

Raison sociale : **VITAME**

Statut : SARL

Secteur d'activité : entreprise d'aide aux personnes fragiles et dépendantes sur l'agglomération lilloise

Deux domaines d'activité :

- Le portage de repas à domicile.
- L'intervention à domicile d'aides et auxiliaires de vie (soins à la personne et aides ménagères).

C.A. : 635 280 € en 2012

Effectifs : 30 personnes

Adresse du siège : 70, Rue des Postes 59000 Lille

Téléphone : 03.20.54.51.08

Site Internet : <http://www.vitamelille.fr/>

Date création de l'entreprise : En 2006 par Guillaume BRABANT et Tanguy DESAUW

Rapport RSE : Non

Chartes et engagements : non

Certifications reconnues :

- Certification « Réseau Qualité ».
- Certification « Qualicert » certification de service.

Personne interviewée :

**Guillaume Brabant**, Directeur associé, 06.66.65.76.69, [lille@vitame.fr](mailto:lille@vitame.fr)

Partenaires financiers:

- Le CNSA : financements des investissements de modernisation de l'activité (8652€ en 2007)

Afin de garantir le paiement des prestations réalisées chez le client, le tiers payant est versé directement à Vitame (évite les intermédiaires).

Vitame doit être conventionnée pour le financement mensuel de l'aide à la personne par :

- Le Conseil Général du Nord
- La CARSAT
- LA CPAM
- La CARMi
- La CNRACL
- La MSA
- La CNMSS

Partenaires opérationnels :

- Le CLIC de la Métropole lilloise et la ville de Lille
- Le CLIC CLELIA et le CLIC Métropole Nord Ouest
- Le Réseau de Soins Gériatriques
- Les assistantes sociales de la CARSAT et du Conseil Général du Nord
- Des médecins généralistes
- Des infirmières DE
- La Maison du Handicap (point d'accueil MDPH de niveau 1)
- Des organismes tutélaires : AGSS de l'UDAF ; ACL ; Ariane
- Les Hôpitaux de la région : Saint Philibert et Saint Vincent ; CHRU de Lille ; CH Seclin.
- Les réseaux de soins palliatifs : Réseau Rosalie
- L'Agence Régionale d'Amélioration des Conditions de Travail : ARACT
- La DIRRECTE dans le cadre du projet THETIS d'amélioration des conditions de travail.

**DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE****I – CONTEXTE ET ACTIVITE**

Vitame a été créée en 2006 par Guillaume BRABANT, un ancien cadre de la banque Hervé à Bourges, et Tanguy Desauw qui travaillait dans la location de véhicules à Roissy chez Hertz.

Son objectif est de faciliter le maintien à domicile de personnes dépendantes en leur proposant des services personnalisés : soins de nursing, toilettes et change, tâches ménagères, livraison de repas adaptés aux besoins et au budget de ses clients. L'entreprise se différencie de la concurrence en misant sur la qualité de ses repas et en proposant 9 combinaisons de menus chaque jour.

La livraison de repas représente 25% du chiffre d'affaires et le service à domicile, 75% du chiffre d'affaires. L'entreprise intervient sur Lille et sa proche périphérie.

**Vitame est organisée en réseau** dans un GIE -Groupement d'Intérêt Economique – entité juridique créée il y a 12 ans. Le GIE rassemble des associations autorisées et des entreprises agréées qualité de différentes tailles toute répartie dans le même secteur d'activité : les services à la personne.

Cette forme de regroupement garantit à chaque entité une liberté totale d'action individuelle mais la possibilité de collaborer sur des projets communs. C'est une gouvernance démocratique qui couvre toute la France avec 28 structures. Cette coopération a surtout permis la certification Qualité du réseau par l'organisme indépendant SGS Qualicert.

**Les parties prenantes de Vitame :**

Clients : bénéficiaires des repas et/ou aide à domicile

Salariés : 25 intervenants, 3 livreurs, 2 responsables de secteur

Fournisseurs : pour les repas ; prestataire informatique

**II – ENJEUX ET/OU OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE****Les enjeux :**

Vitame est une société où la RSE se vit au quotidien dans son projet social : faire grandir les salariés, développer leurs compétences, pour proposer toujours « plus de qualité » chez les clients.

