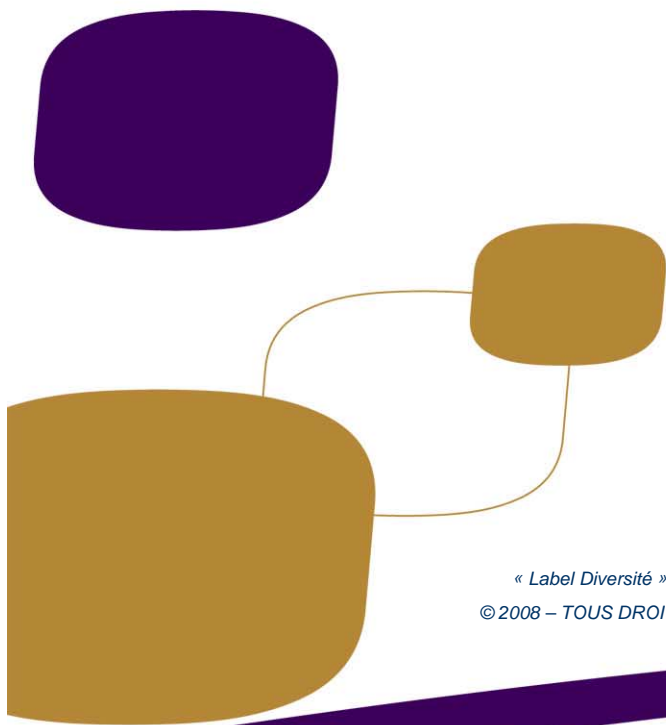




# « LABEL DIVERSITÉ »

## Dispositif de labellisation



« Label Diversité » - Dispositif de labellisation – version 2  
© 2008 – TOUS DROITS RESERVES – MARQUES DEPOSEES



## SOMMAIRE

### Gestion de la candidature d'un organisme au « Label Diversité »

#### 1. Dépôt de la candidature au « Label Diversité »

- 1.1 Retrait du dossier de candidature
- 1.2 Phase contractuelle
- 1.3 Dépôt de la candidature

#### 2. Gestion du dossier en phase initiale

- 2.1 Recevabilité de la candidature
- 2.2 Evaluation par AFNOR Certification

#### 3. Labellisation

- 3.1 Décision de labellisation
- 3.2 Délivrance d'une attestation de labellisation
- 3.3 Procédures de suivi
- 3.4 Utilisation de la marque
- 3.5 Suspension et de retrait de la labellisation
- 3.6 Appels et réclamations

#### 4. Renouvellement

- 4.1 Préparation du renouvellement de la labellisation par AFNOR Certification
- 4.2 Opérations de renouvellement de la labellisation par AFNOR Certification
- 4.3 Décision de renouvellement de la labellisation



## Gestion de la candidature d'un organisme au « Label Diversité »

Ce document définit les modalités de gestion de la candidature d'un organisme au « Label Diversité » et d'attribution de la marque, témoignage de la labellisation de cet organisme

(note 1).

Le « Label Diversité » est un signe de qualité qui témoigne de la reconnaissance formelle, par un opérateur tierce partie indépendant, AFNOR Certification, de la conformité d'un dispositif d'un organisme, relatif à la diversité de ses ressources humaines et à la prévention des risques de discrimination en son sein, aux items d'un cahier des charges. Cette reconnaissance donne lieu à l'attribution d'une attestation de conformité qui permet l'usage d'une marque, par le titulaire de cette attestation, dans des conditions précises d'utilisation et dans le respect des principes de clarté et de sincérité.

Le « Label Diversité » est destiné à tous les organismes exerçant en France, quelle que soit leur taille ou activité(s). Ce label est délivré dans le respect de procédures établies et publiques, associant des acteurs reconnus dans le domaine de la diversité.

AFNOR Certification assure la gestion de la demande de labellisation depuis la réception de la candidature jusqu'à la délivrance du label.

