



Remise du Label Diversité

Mercredi 17 Octobre 2012

Ministère des affaires sociales et de la santé

Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

Ministère des droits des femmes

Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

Ministère délégué à la ville

DOSSIER DE PRESSE

SOMMAIRE

- **Présentation du *label Diversité*p3**
- **Contexte et enjeux pour les ministères sociauxp5**
- **Vers une démarche globale de prévention.....p6**
- **Les labellisés :p9**
 - ↳ **Ministère des affaires sociales et de la santép10**
 - ↳ **Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue socialp11**
 - ↳ **Ministère des droits des femmes.....p12**
 - ↳ **Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associativep13**
 - ↳ **Ministère délégué à la villep14**
 - ↳ **Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France.....p15**
 - ↳ **Agence Régionale de Santé de Picardie.....p16**
- **Annexes : p17**
 - ↳ **Plaquette diversité réalisée pour les ministères sociaux**
 - ↳ **Organigramme des ministères sociaux**
 - ↳ **Communication interne sur la démarche diversité :
Exemples de réalisations des ministères sociaux et de l'ARS Picardie**
 - ↳ **Listes des structures labellisées depuis 2009**
 - ↳ **Retour d'expériences sur le *label Diversité***
 - ↳ **Le *label Diversité*, un engagement concret et efficace en faveur de la prévention des discriminations pour promouvoir la diversité**



PRESENTATION DU LABEL DIVERSITÉ

Le *label Diversité* vise à promouvoir la diversité et la prévention des discriminations notamment dans le cadre de la gestion des ressources humaines. À cette fin, il entend valoriser les meilleures pratiques en matière de recrutement et d'évolution professionnelle non seulement au sein des entreprises, mais encore dans les services publics, les collectivités territoriales et les associations engagés de façon volontaire et active dans la promotion de la diversité.

Avant le *label* : la « Charte de la diversité », initiative venant du monde de l'entreprise

En octobre 2004, à l'initiative du président d'AXA, une quarantaine de grandes entreprises françaises lancent une « Charte de la diversité » aux termes de laquelle elles s'engagent en particulier à :

- sensibiliser et former leurs dirigeants et leurs collaborateurs impliqués dans le recrutement,
- la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité ;
- respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination ;
- chercher à refléter la diversité de la société française ;
- inclure dans leur rapport annuel d'activité un chapitre descriptif de leur engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

Soutenue et encouragée par les pouvoirs publics, la Charte a été promue auprès d'entreprises de petite taille ainsi que des organisations publiques. Aujourd'hui, on compte plus de 3 400 signataires. Cette charte a également été reprise dans plusieurs Etats européens (Allemagne, Espagne, Italie, Suède, Autriche, Belgique).

Le *label Diversité* : la reconnaissance officielle de bonnes pratiques et de résultats concrets

Le *label* va plus loin que la Charte et les engagements pris par ses signataires. Il représente la reconnaissance officielle, par l'Etat, de pratiques efficaces de promotion de la diversité et des résultats obtenus par les entreprises et organismes, vérifiés à la suite d'audits sur pièces et sur place.

Il a été élaboré sous l'égide de l'Etat, avec l'implication de l'Association nationale des directeurs de ressources humaines (ANDRH), et mis en place par voie réglementaire (décret n°2008-1344, du 17 décembre 2008).



Le *label Diversité* s'adresse à tous les employeurs, publics comme privés, quelle que soit leur taille, et concerne leur politique de recrutement et de gestion des carrières. Il porte sur la prévention de toutes les discriminations reconnues par la loi : origine des personnes, âge, handicap, état de santé, sexe, orientation sexuelle, religion, engagement syndical et mutualiste, opinions politiques ...

Le *label*, propriété de l'Etat, est délivré en son nom par un organisme tiers, **AFNORCertification**, sur avis d'une commission de labellisation de 20 membres (représentants de l'Etat, du patronat, des syndicats, et experts désignés par l'ANDRH) présidée par le directeur de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté (DAIC – Ministère de l'Intérieur).