**Objectifs sociaux :**

Un projet social fort écrit par la direction avec les représentants du personnel, affiché dans l'entreprise et dans le guide d'accueil du salarié et diffusé aux parties prenantes

- Axe 1 – Améliorer la situation de l'intervenant pour améliorer celle du client
- Axe 2 – Cultiver le dialogue social
- Axe 3 – « Le juste partage des richesses créées par le monde du travail »
- Axe 4 – La culture de l'amélioration continue et de la Qualité
- Axe 5 – Lutter contre toutes les formes de discriminations et l'exclusion

**Objectifs économiques et environnementaux :**

Autour du projet social, « vivre ensemble et se rapprocher autour d'un projet commun : L'Humain d'abord », les objectifs sont :

- Rechercher l'équilibre entre le confort du bénéficiaire et celui des agents.
- Faire vivre une entreprise privée de façon rentable sur « de terrain de jeu » de l'économie solidaire.
- Créer des emplois dans la région Nord pour des personnes ayant difficilement accès à l'emploi.
- Réduire la consommation d'énergie.

**III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE**

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise réalisé à partir du Référentiel Bonnes Pratiques RSE Réseau Alliances-World Forum Lille.

**1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence****11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie d'entreprise**

La stratégie d'entreprise s'appuie sur la RSE et l'intègre dans les pratiques quotidiennes de façon naturelle en se donnant les méthodes et outils : méthode de résolution de problèmes dont la **méthode d'amélioration continue** (technique de management visant à l'amélioration continue des tâches effectuées dans l'entreprise), management selon les principes de la **communication non violente** (CNV), garantie d'un service de qualité égal pour tous grâce à la **certification Qualité**.

- **Transparence et information à tout le personnel.** Tous les six mois, Assemblée Générale à laquelle tous les salariés sont conviés, sur les projets en cours, les évènements, les décisions et les orientations de Vitame ; les informations sont communiquées par une newsletter après chaque AG
- **Traçabilité** de tous les évènements par le biais d'un logiciel ERP spécialisé dans le domaine des services à la personne (avec Customer Relation Manager, Gestion Electronique de la Documentation, DRH, gestion qualité, planning, facturation)

Vitame est agréée entreprise solidaire par la DIRECTECTE

2 garanties :

- 35% des salariés sont des personnes en difficultés (moins de 25 ans ou plus de 50 ans/non diplômées)
- le niveau de rémunération : la moyenne des sommes versées aux 5 salariés ou dirigeants les mieux rémunérés n'excède pas 5 fois la rémunération annuelle d'un salarié à temps complet

**12.01 Opter pour une communication responsable****11.05 Mettre en place un management participatif**

- Réunions de direction chaque lundi avec les deux dirigeants et les deux responsables de secteurs (dont la déléguée du personnel et syndicale). Les décisions sont prises **collégalement** pour les recrutements et la gestion de la société.
- Lorsque les intervenants viennent chercher leur planning à l'agence les jeudis après-midi ou vendredis, ils en profitent pour faire le point, poser leurs questions ou remonter des informations à l'assistante de la chef de secteur : chacun a la possibilité de s'exprimer librement sur l'entreprise.
- Permanence de la Déléguée du personnel tous les jeudis.

**13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs**

Vitame distribue à tous ses salariés :

- un **intéressement représentant le tiers du résultat net**
- une prime de Noël de 150€
- rapport d'échelle des salaires (gérant compris) → 1:4

**2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne****22. Mettre en place une politique de diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations****22.04 et 22.07 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap et des personnes en grande difficulté**

Un **recrutement** diversifié qui lutte contre l'exclusion grâce à un outil de recrutement (LUCIDE) : Des entretiens structurés avec un même questionnement, même durée et même grille d'analyse des réponses.

Au 31/12/2012, Vitame Lille emploie 27 agents à domicile et 2 livreurs salariés dont 64 % de salariés diplômés.

- **100% sont en CDI.**
- **73% sont des personnes ayant eu des difficultés à l'accès à l'emploi.**
- **9,6% sont reconnus travailleurs Handicapés**

Ce sont 19,87 salariés ETP (Equivalent Temps Plein) et 2 ETP (Travailleurs Non Salariés) soit 21,87ETP créés dans la région.

