



# « LABEL DIVERSITE »

## Cahier des charges de Labellisation

Retrouvez le label sur Internet : <http://www.afaq.org/label-diversite>

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants cause, est illicite ».



# SOMMAIRE

AVERTISSEMENT.....	page 3
REMERCIEMENTS.....	page 4
TEXTES FONDATEURS.....	page 5
DOMAINES EVALUES/CRITERES DE LABELLISATION	
Etat des lieux de la diversité dans l'organisme ..... <i>(Quel est l'état des lieux en matière de diversité et de prévention des discriminations dans l'organisme ?)</i>	page 10
Politique diversité : définition et mise en oeuvre..... <i>(Comment l'organisme garantit un management efficace dans la recherche de la diversité et la lutte contre les discriminations ?)</i>	page 11
Communication interne, sensibilisation, formation ..... <i>(Comment la direction communique sa politique diversité à tous les niveaux de l'organisme et garantit la maîtrise des compétences des personnes impliquées dans les activités impactées par la politique diversité ?)</i>	page 14
Prise en compte de la diversité dans les activités de l'organisme <i>(L'organisme a-t-il défini les activités impactées par la politique diversité, ainsi que les dispositions permettant la recherche et la maîtrise de la diversité dans son organisation ?)</i>	page 16
Evaluation et axes d'amélioration de la démarche diversité .. <i>(Comment l'organisme démontre t-il l'efficacité de ses pratiques et ses améliorations dans sa recherche de la diversité et dans sa lutte contre les discriminations ?)</i>	page 20
GLOSSAIRE.....	page 22

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».



## **AVERTISSEMENT**

Les Organismes candidats au « Label Diversité » s'engagent à respecter la loi.

La délivrance du « Label Diversité » par AFNOR Certification ne signifie pas que l'Organisme a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation nationale ou internationale.

L'Organisme ne saurait donc en aucun cas prétendre que lui-même, ses produits ou ses services sont en conformité avec la législation et/ou la réglementation nationale ou internationale, par le simple fait qu'il est titulaire et/ou dispose d'une attestation de labellisation « Label Diversité ».

Les actions visant à se conformer aux exigences du présent cahier des charges doivent toujours se réaliser dans le respect des dispositions légales.

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



**afnor**  
CERTIFICATION



## **REMERCIEMENTS**

Le présent cahier des charges est l'œuvre élaborée par le Groupe de travail réunissant les experts d'AFNOR Certification en matière d'égalité des chances et de prévention des discriminations.

Les membres de ce Groupe de travail, tous animés d'une même volonté de réussite, ont fédérés leurs efforts afin de rédiger un cahier des charges de labellisation générique, évolutif et exportable, destiné à l'ensemble des organismes quels que soient leur taille, leur nature et le statut de leurs collaborateurs.

Doivent être également remerciés les membres actifs de l'Association Nationale Des directeurs de Ressources Humaines (ANDRH) et plus particulièrement Pascal Bernard, Vice-Président national et président de la Commission égalité professionnelle et diversité qui par son aide précieuse et son soutien déterminant a rendu possible l'élaboration de ce document.

Nous remercions enfin très sincèrement toutes les personnalités qui par leur partage d'expériences, leurs réflexions, ont contribué à l'aboutissement de ce cahier des charges.

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



**afnor**  
CERTIFICATION



## **TEXTES FONDATEURS**

**Principaux textes afférents à la prévention des discriminations, à l'égalité des chances et à la promotion de la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines.**

- Article 225-2 du Code pénal prévoit des sanctions dans le secteur de l'emploi dans l'exercice d'une activité économique et la fourniture de biens et de services.
- Article L122-45 du code du travail précise qu'un salarié ne peut être écarté d'un recrutement, d'une formation ou encore être sanctionné ou licencié ou voir son déroulement de carrière compromis en raison de critères discriminatoires.
- Décret n° 2007-55 du 11 janvier 2007 modifiant le décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, Journal Officiel, Lois et Décrets n° 11 , 13/01/2007
- Décret n° 2006-641 du 1er juin 2006 modifiant le code de procédure pénale et relatif aux transactions proposées par la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, Journal Officiel, Lois et Décrets n° 127 , 02/06/2006
- Loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, Journal Officiel, Lois et Décrets n° 79 , 02/04/2006
- Circulaire portant sur les relations entre la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) et l'autorité judiciaire, Bulletin Officiel du Ministère de la Justice n° 100 , 31/12/2005
- Décret n° 2005-1508 du 5 décembre 2005 complétant pour l'outre-mer le décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, Journal Officiel, Lois et Décrets n° 284 , 07/12/2005
- Décret n° 2005-284 du 25 mars 2005 relatif aux contraventions de diffamation, d'injure et de provocation non publiques à caractère discriminatoire et à la compétence du tribunal de police et de la juridiction de proximité, Journal Officiel, Lois et Décrets n° 74 , 30/03/2005
- Décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, Journal Officiel, Lois et Décrets n° 55 , 06/03/2005