Il est attribué au terme d'une procédure d'audit et d'évaluation conduite par **AFNORCertification**, sur la base d'un cahier des charges tenant compte de la nature des structures candidates (statut public ou privé, association, taille, type d'activité, etc.), et portant sur 5 exigences, avec plus de 140 points à vérifier :

- la réalisation d'un diagnostic préalable portant sur l'ensemble des critères de discrimination définis par la loi ;
- la définition et la mise en œuvre d'une politique en matière de prévention des discriminations et de promotion de la diversité ;
- la mise en place d'actions de communication interne et externe, de sensibilisation et de formation ;
- la prise en compte du principe de diversité dans l'ensemble des activités du candidat (rapports avec ses clients, ses fournisseurs, ses sous-traitants, etc.) ;
- l'efficacité des mesures mises en œuvre et la pertinence des propositions d'amélioration de la démarche.

Le *label* est attribué pour 4 ans, avec une évaluation intermédiaire à 2 ans.

Des résultats prometteurs

En septembre 2012, au terme de plus de 3 ans et demi d'existence, les résultats témoignent de l'intérêt rencontré par le *label Diversité*.

380 *labels* ont été attribués à des entreprises ou à des organismes publics et privés. Il concerne :

- plus de 15 000 sites de travail ;
- près de 840 000 salariés.

Des ministères et leurs réseaux locaux (Économie – Budget, Affaires sociales), de grandes villes (Lyon, Nantes) ont été labellisés, tout comme plusieurs dizaines de grands groupes industriels et de PME, ainsi que des structures de l'économie sociale. D'autres se préparent pour candidater dans les prochains mois au *label Diversité*.



ENJEUX POUR LES MINISTÈRES SOCIAUX

La démarche volontariste des ministères sociaux

Les ministères chargés des affaires sociales ont obtenu, le 13 juillet dernier, le *label Diversité*, après une année de très forte mobilisation des services. C'est le deuxième périmètre ministériel à être labellisé après les ministères financiers.

Ont été notamment mobilisées :

- l'administration centrale,
- les DRJSCS de Bretagne, d'Alsace, de Champagne-Ardenne et la DJSCS de Guadeloupe,
- les DIRECCTE de Basse-Normandie, de Rhône-Alpes, d'Ile-de-France et d'Aquitaine,
- les ARS d'Ile-de-France et de Picardie.

Cette labellisation constitue une vraie reconnaissance car elle est accordée par une commission, après une analyse très sérieuse et exigeante des dossiers de candidature. C'est aussi la marque de l'action engagée par les ministères sociaux qui se doivent d'être particulièrement en avance sur la prévention de toute forme de discrimination, question toujours d'actualité.

Mise en œuvre du *label Diversité* au sein des ministères sociaux

Ce *label* constitue un encouragement à l'instauration d'une véritable politique de lutte contre les discriminations prohibées par la loi.

Cet objectif se traduit par un plan d'actions ambitieux visant à améliorer les pratiques et réduire les risques de discrimination dans certains domaines « à risque » :

- transparence des critères de recrutement,
- déploiement d'un large plan de formation des personnels sur la lutte contre les stéréotypes et les discriminations
- professionnalisation des jurys de concours,
- amélioration de la gestion du retour des agents après une longue absence,
- conciliation vie personnelle/vie professionnelle,
- déroulement de carrière des représentants du personnel.

Deux priorités sont également poursuivies : l'égalité professionnelle des femmes et l'emploi des personnes handicapées.



— VERS UNE DÉMARCHÉ GLOBALE DE PRÉVENTION —

Les axes de progrès

Développement au sein des administrations des ministères sociaux d'un plan d'actions pour lutter contre les discriminations. Il s'agit notamment de réduire les risques de discrimination liés :

- au fait que la plupart des discriminations ne sont pas conscientes et demandent une sensibilisation aux représentations et stéréotypes ;
- à une méconnaissance du cadre juridique de la non-discrimination et des nombreuses obligations qui en découlent ;
- aux éventuelles différences de traitement lors du recrutement des agents non titulaires (ANT) et face à la mobilité interne (absence d'outillage et de traçabilité) ;
- à l'état de grossesse (retour de congé maternité) ou à l'état de santé (retour de congé maladie, ou de longue durée) ;
- à l'organisation du travail, qui n'est pas toujours propice à la prise en compte de besoins particuliers et légitimes (temps partiels, mi-temps thérapeutique, cessation progressive d'activité).