Des solutions d'intégration sont mises à la disposition des salariés.

Le taux de personnes en situation de handicap s'explique par une volonté de conserver ses collaborateurs en aménageant le poste de travail afin de le rendre compatible avec l'état de santé de chacun. (Volonté d'inclusion)

**3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme****31. Développement du capital humain**

→ Bonne pratique

**Des conditions salariales** qui reconnaissent et valorisent le travail des agents :

- rémunération qui permet de vivre décemment de son travail.
- reconnaissance des diplômes :  
Titre Assistante de Vie au Famille ; BEP Carrière Sanitaire et social ; DEAVS :  
Meilleure qualification = meilleurs gestes professionnels  
Une grille des salaires établie sur la qualification pour donner envie de progresser.
- paie double les jours fériés et +25% les dimanches (au lieu des +10% conventionnels) et extension des +100% de salaire pour Noël, 1<sup>er</sup> mai et tous les jours fériés.
- prise en charge de la totalité du transport des intervenants.
- modulation du temps de travail en fonction des desideratas des intervenants.
- volonté forte de formation continue et de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences pour les intervenants.

**31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration**

→ Bonne pratique

**31.03 Développer la formation et/ou la promotion**

- **la formation** pour lever les freins à l'emploi :

1. organisation d'une formation continue mensuelle pour que chaque salarié puisse travailler sur des modules de formation très concrets et pratiques : Module ergonomie, pathologie, préparation du repas pour la personne âgée. Modules basés sur le référentiel du titre Assistante de Vie au Famille (ADVf)
2. procédure d'intégration : formation de 3h30 sur les règles de fonctionnement et la connaissance de l'entreprise et de ses activités
3. formation base du ménage & ergonomie qui sensibilise aux postures et aux méthodes de nettoyage et à la sécurité
4. tutorat d'un mois par les salariés les plus anciens dans la fonction

➤ **l'accompagnement** des salariés en difficulté (ex : ne sachant pas lire ou écrire).

Des accompagnements sont mis à la disposition des salariés.

La responsable de secteur est également formatrice « geste et posture ». Cette formation constitue une montée en compétences pour les aides ménagères qui peuvent alors continuer à travailler avec un client qui nécessite des services à la personne.

Donner des exemples d'accompagnement

- la formation intégration pour mettre tous les collaborateurs au même niveau de connaissances des règles de fonctionnement de base d'une collectivité : que dois-je faire en cas d'arrêt maladie ? comment connaître mes droits dans l'entreprise ? etc.
- une salariée aide ménagère peut être accompagnée par la responsable de secteur pour être formée au statut d'assistante de vie. Avec 3 ans d'expérience, elle peut demander la Validation des Acquis de l'Expérience et faire reconnaître son diplôme.

→ En 2012, 64% du personnel opérationnel est titulaire d'un diplôme et 100% des salariés ont suivi une formation continue.

### 33.01 Favoriser le dialogue social

→ Bonne pratique

➤ **le dirigeant est communicateur non violent (CNV) :**

- Il s'agit d'un ensemble de concepts et d'outils destinés à aider les personnes à établir des relations bienveillantes en eux-mêmes et avec les autres. Le terme non-violent est en référence au mouvement de Gandhi et signifie ici le fait de communiquer avec l'autre sans lui nuire.
- Cela permet de favoriser la coopération pour désamorcer les conflits dus à une communication maladroite.

➤ **Une culture d'amélioration continue sur la base des retours d'expérience et de leur traçabilité :**

- Utilisation de la méthode de l'amélioration continue afin de rendre le personnel acteur de la qualité et de son amélioration.
- Rédaction de fiches sur les suggestions et les axes d'amélioration de l'entreprise.
- Rédaction de fiches sur la qualité, la quantité et la conformité des repas.

Chaque fois qu'un salarié constate un écart sûr quelque sujet que ce soit, il rédige une fiche d'écart. Des contre-mesures sont prises immédiatement. Ces fiches sont pour la plupart écrites par les employés de terrain, qui peuvent fournir un retour d'expérience plus concret. L'ensemble des collaborateurs a la possibilité de s'exprimer librement sur l'entreprise. Ces fiches sont informatisées, ce qui permet leur traçabilité et facilite leur exploitation.

