Finaliser rapidement la création du CHSCT prévue depuis 2012 et non encore mis en place
- Mettre en place des indicateurs de suivi du taux de fréquence et du taux de gravité

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

ENGAGEMENT INITIAL N°1: Finaliser rapidement la création du CHSCT prévue depuis 2012 et non encore mis en place

⌘ Description précise de l'engagement de progrès prévu :
 ⌘ Achèvement du processus de mise en place du CHSCT

⌘ Indicateur(s) de mesure prévu :
 ⌘ Organisation de l'élection des membres (titulaires et suppléants)

⌘ Echancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :
 Mai 15: le collège désigne les élus du CHSCT
 Mai 15: envoi du PV à l'inspection du travail

⌘ Livrables prévus à T = N+18 mois :
 ⌘ La mise en place du CHSCT est effective et l'instance se réunit régulièrement selon un calendrier annuel prévisionnel conjointement validé avec la Direction.

⌘ Livrables prévus à T = N+36 mois :

Engagement réalisé :

Le CHSCT est en place depuis juillet 2015 et le formalisme des réunions est respecté. Les membres du CHSCT ont été formés et ces derniers ce sont saisis du sujet en réalisant un état des lieux de la santé et de la sécurité dans l'ensemble des locaux. Cette analyse est toujours en cours et donnera par la suite lieu au déploiement d'un plan d'action.


Compte tenu des éléments précités, Vigeo Eiris considère cet engagement réalisé dans sa totalité et maintient une assurance raisonnable sur ce principe d'action.

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Les règles applicables en matière de temps de travail sont clairement définies

- Le staffing des équipes d'Agents de médiation tient compte du lieu d'habitation dans l'affectation des lieux de travail
 - ⚡ Les heures supplémentaires (à la demande du client) sont sur la base du volontariat et récupérées
 - ⚡ Pas de difficulté particulière remontée sur la prise de congé
 - ⚡ L'association essaie dans la mesure du possible d'être flexible pour satisfaire les souhaits individuels : aménagement des horaires, longs congés


- ⚡ Les collaborateurs interrogés n'ont pas fait remonter de sujet particulier lié aux horaires (mais nous n'avons pas rencontré de médiateurs intervenant de nuit sur des zones urbaines)

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUMI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- RAS

ELEMENTS D'APPRECIATION ±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- ⌘ Dans le cadre de l'association Promévil, la représentation du personnel est assurée par la mise en place d'une délégation unique du personnel, concentrant les attributions de délégué du personnel et du comité d'entreprise. Les dernières élections se sont déroulées en avril 2014 dans des conditions satisfaisantes d'après les interlocuteurs rencontrés
- ⌘ Des réunions mensuelles sont organisées entre la DUP et le directeur général, faisant l'objet de procès-verbaux systématiques
- ⌘ L'ensemble des salariés, Managers et Représentants du Personnel rencontrés considèrent que le dialogue avec la direction est fluide et constructif, et que peu de revendications restent insatisfaites de manière récurrente
- ⌘ On ne relève pas depuis 2012 de cas supposé ou avéré de discrimination antisyndicale
- ⌘ Depuis janvier 2015, la DUP est invitée à l'assemblée générale de l'association.


PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Réfléchir à l'opportunité de mettre à disposition de la DUP des conseils externes ou des dispositifs de formation pour permettre d'accélérer la constitution de CHSCT
- Maintenir cette volonté d'implication de la DUP dans les décisions stratégiques de l'association (dynamique lancée avec leur participation à l'assemblée générale)

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

La prévention des discriminations et la promotion de l'égalité des chances restent des engagements forts de Promévil

- La Charte d'Engagement sociétal de Promévil formalise l'engagement de l'association dans le respect et la valorisation de la richesse de la diversité
- La volonté de la Direction est d'avoir une représentation dans ses équipes similaires à celle de la société : Promévil recrute des Agents de médiation d'âges, de genre et d'origines diverses.
- L'un des engagements des membres du codir au respect des valeurs de l'association concerne spécifiquement le respect des différences et notamment les différences interculturelles
- L'association s'est fixée l'objectif d'atteindre la parité dans les effectifs : en 2013, l'effectif total est de 176 salariés dont 34% de femme et on constate depuis 2007, une augmentation du nombre de femmes et une amélioration de la parité (de 32 à 34% entre 2012 et 2014)
- Compte tenu de l'implication de Promévil Emplois d'avenir avec SNCF, la répartition par âge a été modifiée en 2013 et 2014 avec 45% de collaborateurs âgés de 18 à 25 ans.
- De par son statut associatif, Promévil n'est pas soumis à l'obligation d'emploi de 6 % de travailleurs handicapés. Toutefois, le recrutement de travailleurs handicapés fait partie des objectifs que s'est fixée l'association (collaboration avec Cap Emploi) : en 2013, l'association ne dispose pas de données à jour (sous-évaluées à ce stade : 8 personnes sont reconnues travailleurs handicapés)