Le tableau de bord

Afin de mesurer les résultats et l'impact de la politique diversité, les ministères chargés des affaires sociales s'appuieront sur divers outils permettant d'évaluer :

- sa pertinence : les objectifs de la politique de diversité sont-ils adaptés aux enjeux ?
- sa cohérence : les objectifs et les moyens alloués s'articulent-ils correctement avec les actions menées ?
- son efficacité : les actions produisent-elles les résultats escomptés ?
- son efficience : quel rapport entre les résultats et les moyens engagés ?
- son effectivité : quel impact global de cette politique dans nos administrations ?

Pour répondre à ces questions, un tableau de bord national, décliné en tableaux de bord régionaux, est dressé afin d'organiser la remontée d'indicateurs pertinents.

Ce tableau permet d'analyser la pertinence et l'efficacité des politiques de lutte contre les discriminations et de dresser un état des lieux afin d'ajuster l'action si nécessaire.

Un rapport annuel « diversité » sera, par ailleurs, produit, présenté aux organisations syndicales et validé par le comité stratégique.



La cellule d'écoute

Les évaluateurs d'AFNOR Certification ont relevé que les éventuelles réclamations relatives à des discriminations supposées ou avérées et qui seraient traitées au sein de dispositifs existants (CHSCT, médecine de prévention, réseau des assistantes sociales du personnel, etc.) ne sont pas actuellement recensées au sein de nos administrations. Il n'est donc pas possible d'en assurer la traçabilité et d'exploiter ces données.

À ce titre, les administrations des ministères sociaux s'engagent à organiser, auprès des services relevant de leur périmètre respectif, le recensement de ce type de réclamations dans l'attente de la création prochaine d'une cellule d'écoute et de prévention des réclamations pour les agents s'estimant victimes de discriminations.

Un réseau de référents diversité

Afin de mettre en œuvre la politique diversité, un réseau de référents a été constitué au sein des ministères chargés des affaires sociales, services centraux et territoriaux confondus.

Le rôle des référents est d'assurer l'articulation entre la politique diversité définie au niveau central et la politique diversité du niveau territorial. Chaque référent diversité a reçu une lettre de mission lui précisant son rôle et ses attributions.

Ils bénéficieront par ailleurs d'une formation labellisée « école de la GRH¹ » et dispensée par l'IGPDE². Grâce à cette formation répartie en 7 sessions de 3 jours, les référents diversité pourront, à leur tour, former leurs collègues d'administration centrale, des ARS, des DRJSCS et des DIRECCTE au cadre légal de la non discrimination, à la connaissance des actions entreprises par les ministères sociaux en matière de diversité, à l'analyse du rôle des représentations et des stéréotypes dans les ruptures d'égalité de traitement, par exemple.

Ils sont réunis une fois par an au moins afin de contribuer à l'évaluation de la politique diversité et à l'essaimage des bonnes pratiques.

¹ École de Gestion des Ressources Humaines, réseau de responsables ressources humaines et formation (Ministère chargé de la fonction publique.

² Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique.



Formation et information

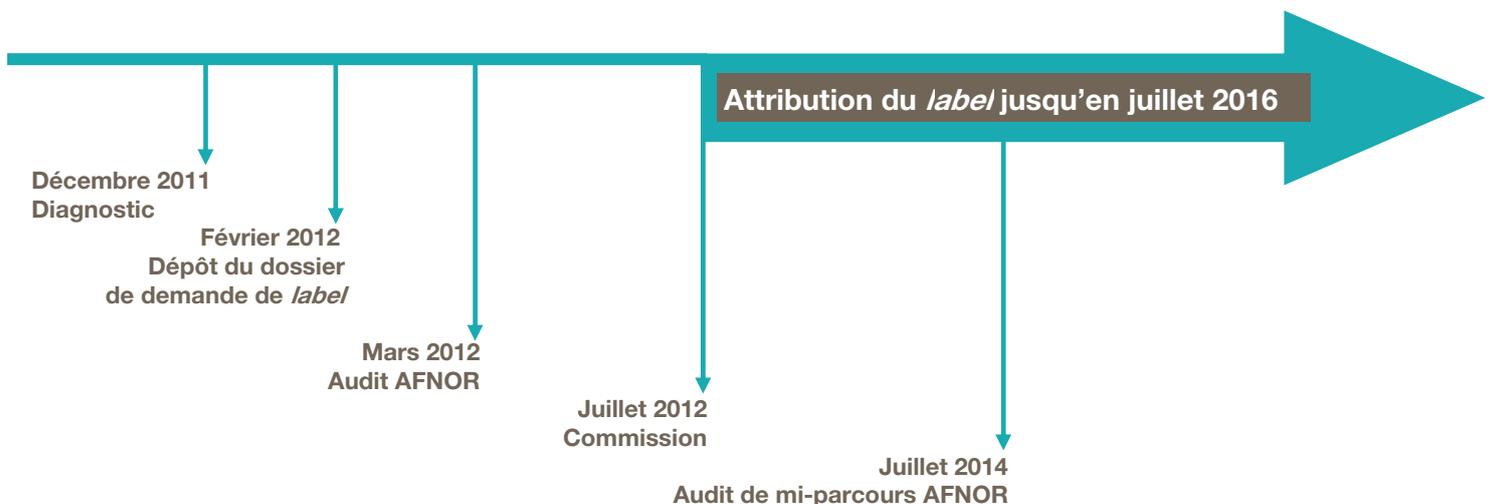
Il s'agit de sensibiliser et de former tous les agents à la lutte contre les discriminations et les stéréotypes dans tous les actes de gestion des ressources humaines : recrutement, accueil de stagiaires, promotions, mobilité...