### 33.03 Favoriser le bien-être au travail

→ Bonne pratique

Les intervenants accomplissent leurs missions le plus près possible de chez eux : c'est la « **sur-sectorisation** ». La responsable de secteur a travaillé pendant 3 mois sur le projet pour arriver à la sur-sectorisation. Elle a permis de diminuer les temps de transport et la pénibilité du travail.

Pour lutter contre la pénibilité du travail et améliorer les conditions de travail, Vitame a travaillé sur la base des études de la CFDT santé social « agir sur la pénibilité » et a intégré les réflexions et les actions préconisées par ces documents.

Vitame travaille également avec l'ARACT (Agence Régionale d'Amélioration des Conditions de Travail) à 2 reprises :

**- sur les causes de l'absentéisme :**

Groupe de travail pour identifier les causes, puis mise en place de plusieurs actions permettant de réduire les absences

Entretiens de retour (à conditions que de tels entretiens se fassent dans le respect le plus strict du secret médical et dans l'intérêt du salarié : identification des freins),

Liberté de parole, écoute active et écoute empathique,

Formations collective, groupe de formation sur la violence, veille de la responsable de secteur à répartir la charge de travail.

GPEC, travail sur le « parcours dans l'entreprise ».

**- sur les indicateurs de suivi de l'absentéisme** (non comme une contrainte mais comme axe de progrès pour le bien-être au travail) : travail sur l'absentéisme par âge ; par âge dans la fonction, par diplôme, par secteur géographique, etc.

#### 4) Environnement : Préserver la Planète

##### 46.01 Optimiser la logistique

##### 46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs (PDE)

L'entreprise intervient sur Lille et sa proche périphérie. La « **Sur-sectorisation** », entraîne une réduction des déplacements permettant de rentabiliser davantage la journée.

→ Résultats de cette sur-sectorisation

- Pour l'entreprise : **diminution par deux de l'absentéisme** grâce à des tournées plus concentrées, donc moins fatigantes → **nombre de jours d'absence en 2010 = 216 et en 2011 : 108**

Pour les salariés : **baisse des temps de déplacement**

Pour l'environnement : **réduction des dépenses d'énergie**

##### 41.01 Réduire, valoriser et recycler les déchets

La commune de Lille possède un système de tri à 2 poubelles, l'une pour le recyclable, l'autre pour le non-recyclable. Au cours d'une journée de formation, le personnel est sensibilisé au recyclage des déchets par le personnel d'Estera, et a parfaitement intégré les processus de tri sélectif.

#### 5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

##### 51.01 Mettre en place des relations durables avec les fournisseurs

- Remontées aux fournisseurs (dont le traiteur) des fiches écart sur la qualité des repas.

- Travail en réseau avec les membres du secteur médico-social. Collaboration de Vitame avec les prescripteurs : assistantes sociales, infirmières etc...

→ **100% des fournisseurs sont audités par Vitame chaque année**

## 6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

A l'issue d'un travail de 2 ans de préparation, la **Certification Qualité** a été décernée en 2010 par Qualicert sur la base du référentiel Services à la Personne. (Certification qualité pour les services ET pour les repas)

### 61.01 Assurer une gestion responsable de la gestion client

- **L'écoute des clients et La traçabilité des actions** sont omniprésentes chez Vitame que ce soit chez le client ou au sein de Vitame.

Vitame se rend chez chaque nouveau client (généralement le responsable de secteur mais parfois l'un des dirigeants), afin d'évaluer les risques et les besoins précis du client. Cela permet de détecter en amont les facteurs perturbateurs et de choisir parmi ses salariés, le profil adéquat.

Un compte rendu est ensuite rédigé sur une fiche de retour d'expérience.

### 62.01 Respecter la santé et le bien-être par ses produits ou services

- **Une meilleure réponse au besoin de la population :**

- Pour le repas :

1. Une réponse à une problématique de santé publique : le service de portage de repas propose des repas sans sel ajouté ; sans sucre ajouté et sans sucre sans sel ajoutés. (Pas d'obligation légale)

- **La qualité du repas :** un facteur primordial pour l'entreprise.