Le label est attribué sur la base d'un rapport d'évaluation et d'une préconisation transmise à la Commission de labellisation « Label Diversité », laquelle examine ledit rapport et ladite préconisation et rend un avis permettant à AFNOR Certification de l'éclairer et de prendre sa décision de labellisation.

La Commission de labellisation « Label Diversité » est une commission spécialisée. Elle est composée de représentants de l'Etat, de représentants d'organisations syndicales de salariés, de représentants d'organisations syndicales d'employeurs, de représentants de l'Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines (ANDRH) et de personnalités qualifiées. Sa présidence est assurée par l'Etat, sa vice-présidence par l'ANDRH. Un règlement intérieur définit ses rôles et ses modalités de fonctionnement.

*Note 1 : Le terme « Label Diversité » n'est pas utilisé ici, tel qu'entendu par le code de la consommation français – article L115-22. Il ne s'agit pas non plus d'une démarche de certification de service au sens de l'article L115-27 du code de la consommation français.*



## 1. Dépôt de la candidature au « Label Diversité »

### 1.1. Retrait du dossier de candidature

L'organisme candidat a la possibilité de télécharger un dossier de candidature à partir de l'espace dédié au Label Diversité du site Internet d'AFNOR Certification ([www.boutique-certification.afnor.org/certification/label-diversite](http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/label-diversite)) ou de s'adresser directement à AFNOR Certification par courrier, téléphone ou courriel (AFNOR Certification – Département commercial / « Label Diversité » - 11 rue Francis de Pressensé – F-93571 La Plaine Saint Denis Cedex, téléphone : 33 (0)1 41 62 80 00, courriel : [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)).

L'organisme peut également demander par le biais d'internet, d'un courrier ou d'un contact téléphonique, communication du présent document et/ou des conditions générales contractuelles.

L'organisme peut, de la même façon, connaître le coût de sa démarche de labellisation, en prenant directement contact avec AFNOR Certification qui lui indique les éléments qui lui sont nécessaires à cette fin.

### 1.2. Phase contractuelle

L'organisme candidat, dès lors qu'il a formulé une demande d'intervention auprès d'AFNOR Certification, reçoit une proposition commerciale en fonction des effectifs et du nombre de sites concernés par la démarche de labellisation. Cette proposition est accompagnée d'un contrat qui doit être retourné par l'organisme, dûment signé et daté.

### 1.3. Dépôt de la candidature

L'organisme candidat adresse à AFNOR Certification, le dossier de candidature au « Label Diversité » daté et signé par son représentant légal ou mandaté, ainsi que son contrat avec AFNOR Certification.



## 2. Gestion du dossier en phase initiale

### 2.1. Recevabilité de la candidature

Un examen du dossier de labellisation est effectué par AFNOR Certification afin de vérifier les informations et pièces communiquées.

Il est en particulier contrôlé que :

- le dossier de labellisation envoyé est complet et signé ;
- les pièces obligatoires sont jointes.

En cas de dossier incomplet, AFNOR Certification s'adresse à l'organisme pour des compléments d'informations et/ou pour se faire adresser les pièces complémentaires nécessaires.

AFNOR Certification accuse réception du dossier de labellisation par retour et l'enregistre, lorsqu'il est complet. A compter de cet enregistrement, AFNOR Certification engage la suite du processus de labellisation.

### 2.2. Evaluation par AFNOR Certification

L'évaluation a pour but d'apprécier, in situ, la conformité du dispositif mis en oeuvre par l'organisme, et ce par rapport aux items du cahier des charges de labellisation dans sa version en vigueur.

Cette phase d'évaluation in situ est réalisée par un évaluateur d'AFNOR Certification, lequel peut assurer, en sus, la coordination d'un pool d'évaluateurs, si tel est le cas. Dans ce dernier cas, l'évaluateur veille également au bon déroulement de l'ensemble des opérations d'évaluation au sein de l'organisme candidat.

Cette évaluation se déroule en 3 phases successives :

#### **2.2.1 - Phase 1 : Préparation de l'évaluation.**

AFNOR Certification procède à l'analyse du dossier de candidature à la labellisation.