L'objectif est de former :

- les référents diversité, afin qu'ils forment, à leur tour, l'ensemble des agents de leur propre direction
- tous les cadres dirigeants et supérieurs,
- les responsables et gestionnaires RH
- les représentants syndicaux,

À terme, il est nécessaire d'intégrer cette sensibilisation à la lutte contre les discriminations et les stéréotypes dans le droit commun de la formation (module à intégrer dans toutes les actions de formation).

Chronologie



— LES LABELLISÉS —



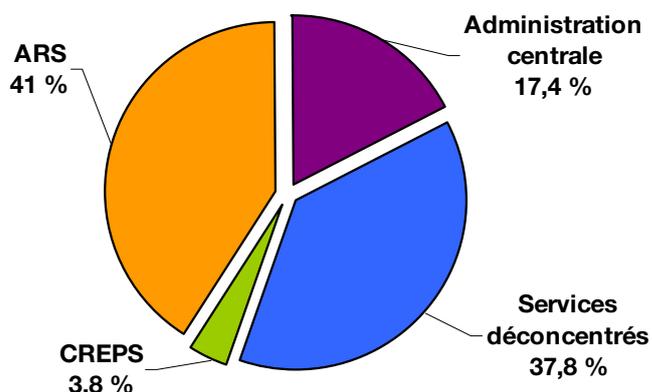
Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Présentation et missions

Le ministère des affaires sociales et de la santé prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans les domaines des affaires sociales, de la solidarité et de la cohésion sociale, de la santé publique et de l'organisation du système de soins.

Sous réserve des compétences du ministère de l'économie, des finances et du commerce extérieur, il prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans le domaine de la protection sociale.

Répartition par affectation des personnels en fonction au 31-12-2011		
Administration centrale	3 284	17,4%
Services déconcentrés	7 110	37,8%
Agences régionales de santé	7 701	41,0%
CREPS	709	3,8%
TOTAL	18 804	100%



La gestion de la diversité au quotidien

Le diagnostic établi par un prestataire externe aux ministères chargés des affaires sociales a mis en valeur la qualité des procédures RH en termes de transparence des critères de décision (mobilités, avancements, indemnités) mais a également souligné l'existence de risques de discrimination indirecte, soit en raison de procédures à améliorer soit en raison de la méconnaissance par les agents du cadre juridique de la non discrimination.

Il s'agit, par exemple, de ruptures d'égalité des chances lors du recrutement des agents non titulaires dans les différents services des ministères chargés des affaires sociales ou des risques de discrimination survenant au retour des agents après une longue absence (par exemple, après un congé parental, un congé longue maladie ou un détachement).

Le recrutement des agents non titulaires fait ainsi l'objet d'une note de service en date du 27 juillet dernier fournissant aux services les moyens de garantir l'égalité des chances et l'absence de discrimination entre des candidats à un emploi de contractuel au sein de nos ministères. Il s'agit notamment de recourir à une grille d'analyse des candidatures fondant le choix du recruteur sur les seules compétences des candidats.

Au terme de l'année 2013, tous les recrutements d'agents non titulaires devront se conformer aux procédures édictées dans cette note de service.