*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



**afnor**  
CERTIFICATION

- 
- Loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (consolidée), Journal Officiel, Lois et Décrets n° 304 , 31/12/2004
  - Loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 a élargi les critères de discriminations prohibés, et aménagé la charge de la preuve en droit du travail.
  - Loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat, Journal Officiel, Lois et Décrets , 12/01/1984
  - Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 concernant les droits et obligations des fonctionnaires, et interdisant les discriminations dans la fonction publique.
  - Directives européennes n°2000/43/CE, n°2000/78/CE, n°2002/73/CE, n°2004/113/CE qui prohibent notamment les discriminations liées à l'origine et au sexe dans des domaines tels que l'accès à l'emploi et à la formation professionnelle.
  - Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, Parlement Européen, Commission Européenne, Conseil de l'Europe, JOUE n° C303 , 14/12/2007
  - Charte Sociale Européenne (révisée), Série des traités européens n° 163 , 03/05/1996
  - Protocole n° 12 à la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales, , 04/11/2000
  - Pacte international relatif aux droits civils et politiques, ONU, 16/12/1966
  - Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, ONU, 16/12/1966
  - Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales, Série des traités européens n° 5 , 04/11/1950
  - Déclaration universelle des droits de l'homme, ONU, 10/12/1948
  - Norme NF X50-784 de septembre 2008 « Promotion de la diversité – Politique des Ressources Humaines pour la promotion de la diversité et la prévention des discriminations ».

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants cause, est illicite ».



**afnor**  
CERTIFICATION



# **DOMAINES EVALUES** **CRITERES DE LABELLISATION**

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*

**afnor**  
CERTIFICATION





# CRITERES DE LABELLISATION

## Domaine 1 : ETAT DES LIEUX DE LA DIVERSITE DANS L'ORGANISME

	pages
1.1) Diagnostic effectué sur l'ensemble des critères de discrimination répertoriés	10
1.2) Analyse des risques de discrimination	10
1.3) Etat des dispositifs existants	10

## Domaine 2 : POLITIQUE DIVERSITE : DEFINITION ET MISE EN OEUVRE

2.1) Formalisation de l'engagement de la direction	11
2.2) Définition d'une politique diversité en cohérence avec le résultat de l'analyse de la diversité.	11
2.3) Responsabilités, autorités et instances dédiées	11
2.4) Implication des partenaires sociaux	12
2.5) Elaboration et promotion des plans d'action assurant la mise en œuvre de la politique diversité	12
2.6) Mise à disposition des ressources nécessaires	12
2.7) Mise en œuvre et suivi des plans d'action par la direction	13

## Domaine 3 : COMMUNICATION INTERNE, SENSIBILISATION, FORMATION

3.1) Communication générale	14
3.2) Sensibilisation de l'ensemble du personnel sur la diversité et la lutte contre les stéréotypes et les préjugés	14
3.3) Formation des personnes impliquées dans les activités impactées par la politique diversité	15

## Domaine 4 : PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITE DANS LES ACTIVITES DE L'ORGANISME

4.1) Recrutement	16
4.2) Accueil et intégration	17
4.3) Evolution professionnelle	17
4.4) Formation	18
4.5) Communication externe - Cohérence	18
4.6) Partenariat avec les acteurs territoriaux	18
4.7) Relations avec les fournisseurs	19
4.8) Relations clients	19

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants cause, est illicite ».





## **Domaine 5 : EVALUATION ET AXES D'AMELIORATION DE LA DEMARCHE DIVERSITE**

5.1) Mesure	20
5.2) Analyse et évaluation	20
5.3) Bilan annuel	20
5.4) Suivi des actions d'amélioration	21
5.5) Traçabilité	21

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*

**afnor**  
CERTIFICATION





# Domaine 1 :

## ETAT DES LIEUX DE LA DIVERSITE DANS L'ORGANISME

(Quel est l'état des lieux en matière de diversité et de prévention des discriminations dans l'organisme ?)