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE


- Formaliser davantage les engagements sur la parité homme/femme et mettre en place en lien avec le logiciel de paie afin de disposer d'une analyse de la différence des salaires homme/femme
- S'assurer de la fiabilité du nombre de personnes handicapées dans les effectifs de Promévil
- Finaliser la réflexion sur l'intégration dans le cycle de professionnalisation des chefs d'équipe une formation sur l'interculturalité

ELEMENTS D'APPRECIATION ±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

NB : Compte-tenu du faible risque lié au travail des enfants et au travail forcé (contexte réglementaire très cadré en France), nous aborderons ce PA uniquement sous l'angle du « travail illégal »

Les procédures de recrutement et de gestion du personnel en place permettent de limiter le risque de travail illégal


- 🚫 Pour pouvoir être sélectionné comme médiateur social au sein de Promévil, il faut respecter les conditions de contractualisation de convention des CAE ou CEA, ce qui exige un premier contrôle exercé par le Service Public de l'Emploi puis une vérification des documents exercée par l'assistante RH du Pôles Valorisation des Talents.

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUMI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- RAS

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Le Règlement intérieur couvre la majorité des enjeux :
 - ⚡ Référence aux lois en matière de prévention du harcèlement moral et sexuel
 - ⚡ Présentation de l'échelle et de la nature des sanctions disciplinaires
 - ⚡ Rappel du droit à la défense du salarié et du droit à se faire assister
 - ⚡ Pour les entretiens disciplinaires qui ont eu lieu ces dernières années, les collaborateurs se sont fait accompagnés des représentants du personnel.
- Les valeurs de Promévil fortement ancrées dans les pratiques managériales limitent le risque de comportement abusif et elles ont reprises dans le cycle de formation initiale
 - ⚡ Des modules de formation du cycle de professionnalisation des Agents de médiation sont dédiés à la sécurité des salariés dans le cadre de leur travail et à la gestion des agressions verbales et physiques ; par ailleurs, la SNCF met à disposition des Agents de médiation agressés son dispositif d'assistance psychologique. L'association n'hésite pas à offrir un jour de repos à un Agent de médiation agressé dans le cadre de son travail
 - ⚡ Les salariés et Managers interviewés ne mentionnent aucune atteinte à la dignité des personnes en interne ; ils ont un avis positif sur le respect des règles en cas de sanction disciplinaire, tout est mis en œuvre pour éviter d'aller jusqu'au licenciement


PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUMI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- S'assurer de la conformité de Promévil par rapport aux obligations légales en matière de déclaration systématique à la CNIL des base de données des collaborateurs en contrat unique d'insertion.
- Désigner au sein de l'association un correspondant informatiques et libertés (CIL)

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE		IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE		RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

La contribution au développement humain en permettant à un public éloigné de l'emploi d'accéder à un socle de compétences pour son insertion durable dans le vie professionnelle et au développement économique sont au coeur du projet de Promévil

- Le statut, ainsi que le modèle économique de l'association qui s'adosse à l'insertion professionnelle, participent de fait au développement de l'employabilité des personnes en difficulté ou éloignées de l'emploi ou dans l'accompagnement des jeunes en contrat d'avenir (60 jeunes en 2013) ainsi qu'au développement économique des territoires d'implantation
- Le développement avéré de l'employabilité des salariés est une conséquence de la politique de professionnalisation de l'association : un cycle de professionnalisation, des formations qualifiantes, un projet de mise en place d'un CQP, des promotions professionnelles, etc.
- L'association Promévil a mis en place un dispositif de suivi permettant d'évaluer depuis 2007 la pérennisation de la situation professionnelle et en 2013, les sorties des collaborateurs par an vers des CDI, des CDD de plus de 6 mois, des entrées en formation (dont le dispositif Passerelle cité ci-dessus) ou transformation en CDI représentent 21% des sorties (soit plus 2% qu'en 2012) tandis que 53% représentent des fins de contrat.
- La convention signée avec le Fonds Local Emploi Solidarité des Yvelines a également permis d'accompagner en 2014, 96 collaborateurs et d'aider au financement des formations de 132 collaborateurs