Cette analyse peut donner lieu à des demandes d'informations et/ou de documents complémentaires mais également à interview(s) de l'organisme candidat et ce au sein d'AFNOR Certification.



### **2.2.2 - Phase 2 : Evaluation(s) in situ par un évaluateur AFNOR Certification.**

Les évaluateurs d'AFNOR Certification peuvent intervenir seuls ou en équipe.

Les évaluations in situ d'AFNOR Certification sont des évaluations récurrentes qui font l'objet d'une planification convenue avec l'organisme. Elles sont de deux types : l'évaluation initiale et l'évaluation de suivi, laquelle est réalisée 24 mois après l'obtention du « Label Diversité ». L'évaluation de suivi est d'une durée inférieure à l'évaluation initiale et peut être décalée, par rapport à la date initialement prévue, sur demande formalisée, motivée et sérieuse. Ce décalage ne peut, toutefois, être d'une durée supérieure à deux (2) mois.

Ces évaluations ont toujours pour seul objet de vérifier la conformité du dispositif mis en oeuvre par l'organisme, aux exigences du cahier des charges, version en vigueur, dudit label.

Elles sont réalisées par des évaluateurs compétents, expérimentés et suivis par AFNOR Certification. Ces évaluateurs opèrent, tout naturellement, dans le respect des dispositions techniques arrêtées et des règles déontologiques liées à l'exercice des opérations d'évaluation.

La durée de ces évaluations est fonction de l'effectif impacté au sein de l'organisme et du périmètre de labellisation précisé notamment dans le dossier de candidature.

Ces évaluations se déroulent toujours sur le site principal de l'organisme mais également, si tel est le cas et en sus, sur le ou les sites excentrés dès lors que ces derniers sont compris dans le périmètre de labellisation. AFNOR Certification détermine alors le nombre de sites excentrés à évaluer par échantillonnage, selon des règles et principes préétablis, et, reconnus.

L'évaluateur communique à l'organisme, un plan d'évaluation, avant son intervention et ce dans le respect des délais impartis et des dates convenues entre lui et le candidat. Ce plan mentionne notamment les sites évalués, les personnes à rencontrer et les horaires arrêtés, et ce pour chaque exigence du cahier des charges.

Lors de ses diligences, l'évaluateur apprécie sur place, après une réunion d'ouverture, le dispositif mis en oeuvre par l'organisme et ce au regard des exigences du cahier des charges dudit label. Il relève de façon factuelle et objective, le cas échéant, le ou les éventuels écarts, les qualifie, si tel est le cas, et en fait part à l'organisme, lors d'une réunion de clôture.

Après réalisation de ce ou ces évaluations, il peut être nécessaire d'organiser une interview complémentaire de l'organisme candidat au sein d'AFNOR Certification.



L'évaluateur formalise l'ensemble des résultats de l'évaluation dans un rapport qui est adressé à l'organisme.

Dans certains cas, AFNOR Certification est susceptible de prendre en compte certaines démarches, réalisées par l'organisme candidat, dans le cadre de ses opérations d'évaluation. Dans ce dernier cas, seule AFNOR Certification est en mesure d'apprécier cette prise en compte.

### **2.2.3 - Phase 3 : Réponse(s) éventuelle(s) de l'organisme.**

Au vue du rapport que l'évaluateur adresse à l'organisme, ce dernier à la possibilité d'apporter des réponses aux éventuels écarts relevés et ce dans le respect des délais impartis.

L'évaluateur prend en compte ces réponses, les apprécie et fait évoluer, le cas échéant, son rapport qu'il adresse, accompagné d'une fiche argumentée de proposition ou non de labellisation, à AFNOR Certification.



## 3. Labellisation

### 3.1. Décision de labellisation

AFNOR Certification, après analyse du rapport d'évaluation et de la fiche de proposition argumentée, communique à la Commission « Label Diversité » ces éléments afin que cette Commission émette un avis.