### 1.1) Diagnostic effectué sur l'ensemble des critères de discrimination

Un diagnostic portant sur les critères identifiés dans la loi doit être réalisé en associant les représentants du personnel ou les partenaires sociaux, lorsqu'ils existent, afin de détecter les principaux critères de discrimination existants dans l'organisme.

Ce diagnostic doit prendre en compte les enregistrements des réclamations en cas de discrimination supposée ou avérée.

### 1.2) Analyse des risques de discrimination

L'organisme doit identifier les principaux dangers (potentiels ou avérés), liés à la discrimination, dans ses différentes activités (recrutement, promotion, formation, communication...).

Une analyse de risque (basée notamment sur des critères de gravité et de fréquence d'apparition) doit permettre de détecter les points critiques liés aux discriminations identifiées.

### 1.3) Etat des dispositifs existants

Un état des lieux des dispositifs favorisant la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations dans l'organisme doit être réalisé. Il doit être communiqué aux représentants du personnel et aux organisations syndicales, lorsqu'elles existent.

Ce diagnostic, cette analyse de risque ainsi que l'état des lieux des dispositifs existants doivent permettre d'asseoir une politique pertinente en matière de diversité.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants cause, est illicite ».



afnor  
CERTIFICATION



## Domaine 2 : POLITIQUE DIVERSITE : DEFINITION ET MISE EN ŒUVRE

(Comment l'organisme garantit un management efficace dans la recherche de la diversité et la lutte contre les discriminations ?)

### 2.1) Formalisation de l'engagement de la direction

Afin de démontrer son engagement dans le développement et la mise en œuvre de la diversité et la lutte contre les discriminations, la direction de l'organisme doit :

- formaliser une politique diversité,
- assurer que des objectifs diversité sont définis,
- communiquer sa motivation d'engager des actions en matière de diversité et de lutte contre les discriminations au sein de l'organisme.
- Assurer la prise en compte des exigences réglementaires et légales en matière de non-discrimination.

### 2.2) Définition d'une politique diversité

La direction doit assurer que la politique diversité :

- est adaptée à son organisation,
- fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs diversité,
- est revue quant à son adéquation permanente et sa cohérence avec les résultats de son management en matière de diversité.

Elle doit également assurer que les membres de son personnel ont conscience de l'importance de la manière dont ils contribuent à la mise en œuvre de la politique diversité.

### 2.3) Responsabilités, autorités et instances dédiées

La direction doit assurer que les responsabilités et autorités en matière de diversité et de lutte contre les discriminations sont définies et communiquées au sein de l'organisme.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».



afnor  
CERTIFICATION



La direction doit désigner un référent « diversité » qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité pour :

- assurer que les plans d'actions découlant de la politique diversité sont établis, mis en œuvre et entretenus,
- rendre compte à la direction de l'application de la politique diversité dans l'organisme et de tout besoin d'amélioration,
- assurer que les actions de sensibilisation à la diversité ont été déployées dans l'organisme.

Lorsque la taille de l'organisme le justifie, l'organisme doit créer une instance interne chargée de suivre le déploiement et la promotion de la diversité.

L'organisme doit mettre en place une cellule d'écoute et de traitement des réclamations internes ou externes portant sur des discriminations supposées ou avérées.

Cette cellule doit être composée de personnes choisies pour leur impartialité.

Toute réclamation ou dysfonctionnement doivent faire l'objet, de la part de cette cellule, d'un enregistrement, d'une analyse et d'une réponse à l'intéressé dans un délai raisonnable.

## **2.4) Implication des partenaires sociaux**

La direction doit communiquer aux représentants du personnel et aux organisations syndicales, lorsqu'elles existent, son intention de définir et de mettre en œuvre une politique de diversité.

La direction doit proposer aux représentants du personnel et aux organisations syndicales, lorsqu'elles existent, d'être associés à la mise en œuvre de la politique Diversité.

## **2.5) Elaboration et promotion des plans d'action**

L'organisme doit élaborer des plans d'actions lui permettant d'assurer le déploiement de sa politique diversité et des objectifs associés.

Il doit assurer la promotion de ses plans d'actions auprès de son personnel afin que celui-ci en ait connaissance et puisse s'y impliquer.

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



**afnor**  
CERTIFICATION



## **2.6) Mise à disposition des ressources nécessaires (humaines & matérielles)**

L'organisme doit déterminer et fournir les ressources humaines et matérielles nécessaires pour mettre en œuvre et suivre la politique diversité et les plans d'actions associés.