Pour mieux répondre aux attentes de ses clients, Vitame leur propose chaque jour 9 combinaisons de menus. Les clients reçoivent les propositions et passent commande une semaine à l'avance.

**L'amélioration de la qualité a permis une augmentation des commandes clients :**

**→+62% de commandes en 2 ans**

- Pour le service : capacité de gérer les situations exceptionnelles et situations de crise par :

1. Une intervention d'aides à domicile et d'auxiliaires de vie en prestataire auprès des personnes âgées ou dépendantes 365J/an.
2. La mise en place d'une équipe volante de 1,5 personnes qui permet de garantir jusqu'à 98% de présence aux interventions programmées de dépendance.

La mise en place d'une astreinte par téléphone 7j/7 et 365j/an sur base de volontariat pour réduire le risque d'interruption de service. Un accès informatique sécurisé, depuis n'importe quel poste informatique, pour le personnel d'astreinte permet de gérer les remplacements en urgence.

## 7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

Un ancrage territorial et la création d'emplois autour de Lille et jusqu'aux Weppes.  
5 forums de recrutements par an

**IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE****Humains :**

En 2012 : 382 heures de formation dont 340 heures sur le métier et 42 heures de formation informatique.

**Matériels :**

Achat d'un nouveau logiciel de gestion RH, DRH, GED (Gestion Electronique de la Documentation), GEQ (Gestion Electronique de la Qualité), Recrutement, planning et paye. Le tout spécialisé dans le service à la personne. La création de rapports d'expériences est gérée par ce logiciel. Le logiciel permet la mise à jour et la synchronisation générale de presque tous les documents de l'entreprise, permettant un gain de temps et de formalité pour la transmission d'informations.

**Financiers :**

- 13 064 € de coût direct de formation (hors coût de remplacement des personnes à leur poste) dont 9 294 € pour le coût pédagogique
- 16 372€ d'investissements informatiques pour le suivi qualité et la traçabilité des événements.
- Coût de la certification qualité : 1500€ grâce à la certification réseau qui répartit le coût sur les 30 structures et la participation de 10 000€ l'Etat Français sur le projet Thétis « d'amélioration des conditions de travail » dans les SAP.

**V- FACTEURS CLES DU SUCCES**

- Climat de confiance qui règne dans l'entreprise, souci des personnes qui en font partie
- Adhésion (et mobilisation) du personnel à la politique de qualité et de service
- Communication directe et transparente
- Volonté d'avancer, de se développer et de remettre en cause l'existant

**VI – PRINCIPAUX BENEFICES POUR LES PARTIES PRENANTES**

<b>Partie prenante</b>	<b>Description synthétique du (des) bénéfice(s) obtenu(s)</b>
Actionnaires	Pérennité de l'entreprise
Salariés	Bien être et Amélioration continue de conditions de travail et de rémunération
Fournisseurs	Recherche de relations durables
Clients	Offre de qualité
Environnement	Réduction de l'empreinte écologique

**VII – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE**○ **Indicateurs économiques**

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2012	635 280€
Chiffre d'affaires HT	2011	511 832€
Chiffre d'affaires HT	2010	503 740€
Résultat avant impôt	2012	Estimation 30 000€
Résultat avant impôt	2011	14 202€
Résultat avant impôt	2010	-4 057€

○ **Satisfaction client (si l'entreprise procède à des enquêtes clients)**

- Avez-vous réalisé une enquête satisfaction auprès de vos clients ? **OUI**

- Si oui, à quelle fréquence et en quelle année pour la dernière fois ?

**Une fois par an depuis 2008.**

- Quels sont les principaux résultats et enseignements (en synthèse) de cette enquête ?

**Optimisation de la relation client**

**Changement d'un fournisseur « critique ».**

- Quels est le taux de fidélisation clients ?

**La fidélisation client est de 98%. Toutefois le secteur particulier de l'aide à la personne dépendante connaît une « attrition » naturelle des bénéficiaires du service obligeant à un renouvellement des patients.**

- Quel retour auprès des salariés ?