Par ailleurs, les services de ces ministères vont prochainement se voir doter d'outils (guides de procédures et de bonnes pratiques, fiches juridiques) destinés à les aider à anticiper et gérer le retour d'un collaborateur après une longue absence et ainsi prévenir les risques de discrimination fondée sur l'état de santé, la grossesse ou le temps de travail.



Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social

Présentation et missions

Répartition par affectation des personnels en fonction au 01-01-2012

Administration centrale	887	
Services déconcentrés	9 146	
TOTAL	10 036	100%

Dont :

- Personnels en catégorie A : 3 192
- Personnels en catégorie B : 3 823
- Personnels en catégorie C : 3 022

Le ministère prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans les domaines du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle, du dialogue social et de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Il intervient notamment dans :

- les questions liées au travail et le contrôle de l'application de la législation sociale,
- l'organisation des relations collectives entre les employeurs et les syndicats,
- le développement de la négociation collective,
- la santé au travail.

La gestion de la diversité au quotidien

Le recrutement par concours est une garantie forte pour assurer une égalité de traitement des candidats. Afin d'éviter tout stéréotype de la part des membres de jurys, le ministère prévoit :

- des formations sur la prévention des discriminations,
- l'élaboration de grille d'évaluation objectivant l'appréciation,
- la sensibilisation des membres de jury dès leur désignation (guide, point d'information).

Le ministère du travail a, depuis 3 ans, mis en place une classe préparatoire intégrée (CPI) pour les concours externes d'inspecteur du travail. Il s'agit, conformément à la charte pour la promotion de l'égalité dans la fonction publique, de favoriser l'égal accès de tous aux emplois publics, en accompagnant des candidats, aux ressources modestes, particulièrement motivés et méritants au regard de leur origine sociale ou géographique, à la préparation de l'écrit et de l'oral du concours.

Cette formation (d'environ 4 mois) est conçue par l'INTEFP (*l'Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle*) qui assure, entre autre, l'hébergement et la restauration gratuite des auditeurs. Avec 7 auditeurs lauréats du concours en 2011, les résultats sont encourageants.

Le ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, présente la particularité d'avoir atteint et dépassé le taux d'emploi légal des personnes handicapées depuis 2003. La politique d'intégration des agents en situation de handicap vise donc, en priorité, le maintien du taux d'emploi des personnes handicapées à son niveau élevé, soit 7 % (atteint depuis 2009).

Le troisième plan d'emploi des personnes handicapées (2011-2013) s'inscrit dans une démarche déconcentrée et partagée qui intègre le handicap dans la réflexion globale sur la gestion des ressources humaines et l'amélioration des conditions de travail. Le plan s'articule autour de trois grands axes d'action : garder notre taux d'emploi ministériel à son niveau élevé; maintenir dans l'emploi les agents handicapés ; veiller à leur parcours professionnel, notamment dans leur accès à la formation, la gestion de leur carrière, etc.



Ministère des droits des femmes

Présentation et missions

À la suite de la réforme de l'administration territoriale de l'État et de la création de la direction générale de la cohésion sociale et de la solidarité, le périmètre du service des droits des femmes et de l'égalité a été profondément remanié. Il fait désormais partie de la DGCS et la fonction de déléguée interministérielle aux droits des femmes et à l'égalité est confiée à la directrice générale.

En administration centrale, les agents du SDFE ont été intégrés à cette direction, dans des services :

- regroupant des fonctions « support » mutualisées (environ 20 agents),
- dédié à la politique de l'égalité entre les femmes et les hommes (environ 25 agents).

Les équipes locales en charge des thématiques relatives à l'égalité entre les femmes et les hommes comptent 26 déléguées régionales, éventuellement secondées par un collaborateur (métropole et outre mer), et une chargée de mission par département.

La politique publique d'égalité entre les femmes et les hommes est une politique essentielle à la cohésion sociale de la France. Elle concerne l'ensemble de la population et répond aux engagements internationaux et européens de la France.

L'engagement de la France en faveur d'une action innovante, résolue et exemplaire de l'Etat sur ce sujet s'est concrétisée en 2012 par la constitution des deux premiers gouvernements paritaires de l'histoire de la République et le rétablissement d'un ministère des droits des femmes de plein exercice.