## **2.7) Mise en œuvre et suivi des plans d'action par la direction**

La direction de l'organisme doit s'assurer de la mise en œuvre effective des plans d'actions élaborés, par un suivi régulier et une revue annuelle.

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*

**afnor**  
CERTIFICATION





## Domaine 3 :

# COMMUNICATION INTERNE, SENSIBILISATION, FORMATION

(Comment la direction communique sa politique diversité à tous les niveaux de son organisation et comment elle garantit la maîtrise des compétences des personnes impliquées dans la politique diversité ?)

### 3.1) Communication générale

L'organisme doit planifier sa communication interne relative à la Diversité au travers d'un plan de communication revu annuellement.

Ces actions de communication interne destinées à promouvoir la Diversité doivent être adaptées à la taille de l'organisme et doivent porter sur :

- la politique et les objectifs diversité,
- les plans d'actions mis en œuvre,
- les résultats de ces actions.

Cette communication doit être adaptée aux différents publics et dispensée à l'ensemble du personnel par tout moyen approprié.

La communication doit aussi porter sur la possibilité par le personnel de l'organisme de remonter toute réclamation ou dysfonctionnement portant sur une discrimination supposée ou avérée, à la cellule d'écoute mise en place.

L'organisme doit assurer que ses documents internes (règlement intérieur, statuts...) sont en accord avec sa politique diversité.

### 3.2) Sensibilisation de l'ensemble du personnel sur la diversité et sur la lutte contre les stéréotypes et les préjugés

L'organisme doit mener des actions de sensibilisation aux enjeux sociaux de la Diversité auprès de son personnel.

Cette sensibilisation doit contribuer à lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les propos et attitudes discriminantes ainsi qu'à convaincre des avantages d'une politique en faveur de la Diversité.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants cause, est illicite ».



afnor  
CERTIFICATION



L'organisme doit assurer que l'ensemble de son personnel a bien fait l'objet d'une sensibilisation.

### **3.3) Formation des personnes impliquées dans les activités impactées par la politique diversité**

L'organisme doit identifier les besoins en formation à la Diversité des personnes impliquées dans les activités impactées par la politique Diversité : membres dirigeants, personnel des ressources humaines, managers, représentants du personnel.

L'organisme doit établir un plan de formation annuel.

La formation doit être adaptée aux différents publics et permettre notamment de mettre en œuvre la politique Diversité, de développer une vigilance Diversité et de gérer la Diversité au quotidien dans les différentes activités.

« Label Diversité »

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*

**afnor**  
CERTIFICATION





## Domaine 4 :

# PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITE DANS LES ACTIVITES DE L'ORGANISME

(L'organisme a-t-il défini dans les activités impactées par la politique diversité, les dispositions permettant la recherche et la maîtrise de la diversité dans son organisation ?)

### 4.1) Recrutement

#### **Généralités**

Les activités de recrutement mises en oeuvre doivent permettre de répondre aux objectifs diversité de l'organisme.

Le principe de non-discrimination sous toutes ses formes et les objectifs de la politique diversité doivent être appliqués dans toutes les activités liées au recrutement.

Les besoins en recrutement doit faire l'objet d'une concertation avec le personnel des ressources humaines.

#### **Les offres**

L'organisme doit diversifier ses canaux de recherche de candidats afin de rendre les offres accessibles au plus grand nombre et d'élargir son éventail de candidatures.

L'organisme doit formaliser ses exigences par métiers ainsi que les processus de recrutement associés.

Les offres doivent être rédigées uniquement en terme de critères objectifs, en adéquation avec le poste à pourvoir.

#### **Pré-sélection et sélection**

L'organisme doit opérer un suivi quantitatif et qualitatif des candidatures reçues. Ce suivi doit faire l'objet d'un enregistrement permettant de justifier la rationalité des choix opérés.

Le tri des candidatures doit s'appuyer uniquement sur les compétences identifiées dans le profil de poste.

L'organisme doit communiquer le processus de recrutement aux candidats pré-sélectionnés.

Quand les processus de pré-sélection et/ou de sélection sont externalisés, l'organisme doit s'assurer que ses propres exigences en matière de recrutement, sont appliquées par le prestataire.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».





### **Entretiens**

L'organisme doit s'efforcer de mettre en œuvre des méthodes, lors des entretiens, garantissant un choix objectif.

L'adéquation entre les compétences du candidat et les compétences attendues, doit faire l'objet d'un enregistrement.