Cet avis éclaire AFNOR Certification qui seule prend la décision soit de labelliser, soit de reporter sa décision (le temps par exemple que l'organisme fournisse des éléments supplémentaires ou que des opérations complémentaires s'effectuent) ou soit de refuser d'attribuer le « Label Diversité ».

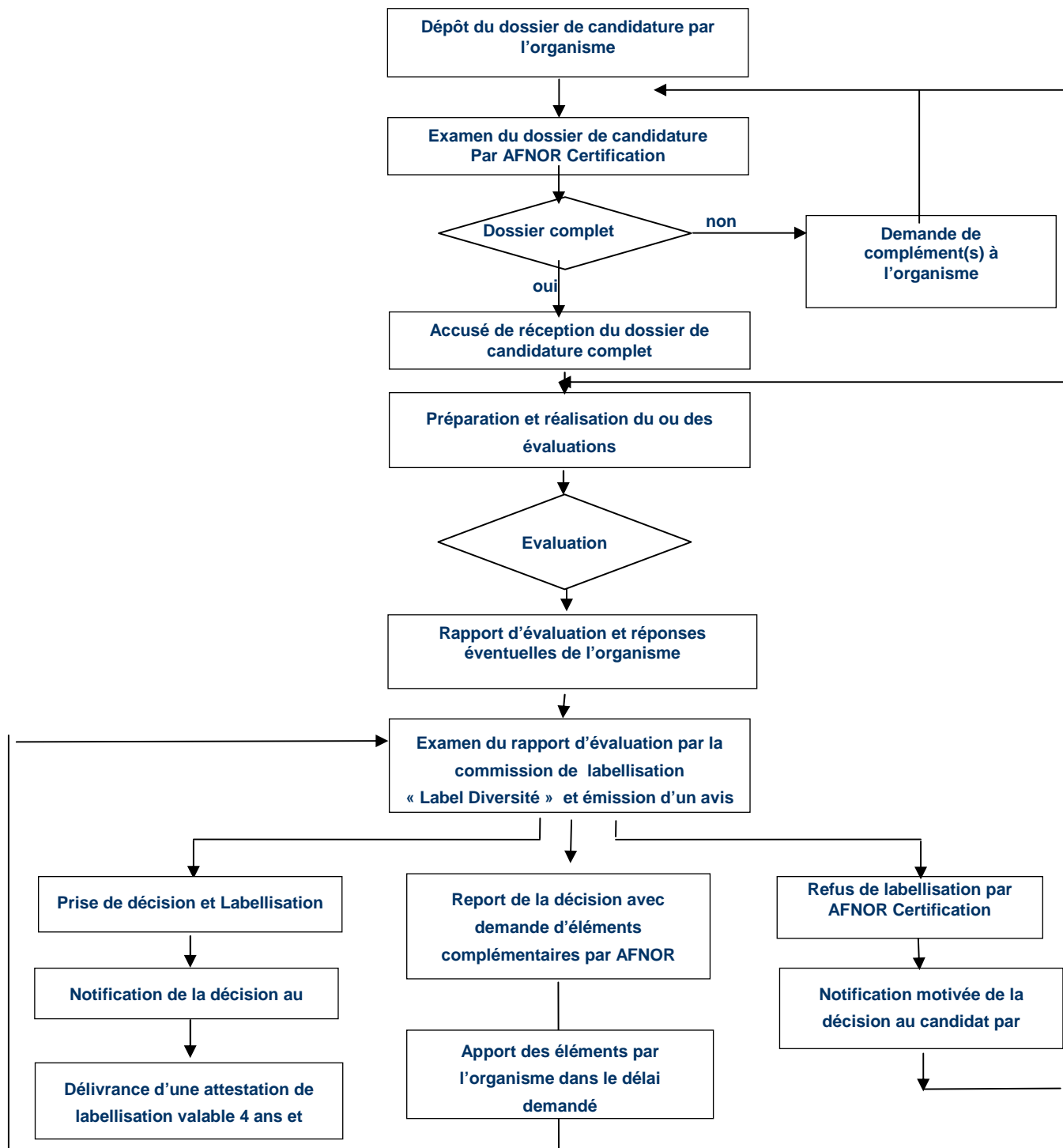
Cette décision d'AFNOR Certification est notifiée à l'organisme par AFNOR Certification. Cette notification comporte toujours l'avis de la Commission.