Afin de concrétiser rapidement les engagements pris en matière d'égalité, conformément à la communication en Conseil des ministres du 27 juin 2012 relative au renforcement de la prise en compte de l'égalité entre les femmes et les hommes dans les politiques publiques, le Gouvernement a pris une série de mesures visant à renforcer l'animation interministérielle.

En outre, à travers la direction générale de la cohésion sociale (service des droits des femmes et de l'égalité), la ministre des droits des femmes dispose d'un mécanisme institutionnel dédié, conformément à la stratégie de l'Union européenne en matière d'égalité.

La politique ainsi mise en œuvre repose sur une approche transversale et partenariale :

- prise en compte de l'intégralité des champs couverts (lutte contre les violences faites aux femmes, éducation, emploi, partage des responsabilités professionnelles, sociales, familiales, santé, culture, sports,...)
- participation aux côtés des collectivités territoriales, entreprises et associations, à la construction d'une société plus égalitaire.

La gestion de la diversité au quotidien

L'administration de ce ministère partage les mêmes objectifs de lutte contre les discriminations et de prise en charge de la diversité au niveau RH. Ces missions de gestion des ressources humaines relèvent d'ailleurs des mêmes services administratifs que le Ministère des affaires sociales et de la santé, qui mettent donc en œuvre les mêmes politiques en faveur de la diversité.



Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative

Présentation et missions

Encourager l'autonomie des jeunes et l'égalité d'accès au sport est au cœur des missions du Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative (MSJEPVA).

- Le sport, composante à part entière de la vie éducative, culturelle, sociale, économique de notre nation, doit être accessible à tous, tout au long de la vie. Il doit être un vecteur de santé publique et porteur d'exemplarité.
- La jeunesse, priorité du gouvernement, doit pouvoir vivre mieux en 2017 qu'en 2012, et être pleinement associée à l'élaboration des politiques publiques qui la concernent pour aller vers plus d'initiative et d'engagement des jeunes, plus d'autonomie et une meilleure insertion sociale et professionnelle.
- L'éducation populaire est reconnue et confortée dans son rôle essentiel de fabrique du lien social, de terreau de la citoyenneté et d'espace de construction des parcours individuels et collectifs.
- La vie associative sera accompagnée dans son développement et sa structuration, et ses acteurs invités à refonder une relation de confiance avec les pouvoirs publics.

Ces 4 missions sont par nature interministérielles : le décret n° 2012-782 du 24 mai 2012 relatif aux attributions du ministère lui permet de jouer pleinement son rôle de coordonnateur et d'animateur.

Cette vision nourrit l'ensemble des politiques portées par le ministère. Elles se construisent dans un esprit de concertation et de dialogue continu avec les collectivités territoriales et les corps intermédiaires, sur la base d'engagements réciproques.

Le ministère mobilise toutes ses ressources, services et établissements pour servir ces priorités gouvernementales et s'attache à valoriser les politiques publiques interministérielles mises en œuvre dans ces champs, en lien étroit avec les collectivités territoriales et les acteurs associatifs

Le ministère compte 4007 équivalent temps plein en administration centrale et 7163 équivalent temps plein dans les services déconcentrés (1^{er} janvier 2012)

La gestion de la diversité au quotidien

L'administration de ce ministère partage les mêmes objectifs de lutte contre les discriminations et de prise en charge de la diversité au niveau RH. Ces missions de gestion des ressources humaines relèvent d'ailleurs des mêmes services administratifs que le Ministère des affaires sociales et de la santé, qui mettent donc en œuvre les mêmes politiques en faveur de la diversité.



Ministère délégué à la ville

Présentation et missions

Le Secrétariat général du Comité interministériel des villes est une administration de mission, à vocation interministérielle, au service des quartiers défavorisés. Placé sous l'autorité du ministre de la Ville, il est chargé de concevoir, d'animer et d'évaluer la politique destinée aux quartiers les plus en difficulté.