**Mobilisation des salariés dans le processus d'enquête et sensibilisation à la démarche qualité**

**VIII – INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALES****→ RESSOURCES HUMAINES**○ **REPARTITION FEMME / HOMME\***

	Femmes			Hommes			Total		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Effectif salarié au 31 décembre	28	27	26	4	4	4	32	31	30
Dont CDI	28	24	26	4	3	4	32	27	30
Dont CDD	/	3	/	/	1	/	/	4	/
Cadre	1	1	1	/	/	/	1	1	1
Employé	28	26	25	4	4	4	31	30	29
Répartition par tranche d'âge :									
- moins de 35 ans	18	18	18	2	2	1	21	20	19
- entre 35 et 50 ans	8	5	5	2	2	3	9	7	8
- plus de 50 ans	2	4	3	0	0	0	2	4	3

\* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES**

	2010	2011	2012
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	9%	9%	9%
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	0	0	0

\* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2010	2011	2012
Moyenne d'âge des collaborateurs	33.67	34.85	36.87
Effectif des CDI de moins de 25 ans	9	7	4
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	2	4	3

\* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2010	2011	2012
Turn Over* :			
- En nombre de salariés	12	9	9
- En %	37,50%	28,13%	30,00%
Taux de fréquence des accidents du travail **	65,18	142,27	96,76
Taux de gravité des accidents du travail ***	13,07	16,40	2,04
Taux d'absentéisme maladie****	2,66	1,87	2,47

\* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI (hors Période d'essai) y compris les ruptures conventionnelles

\*\* Taux de fréquence = nombre d'accidents avec arrêts x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées.

\*\*\* Taux de Gravité = nombre de journées indemnisées x1000 / nombre d'heures travaillées

\*\*\*\* nombre de jours d'arrêts maladie / effectif au 31 décembre

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2010	2011	2012
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1,33%	1,08%	3%
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	9%	100%	100%
% de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évolution de carrière et d'évaluation	100%	100%	100%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	0%	0%	0%
Nombre moyen d'heures de formation/salarié/ catégorie :			
- Cadres	21h	28h	14h
- Employé**	0,66H	5,35h	11,80h
- Ouvrier			

\* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

\* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

\*\* nombre d'heures de formations / effectif au 31/12

o **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	<b>En dessous</b>	<b>Egale</b>	<b>Au-dessus</b>
Cadres	x		
Maîtrise			
Employés / Ouvriers		x	
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?		1 :4	

o **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	x	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 <sup>ème</sup> mois, ..) ?	x	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?		x
Proposez-vous un actionnariat salarié ?		x

\* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

o **CLIMAT SOCIAL**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Avez-vous des indicateurs ?	x	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?		x

o **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	x	
- des délégués du personnel ?**	x	
- un Comité d'Entreprise ?***		x
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***		x

\* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

\*\*obligatoire pour entreprise > 11 salariés

\*\*\*obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**→ FOURNISSEURS**

- A quelle fréquence auditez-vous vos fournisseurs ?

	2010	2011	2012
Quel est le pourcentage de fournisseurs audités ?	100%	100%	100%

- Quels sont les résultats de ces audits ?

**L'évaluation, renouvelée tous les ans, est matérialisée par l'attribution à chaque fournisseur d'une classe A, B ou C en fonction de son aptitude à satisfaire les attentes de la structure et de ses performances :**

- **A : si son aptitude et ses performances répondent totalement aux exigences de la structure et si les problèmes sont quasiment inexistant**
- **B : si son aptitude et ses performances sont bonnes malgré quelques problèmes peu fréquents. Les relations avec la structure peuvent continuer, les problèmes devront être régulièrement signalés à ce fournisseur et il devra proposer des améliorations**
- **C : si son aptitude et ses performances sont insuffisantes et qu'aucune amélioration n'est constatée bien que les problèmes aient été signalés. La structure doit mettre en place, en fonction du choix possible de fournisseurs, une des actions suivantes :**
  - **Remplacement ou a minima solution alternative**
  - **Contrôle renforcé de la fourniture/de la prestation**
  - **Engagement du fournisseur à mettre en place un plan d'actions correctives concrètes et efficaces**

- Avez-vous identifié des activités à risque ?

**Oui : fourniture des repas**

Propos recueillis par **Odile SALMER**, Conseillère Rédactrice.  
Accompagnée de **Charlotte CALONNE**, Pôle Bonnes Pratiques.  
Avec la collaboration de **Maxime PINSON**, Label Humanité/ l'ISEN.