### **Réponse**

Toutes les candidatures non retenues doivent systématiquement faire l'objet d'une réponse, dans un délai raisonnable.

Des explications adaptées doivent être apportées par l'organisme à tout candidat qui en fait la demande.

## **4.2) Accueil et intégration**

L'organisme doit assurer que les processus d'accueil et d'intégration sont en cohérence avec sa politique Diversité.

Tous les nouveaux collaborateurs doivent bénéficier de la même qualité d'accueil et suivre un même parcours d'intégration adapté au poste occupé.

## **4.3) Gestion de carrières**

L'organisme doit assurer que l'activité de gestion des carrières est définie et appliquée en cohérence avec la politique Diversité et qu'elle répond aux principes de non-discrimination.

La gestion des carrières doit permettre à tous les collaborateurs des possibilités identiques d'évolution en terme de mobilité (interne et géographique), de promotion et de rémunération.

Elle doit reposer exclusivement sur des critères objectifs prenant en compte les compétences mises en œuvre, la performance professionnelle et la motivation.

L'organisme doit garantir un accès équitable à la mobilité interne et/ou géographique à tous les candidats.

L'organisme doit garantir que son système de rémunération (grille de salaire, augmentation, primes...) permet l'application du principe « à compétences, performances et fonction égale, salaire égal ».

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



L'organisme doit assurer que le dispositif d'évaluation de ses collaborateurs respecte le principe de non-discrimination directe ou indirecte.

#### **4.4) Formation**

Les activités de formation mises en œuvre doivent être en adéquation avec les objectifs de la politique Diversité.

L'organisme doit garantir un accès équitable à la formation professionnelle, continue ou non, à l'ensemble de son personnel.

Lorsque sa taille le justifie, l'organisme doit réaliser une analyse comparée annuelle des formations dispensées et s'assurer que les principes de non-discrimination sont appliqués.

#### **4.5) Communication externe**

La communication externe doit porter au minimum sur :

- l'engagement de la direction dans une politique Diversité
- la possibilité pour toute personne externe de formuler une réclamation concernant une discrimination supposée ou avérée auprès de l'organisme.

Toute communication externe (publicité, marketing, site internet, ...) doit être en cohérence avec la politique et les pratiques de l'organisme en matière de diversité.

#### **4.6) Partenariat avec les acteurs territoriaux**

L'organisme doit développer des partenariats et des actions avec des acteurs territoriaux pouvant favoriser la diversité dans l'organisme et participer à la cohésion sociale et à la croissance économique locale.

Les partenariats mis en œuvre doivent être cohérents avec la politique diversité.

L'organisme doit réaliser un bilan annuel des actions de partenariat, en évaluer l'impact en interne et en externe, et définir des axes d'amélioration dans la mise en œuvre et le développement de ses partenariats.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».



**afnor**  
CERTIFICATION



#### **4.7) Relations avec les fournisseurs**

L'organisme doit communiquer à ses fournisseurs pouvant avoir un impact sur sa diversité, son engagement dans ce domaine.

L'organisme doit inciter son ou ses fournisseurs à avoir une politique volontariste en matière d'égalité des chances et de prévention des discriminations.

#### **4.8) Relation clients**

L'organisme doit mettre en œuvre des actions pour promouvoir sa diversité auprès de ses clients.

La diversité de l'organisme doit se retrouver dans toutes ses activités y compris celles en interface avec les clients.

L'organisme doit réaliser des mesures permettant de démontrer l'efficacité des actions mises en œuvre dans ce domaine.

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



**afnor**  
CERTIFICATION





## Domaine 5 :

# EVALUATION ET AXES D'AMELIORATION DE LA POLITIQUE DIVERSITE

(Comment l'organisme démontre l'efficacité de ses pratiques et de ses améliorations dans la recherche de la diversité et de la lutte contre les discriminations ?)

### 5.1) Mesure

L'organisme doit définir et mettre en œuvre des outils adaptés pour :

- mesurer la diversité quand cela est possible,
- pour analyser ses pratiques,
- pour identifier les plaintes (réclamations) internes ou externes provenant :
  - de remontées directes et/ou via les partenaires sociaux
  - des entretiens d'évaluation
  - des collaborateurs quittant l'organisme

Ces outils doivent garantir la confidentialité et/ou l'anonymat

L'organisme doit évaluer la satisfaction de son personnel en matière de diversité.

### 5.2) Analyse et évaluation

L'organisme doit analyser toutes les données dont il dispose pour évaluer l'efficacité de ses pratiques en matière de diversité, et pour définir des actions d'amélioration dans ce domaine, ainsi que les délais et responsabilités associées.