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE


- Approfondir les pistes soulevées par l'étude Goodwill Management sur la création de valeur immatérielle et notamment au bénéfice des parties prenantes internes et externes

ELEMENTS D'APPRECIATION ±	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

Promévil est engagée de manière active dans la structuration de la filière métier de la médiation sociale

- ⌘ La responsable du Pole Valorisation des Talents participe activement à la professionnalisation des métiers de la médiation et notamment à travers le travail conjoint qu'elle mène avec le CNAM sur le lancement du Diplôme d'encadrant de dispositif de médiation sociale (niveau bac + 2) :
 - ⌘ Référentiel de compétences avec articulation pédagogique aux bonnes pratiques
- ⌘ Promévil s'inscrit ainsi comme un acteur de référence dans la médiation social avec une forte capacité de travailler en partenariat avec les différents réseaux et institutions existants (France Médiation..)

PA 26 : Participer à des initiatives d'intérêt général dans les domaines de la santé, de la culture, du sport ou de la connaissance

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUMI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- RAS

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent

ELEMENTS D'APPRECIATION	±	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36)	EVALUATION DE SUVI (T=N+54 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+72 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE				
NIVEAU D'ASSURANCE		PARTIELLE	PARTIELLE	

Les responsabilités et les attributions des organes de décision sont clairement définies, cependant l'actualisation des statuts de l'association s'avère nécessaire à ce stade pour une meilleure maîtrise des risques et en cohérence avec l'objectif de développement de l'association.


- ⚡ La séparation des rôles des instances dirigeantes de l'association est formalisée, la fonction de Présidence du Conseil d'Administration étant séparée de la fonction de Directeur Général
- ⚡ L'Assemblée Générale (AG) qui est l'organe souverain de l'association, est constituée des membres du CA et d'adhérents. Elle vote l'approbation finale du rapport financier, du rapport d'activité et du rapport moral de l'association, ainsi que les orientations futures présentées par le CA
- ⚡ Les missions respectives des instances sont encadrées par les **statuts de l'association et le règlement intérieur** du CA. Cependant les statuts de l'association datent de 1995 et n'ont pas été actualisés contrairement à ce qui avait été annoncé lors de l'audit de suivi ; le projet présenté en 2012 n'a pas encore été validé dans le cadre de l'assemblée générale et n'ont pas permis d'intégrer dans les statuts les modifications de responsabilité précisées par le règlement intérieur actualisé en 2013.
- ⚡ Les membres du CA sont bénévoles. Le règlement intérieur spécifie les règles de rémunération appliquées à des missions distinctes de mandat les membres du CA
- ⚡ Le CA se réunit de manière trimestrielle, et le Bureau mensuellement, ce qui assure un certain niveau de réactivité. Le bureau est composé d'au moins 3 administrateurs (généralement 4 y participent dont le trésorier du CA) et convie de manière systématique le Directeur Général, ce qui permet un contrôle de l'activité du 2nd par le 1er au-delà des comptes-rendus d'activité, et le partage de l'information. Il n'y a pas de commission au sein du CA mais des projets peuvent être confiés à un membre en fonction de ses compétences spécifiques : c'est le cas notamment du sujet de la qualité ou de l'immobilier
- ⚡ Les conseils sont planifiés annuellement avec une invitation envoyée par courrier 15 jours avant la date de Conseil et des experts extérieurs sont invités ou peuvent accompagner le Directeur Général dans ses missions.
- ⚡ Nos interlocuteurs ont émis des avis positifs sur le fonctionnement du CA et soulignent les compétences spécifiques et de bon niveau rassemblées au sein de ce conseil. Même si le taux d'assiduité n'est pas suivi précisément, le taux de participation s'est amélioré grâce à la tenue des réunions à Paris à partir de 18h30.
- ⚡ La DUP a participé en janvier 2015 et pour la première fois à l'AG de l'association

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+54 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+72 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE			
NIVEAU D'ASSURANCE	PARTIELLE	PARTIELLE	


