# Grille RSE – Prestations d’accueil

## 1) Gouvernance de l’organisation

Comment est organisé le pilotage RSE du contrat au sein de l’entreprise (référent nommé, comité intégrant un point RSE, tableau de bord partagé, plan d’actions daté) et la remontée/traitement des incidents (dont modalités d’audit des éventuels sous-traitants) ; fournissez les preuves (organigramme, modèles de reporting).

## 2) Droits humains

Quelles mesures concrètes garantissent la non-discrimination et l’égalité professionnelle, la prévention du harcèlement/incivilités et l’inclusion handicap pour les équipes affectées (procédures, canaux d’alerte, accompagnement post-incident, aménagements) ; joignez preuves (politiques, registres, formations) et KPI (% agents formés, nb d’incidents et délai de prise en charge, nb d’aménagements réalisés).

## 3) Relations et conditions de travail & bien-être (incluant pause midi & équipement)

Comment garantissez-vous que la pause méridienne constitue un temps de repos effectif (non confondu avec un déplacement inter-sites) et que les trajets inter-sites sont comptabilisés en temps de travail ou compensés ; décrivez la planification (stabilité, délai de prévenance, amplitudes, droit à la déconnexion) et décrivez l’équipement/ergonomie des postes d’accueil que vous fournissez aux agents en poste en entreprise en cas de prescriptions de la médecine du travail (fauteuil ergonomique, souris, assis-debout, écran, éclairage) ; fournissez preuves (procédures, plannings anonymisés, fiches matériel, photos) et KPI (% pauses prises intégralement, % changements < 48 h, taux d’AT, heures de formation/agent). Décrivez les avantages sociaux dont bénéficient vos collaborateurs ?

## 4) Environnement

Quelles dispositions réduisent l’empreinte environnementale de la prestation : mobilité bas-carbone des agents entre sites (affectation optimisée, modes doux/transports en commun, indemnisation), sobriété énergétique/numérique des postes (paramétrage éco, impression raisonnée), gestion des déchets du comptoir et tenues (choix/entretien responsables) ; précisez preuves (chartes, relevés, filières) et KPI (gCO₂e/trajet, % trajets doux/TC, % docs dématérialisés, taux de tri).

## 5) Loyauté des pratiques & achats responsables

Comment assurez-vous des achats et sous-traitances responsables liés au marché (clauses RSE, évaluation de vos fournisseurs) et la prévention des conflits d’intérêts/cadeaux/anticorruption ; joignez preuves (clauses types, chartes) et KPI (% contrats avec clause RSE, % agents formés éthique, charte déontologique).

## 6) Communautés & ancrage territorial

Comment contribuez-vous au développement local (emploi local, heures d’insertion si prévu, partenariats écoles/associations) pour stabiliser les équipes d’accueil et créer de la valeur sur le territoire ; joignez KPI (% recrutements locaux, % heures Insertion Activité Economique, nb de parcours aboutis, nb d’actions/an).