### 5.3) Bilan annuel

L'organisme doit établir un bilan annuel sur la mise en œuvre de sa politique diversité et l'atteinte de ses objectifs en la matière.

Ce bilan annuel doit prendre en compte :


- les résultats des diagnostics réalisés,
- l'atteinte des objectifs,
- les réclamations et dysfonctionnements,
- les propositions d'amélioration,
- les résultats des actions de partenariat,
- la mise en œuvre et l'efficacité des actions d'amélioration,
- .....

Ce bilan doit donner lieu à :

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».

- 
- une revue de la politique diversité
  - la définition de nouveaux objectifs diversité, si nécessaire,
  - la planification de nouvelles actions d'amélioration

Ce bilan doit être communiqué aux partenaires sociaux

#### **5.4) Suivi des actions d'amélioration**

L'organisme doit utiliser un système permettant d'assurer le suivi de la mise en oeuvre et de la vérification de l'efficacité, de toutes les actions d'amélioration définies dans le cadre de la réalisation de sa politique diversité.

Ce suivi doit faire l'objet d'un enregistrement.

#### **5.5) Traçabilité**

Des dispositions concernant la maîtrise des enregistrements relatifs à la diversité doivent être définis et formalisés (identification, lieu, durée de conservation...). Ces enregistrements doivent permettre de démontrer l'efficacité de la mise en oeuvre de la politique diversité de l'organisme.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».



**afnor**  
CERTIFICATION



# GLOSSAIRE

## **Amélioration continue :**

Processus itératif permettant de renforcer le système de management afin d'améliorer l'efficacité globale des mesures.

## **Analyse de risque :**

Méthode consistant à identifier et analyser les risques en matière d'égalité des chances et de prévention des discriminations dans les différentes activités de l'organisme, de façon à déployer les moyens nécessaires pour assurer la maîtrise efficace du système de management mis en oeuvre.

## **Contrôle :**

Mesure ou examen des caractéristiques d'un service ou d'un processus dont les résultats sont comparés aux exigences spécifiées pour déterminer si la conformité est obtenue.

## **Discrimination :**

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère prohibé par la loi, comme l'origine, le sexe, le handicap etc., dans un domaine visé par la loi, comme l'emploi, le logement, l'éducation, etc.

## **Dispositif de labellisation :**

Document technique et public qui expose les modalités d'attribution, de suivi et de renouvellement du Label Diversité.

## **Efficacité :**

Mesure dans laquelle un organisme s'acquitte de sa mission et atteint ses objectifs.

## **Enregistrement :**

Preuve tangible (papier, informatique...) des activités effectuées ou des résultats obtenus.

## **Evaluation :**

Examen méthodique pour déterminer si les dispositions préétablies sont mises en œuvre et sont aptes à atteindre les objectifs.

## **Fournisseurs :**

Personne ou organisation fournissant des services et/ou des produits à l'organisme conformément aux prescriptions et conditions acceptées.

## **Labellisation :**

Reconnaissance par tierce partie de la conformité d'un système de management aux exigences spécifiées dans un cahier des charges de labellisation.

*« Label Diversité »*

*Cahier des charges de labellisation version 1*

*« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».*



**Management de la diversité :**

Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus, des moyens nécessaires à l'organisme pour mettre en œuvre le management relatif à l'égalité des chances et à la prévention des discriminations.

**Objectifs :**

Résultat mesurable visé par l'organisme pour améliorer ou maintenir ses prestations.

**Organisme :**

Toute structure organisée quels que soient sa taille, sa nature ou le statut de ses collaborateurs.

**Politique diversité :**

Axes et objectifs déterminés en matière d'égalité des chances et de prévention des discriminations dans le but d'améliorer le système de management mis en œuvre sur ces thèmes.

**Processus :**

Ensemble des travaux, tâches, opérations dont l'exécution permet la réalisation d'une prestation de service.

**Référent diversité :**

Personne physique ou structure dédiée de l'organisme dont la mission est de s'assurer de la mise en place et du bon fonctionnement du système de management.

**Système de management :**

Ensemble de l'organisation et des activités permettant d'orienter et de contrôler l'organisme dans une matière précise.

**Traçabilité :**

Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un service, d'une décision, d'un document, au moyen d'enregistrements.

« Label Diversité »

Cahier des charges de labellisation version 1

« Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors  
d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses  
ayants cause, est illicite ».



**afnor**  
CERTIFICATION