Si une demande d'action complémentaire est nécessaire (informations, audition de représentants de l'organisme...), l'organisme en est immédiatement informé.

Si la candidature est rejetée, AFNOR Certification en informe l'organisme candidat par une notification écrite motivée. L'organisme candidat ne peut présenter une nouvelle demande de labellisation qu'à l'issue d'une période de 6 mois échue, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus d'attribution du « Label Diversité ».



## Procédure d'attribution du « Label Diversité »





La labellisation est matérialisée par la délivrance d'une attestation de labellisation, c'est à dire un document officiel de l'opérateur évaluateur tierce-partie, attestant la conformité du système de management de l'organisme mis en œuvre en matière de diversité de ses ressources humaines et de prévention des risques de discrimination en son sein, aux items du cahier des charges « Label Diversité », et ce après au moins une évaluation in situ.

L'attestation doit notamment permettre d'identifier l'organisme labellisé avec au minimum :

- le nom et l'adresse de l'organisme labellisé;
- le périmètre des activités labellisées ;
- la date d'effet et la période de validité.

Cette attestation est un document public, induisant la publication de l'identité et les coordonnées de l'organisme labellisé, ainsi que le périmètre de labellisation et ce sur tout support approprié permettant une large information, au bénéfice de tous, notamment sur l'espace internet dédié au « Label Diversité », sur le site [www.boutique-certification.afnor.org](http://www.boutique-certification.afnor.org).

Cette attestation de labellisation est valable pour une durée de quatre ans à partir de la date de décision de labellisation par AFNOR Certification, sous réserve que le dispositif de l'organisme continue à être conforme aux exigences du cahier des charges, version en vigueur.


### 3.3. Procédures de suivi

AFNOR Certification effectue l'évaluation de suivi environ 24 mois à partir de la date de labellisation et sur la base du calendrier prévisionnel, pour s'assurer que l'organisme labellisé continue de satisfaire aux critères de labellisation et qu'il s'inscrit dans un processus d'amélioration continue. Des évaluations périodiques peuvent néanmoins intervenir en sus lorsque nécessaires.

La période de cette évaluation de suivi peut être anticipée ou retardée de deux mois au maximum sur demande formalisée, motivée et sérieuse de l'organisme.

Afin d'effectuer cette évaluation de suivi, l'organisme labellisé doit transmettre à AFNOR Certification, dans les délais impartis qu'AFNOR Certification indique au préalable, une actualisation des informations transmises pour la labellisation initiale ou le renouvellement.

Cette dernière est examinée par AFNOR Certification qui peut demander des compléments d'information à l'organisme.



AFNOR Certification, titulaire de toutes ces informations, engage alors avec l'organisme, l'opération d'évaluation de suivi afin de s'assurer que l'ensemble des exigences du cahier des charges continuent à bien être appliqués par l'organisme et ce au travers de moyens techniques similaires (évaluations in situ notamment) à ceux utilisés dans la phase initiale de labellisation.

A l'issue de cette évaluation de suivi dont les résultats sont communiqués à la Commission de labellisation AFNOR Certification avec une recommandation de l'évaluateur, ladite Commission émet alors un avis dans les mêmes conditions que celles retenues lors de la phase initiale de labellisation. Au vu de cet avis, AFNOR Certification peut maintenir la labellisation, et/ou demander des éléments supplémentaires d'information, et/ou diligenter des actions complémentaires ou, le cas échéant, procéder à la suspension ou le retrait de ladite labellisation.

Cette décision d'AFNOR Certification est notifiée à l'organisme avec mention des remarques éventuelles de la Commission.

Si une demande d'action(s) complémentaire(s) est nécessaire (informations, audition de représentants de l'organisme ...), l'organisme en est immédiatement informé.