- Valider le projet d'actualisation des statuts (datant de 2012)
- Rendre accessibles et transparentes notamment via le site internet les informations concernant la composition du CA , le montant alloué au fonctionnement du CA ainsi que sur les ressources financières de l'association
- Poursuivre l'ouverture du Conseil d'Administration à d'autres membres notamment pour rechercher l'objectif de parité homme-femme
- Actualiser le plan de formation des bénévoles
- Mettre en place une auto-évaluation du CA :
 - Qualité de l'information reçue en amont des réunions d'instance, qualité et régularité des intervenants externes,...
- Suivre au niveau du CA le respect des engagements pris dans la Charte Engagement Sociétal (suivi des indicateurs, du plan d'action...)
- Réfléchir à l'opportunité de faire participer les représentants du personnel au conseil d'administration (voix consultative)

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		


<p>ENGAGEMENT INITIAL N°1</p> <p>¶ Description précise de l'engagement de progrès prévu : Valider le projet d'actualisation des statuts (datant de 2012)</p> <p>¶ Indicateur(s) de mesure prévu : Inscription à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale</p> <p>¶ Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) : Avril 15</p> <p>¶ Livrables prévus à T = N+18 mois : Promévil dispose de statuts actualisés en avril 16</p> <p>¶ Livrables prévus à T = N+36 mois :</p>	<p><u>Engagement non réalisé :</u></p> <p>Les nouveaux statuts sont en cours d'actualisation. La secrétaire du CA, en charge de cette tâche, devrait présenter ses propositions au mois de septembre 2016. Un travail de fond est cependant à mener selon le Directeur Général, au sujet des orientations à donner à l'association au cours des prochaines années (intégration des parties prenantes à la stratégie de l'entreprise notamment).</p>	
--	--	--

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent


ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		

<p>ENGAGEMENT INITIAL N°2</p> <p>⌘ Description précise de l'engagement de progrès prévu :Rendre accessibles et transparentes notamment via le site internet les informations concernant la composition du CA , le montant alloué au fonctionnement du CA ainsi que sur les ressources financières de l'association</p> <p>⌘ Actualisation du plan de formation des bénévoles</p> <p>⌘ Indicateur(s) de mesure prévu :</p> <p>⌘ Intégration de deux rubriques sur le site (Gouvernance et informations financières)</p> <p>⌘ Désignation d'un référent au sein du CA</p> <p>⌘ Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :</p> <p>Juin 15, accessibilité des informations CA avril 15</p> <p>⌘ Livrables prévus à T = N+18 mois :</p> <p>⌘ Un site internet actualisé en conséquence</p> <p>⌘ Promévil dispose d'un plan de formation de ses bénévoles</p> <p>⌘ Livrables prévus à T = N+36 mois :</p>	<p><u>Engagement partiellement réalisé :</u></p> <p>Les informations concernant la composition du CA et les ressources financières de l'association sont accessibles sur le site internet de Promévil. Les membres du CA étant bénévoles, le Président de l'association ne souhaite pas définir un budget de fonctionnement au CA.</p> <p>Le plan de formation des administrateurs n'est pas encore arrêté. Un séminaire des bénévoles s'est cependant tenu en 2015 avec la participation d'un consultant externe, afin de mener une réflexion sur les enjeux de l'association et ses orientations stratégiques.</p>	
---	---	--

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUELEMENT (T=N+36 mois)
ÉVALUATION INITIALE (T=N)	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
<p>ENGAGEMENT INITIAL N°3</p> <p>Description précise de l'engagement de progrès prévu :Poursuivre l'ouverture du Conseil d'Administration à d'autres membres notamment pour rechercher l'objectif de parité homme-femme</p> <p>Indicateur(s) de mesure prévu : Poursuite des efforts de recrutement de bénévoles ciblant des femmes</p> <p>Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) : 2015/2016</p> <p>Livrables prévus à T = N+18 mois : Promévil dispose d'un conseil d'administration respectant la parité Homme/Femme</p> <p>Livrables prévus à T = N+36 mois :</p>	<p>Engagement partiellement réalisé :</p> <p>Des efforts ont été déployés pour accroître la présence de femmes au sein du conseil d'administration. En effet, 3 femmes ont rejoint le CA depuis l'audit de renouvellement et une quatrième le rejoindra en septembre 2016. Cependant, les femmes ne représentent encore que 26% du CA.</p>	


PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent

ENGAGEMENTS DE PROGRES et SUIVI 	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
	Vérification par l'évaluateur de la mise en œuvre effective des étapes et des livrables prévus 18 mois après la labellisation	Vérification de la mise en œuvre effective de l'ensemble des étapes et livrables prévus
ÉVALUATION INITIALE (T=N)		