Cette évaluation régulière de suivi n'exclut pas que des évaluations ponctuelles peuvent néanmoins intervenir à tout moment et en sus, dès lors qu'AFNOR Certification possède des éléments crédibles de nature à remettre en cause l'attribution du label.

### **3.4. Utilisation de la marque**

Pour faire valoir sa labellisation et dès lors qu'elle est titulaire d'une attestation de labellisation AFNOR Certification en cours de validité, l'organisme labellisé est en droit d'utiliser la marque collective afférente au « Label Diversité » dans les conditions précisées contractuellement et le respect des principes de clarté et de sincérité.

### **3.5. Conditions de suspension et de retrait de la labellisation**

Une décision de suspension immédiate de la labellisation peut être prise à l'égard d'un organisme labellisé dans les cas suivants :

- à la demande de l'organisme, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité de son dispositif aux items du cahier des charges;
- à l'initiative d'AFNOR Certification, en raison de non-conformités constatées par



rapport aux items du cahier des charges et/ou de non respect de la procédure de labellisation.

Le délai maximum de suspension du « Label Diversité » est de 6 mois.

La levée de la suspension est soumise à la Commission de labellisation « Label Diversité » qui, après analyse des nouveaux éléments transmis par l'organisme labellisé, émet un avis permettant la prise de décision par AFNOR Certification: levée de la suspension, maintien de la suspension ou retrait de la labellisation.

Une décision de retrait immédiat de la labellisation peut être prise à l'égard d'un organisme labellisé si ce dernier cesse de satisfaire aux items du cahier des charges.

### **3.6. Appels et réclamations**

AFNOR Certification détermine ses procédures d'appel et de traitement des réclamations concernant les organismes labellisés. Ces procédures sont communicables sur simple demande formalisée et motivée auprès d'AFNOR Certification.



## 4. Renouvellement

### 4.1. Préparation du renouvellement par AFNOR Certification

Six (6) mois avant l'échéance de l'attestation « Label Diversité », AFNOR Certification informe l'organisme labellisé des dates d'échéances. Elle lui communique les dispositions nécessaires à engager pour le renouvellement de son « Label Diversité ».

Le renouvellement permet d'engager un nouveau cycle de labellisation de quatre ans et induit des évaluations destinées à s'assurer que l'organisme labellisé continue de satisfaire aux critères de labellisation et qu'il s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.

### 4.2. Opérations de renouvellement par AFNOR Certification

L'organisme labellisé transmet à AFNOR Certification, deux (2) mois au plus tard avant la date d'échéance de son attestation de labellisation, une actualisation des dernières informations transmises.

Cette dernière est examinée par AFNOR Certification qui peut demander des compléments d'information à l'organisme labellisé.

AFNOR Certification, titulaire de toutes ces informations, engagera alors avec l'organisme, les opérations d'évaluation de renouvellement au travers de moyens techniques similaires à ceux utilisés dans la phase initiale de labellisation, notamment le ou les évaluations in situ.

### 4.3. Décision de renouvellement de labellisation

Titulaire du rapport d'évaluation de l'évaluateur et de sa préconisation, la Commission de labellisation « Label Diversité » rend alors son avis.

Au vu de cet avis, AFNOR Certification prend la décision de renouveler ou non la labellisation. Elle peut également demander des informations et/ou actions complémentaires, nécessaires avant de statuer.

Cette décision est notifiée à l'organisme candidat au renouvellement de son « Label Diversité », avec mention des remarques éventuelles de la Commission.

Si une demande d'action(s) complémentaire(s) est nécessaire (informations, audition de représentants de l'organisme ...), l'organisme en est immédiatement informé.

Si le renouvellement est rejeté, AFNOR Certification en informe l'organisme candidat par une notification écrite motivée, avec mention de l'avis de la Commission.



L'organisme candidat peut présenter une nouvelle demande de renouvellement de labellisation à l'issue d'une période de six (6) mois échue, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus de renouvellement du «Label Diversité ».

Le renouvellement du « Label Diversité » est réalisé pour 4 ans et l'opération de suivi est alors similaire à celle du cycle initial de labellisation.