<p>ENGAGEMENT INITIAL N°4</p> <p><i>Description précise de l'engagement de progrès prévu</i> :Suivre au niveau du CA le respect des engagements pris dans la Charte Engagement Sociétal (suivi des indicateurs, du plan d'action...)</p> <p><i>Indicateur(s) de mesure prévu :</i> Inscription systématique d'un point à l'ordre du jour des réunions du CA</p> <p><i>Échéancier de réalisation (indiquer les dates de réalisation des différentes étapes) :</i> À partir de septembre 2015</p> <p><i>Livrables prévus à T= N+18 mois :</i> Le CA de Promévil est régulièrement informé du suivi des indicateurs à chacune des ses réunions. Ses observations figurent dans les PV</p> <p><i>Livrables prévus à T= N+36 mois :</i></p>	<p><u>Engagement non réalisé :</u></p> <p>Le respect des engagements pris dans la Charte Engagement Sociétal n'est pas encore suivi au niveau du CA.</p> <p>Compte tenu des éléments précités, nous maintenons l'assurance partielle de ce principe d'action.</p>	
---	--	--

PA 27 : Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent


VALIDATION des ENGAGEMENTS 	LABELLISATION INITIALE (T=N)	MAINTIEN DE LA LABELLISATION (T=N+18 mois)	RENOUVELLEMENT DE LA LABELLISATION (T= N+36 mois)
	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation
ENGAGEMENTS PRIS POUR LE PA CONSIDERE			
ENGAGEMENT N°1	<p><i>Le Comité de labellisation suggère à Promévil de faire une étude de pertinence d'évolution des statuts et de prendre une décision pour une mise en œuvre rapide de cette évolution. Il s'attend pour la prochaine évaluation à ce qu'une réelle évolution soit advenue sur cette question.</i></p>		
ENGAGEMENT N°2	<p><i>Le Comité de labellisation demande que les données sur les informations financières et l'allocation des ressources soient rendues publiques</i></p>		
ENGAGEMENT N°3	<p><i>Le Comité de labellisation souhaite que le label LUCIE et la démarche soient affichés/explicités sur le site Internet de Promévil</i></p>		
ENGAGEMENT N°4			

ELEMENTS D'APPRECIATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- L’association est à jour dans ses obligations fiscales
- Promévil a un Commissaire Aux Comptes (CAC) qui a accès à l’ensemble des informations de l’association et qui est souvent sollicité. Le CAC n’a pas formulé de réserves depuis 2006. Les comptes sont publiés au JO conformément aux obligations liées à l’obtention de fonds publics
- La paye, auparavant externalisée, est désormais internalisée.

PISTES D'AMELIORATION 	EVALUATION INITIALE (T=N)	EVALUATION DE SUIVI (T=N+18 mois)	EVALUATION DE RENOUVELLEMENT (T=N+36 mois)
NIVEAU D'IMPORTANCE	IMPORTANT	/	IMPORTANT
NIVEAU D'ASSURANCE	RAISONNABLE	/	RAISONNABLE

- Formaliser un contrôle et un management des risques extra-financiers (juridique, réputation, efficacité, cohésion sociale, etc.)

VALIDATION des ENGAGEMENTS 	LABELLISATION INITIALE (T=N)	MAINTIEN DE LA LABELLISATION (T=N+18 mois)	RENOUVELLEMENT DE LA LABELLISATION (T= N+36 mois)
	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation	Commentaires et demandes du Comité de Labellisation
ENGAGEMENTS PRIS POUR LE PA CONSIDERE			
ENGAGEMENT N°1			
ENGAGEMENT N°2			
ENGAGEMENT N°3			
Commentaire Général :		<p>Le Comité de Labellisation recommande la vigilance de l'entreprise sur le planning fixé à 18 mois et non tenu sur les engagements pris. Les progrès sur ses engagements doivent être prioritaires et conditionneront le renouvellement de la labellisation. Le Comité de Labellisation a noté</p>	

**Évaluation LUCIE 26000 en vue de l'obtention, du maintien ou du renouvellement
du label d'engagement Développement Durable LUCIE de :**

Delphine CELISSE

VIGEO

⌘ Auditrice Conseil

01 55 82 32 82

Delphine.celisse-mahe@vigeo.com