A ce titre, le Secrétariat général du CIV :

- assiste le ministre en charge de la politique de la ville dans l'élaboration des textes législatifs et réglementaires, prépare les travaux du Comité interministériel des villes et veille à l'application de ses décisions. Il définit et gère le budget nécessaire, contribue à la définition des politiques urbaines européennes.
- coordonne l'interministérialité en matière de politique de la ville en mobilisant les différents ministères pour qu'ils prennent en compte la spécificité des quartiers défavorisés dans leurs politiques concernant l'emploi, la santé, l'éducation, la sécurité... Il les aide à évaluer et à adapter leurs actions.
- assure le secrétariat de l'Onzus chargé de mesurer l'impact des politiques mises en œuvre. Créé en 2003, l'Onzus publie chaque année un rapport sur l'évolution des écarts entre les territoires défavorisés et le reste de leur agglomération.
- développe par ailleurs un système d'information géographique (le SIG-ville). Cette base de données, accessible sur Internet, sur www.ville.gouv.fr (rubrique "Professionnels"), permet d'accéder à de nombreuses informations sur les territoires visés par la politique de la ville ainsi qu'aux statistiques de l'Onzus.
- assure, à titre principal, pour le compte du ministre en charge de la Ville, la tutelle administrative et la mise en synergie de deux agences : l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru) et l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé). Il assure également la tutelle administrative de l'Epareca et de l'Epide.
- repère et soutient les expériences innovantes initiées dans les quartiers, notamment par les associations. Il valorise et diffuse les bonnes pratiques et généralise à plus grande échelle les dispositifs jugés les plus efficaces.
- accompagne les professionnels de la ville dans l'exercice de leur métier. Il participe à leur formation et organise des échanges d'expériences, y compris à l'échelle européenne. Il relaye les attentes des acteurs de la ville auprès des partenaires nationaux et européens.

La gestion de la diversité au quotidien

L'administration de ce ministère partage les mêmes objectifs de lutte contre les discriminations et de prise en charge de la diversité au niveau RH. Ces missions de gestion des ressources humaines relèvent d'ailleurs des mêmes services administratifs que le Ministère des affaires sociales et de la santé, qui mettent donc en œuvre les mêmes politiques en faveur de la diversité.



Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France

Présentation et missions

En Ile-de-France, l'Agence Régionale de Santé compte 1250 agents et veille :

- au pilotage de la santé publique
- à la régulation de l'offre de santé dans les secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social.

L'ARS intervient principalement dans le cadre de la prévention et la promotion de la santé, la veille et la sécurité sanitaire, ainsi que l'organisation de l'offre de soins pour le secteur ambulatoire, les établissements de santé, les structures médico-sociales ou intervenants à domicile. Elle a pour objectifs stratégiques :

- d'assurer à chaque francilien un parcours de santé lisible, accessible et sécurisé
- d'améliorer la qualité et l'efficacité du système de santé
- de conduire une politique de santé partagée avec tous les acteurs au plus près de la réalité des territoires.

La gestion de la diversité au quotidien

Des actions de formation sont mises en place pour que chaque nouvel arrivant soit sensibilisé à l'égalité professionnelle et à la diversité durant son parcours d'intégration. Dans le cadre du cursus managérial, l'ensemble des managers de coordination bénéficie d'un module dédié à cette thématique. Durant deux jours sont analysés les types et les conséquences des discriminations, ainsi que les modalités pratiques permettant de prévenir toutes formes de discriminations, de favoriser le développement de l'égalité professionnelle femmes/hommes et d'appréhender la diversité.

Au sein de l'entretien professionnel annuel des managers de coordination, est intégré un objectif concernant le développement de l'égalité femme/homme et la diversité, et la prévention des discriminations directes ou indirectes.

Dans le cadre de la mise en place d'une politique Santé, Sécurité au Travail (SST), plusieurs actions ont été entreprises pour faciliter l'accueil et le travail quotidien des agents en situation de handicap :

- achat d'appareils auditifs pour les agents mal entendants ;
- installation d'amplificateur téléphonique ;
- mise à disposition d'équipement spécifique pour les agents non voyants ou mal voyants ;
- actions de sensibilisation spécifique auprès du supérieur hiérarchique et des collègues du travailleur handicapé, par le conseiller de prévention et ou l'assistant de prévention ;
- adaptation du poste de travail en fonction de la survenance et/ou de l'évolution du handicap ;

Il s'agit également de prendre en compte l'équilibre vie professionnelle/vie privée dans la gestion du temps :

- Des aménagements du temps de travail peuvent être accordés,
- Mise en place du télétravail,



Agence Régionale de Santé de Picardie

Présentation et missions

L'Agence Régionale de Santé pilote l'ensemble du système de santé en Picardie : prévention et promotion de la santé, veille et sécurité sanitaires, organisation de l'offre de santé dans les secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social.

L'ARS joue donc un rôle majeur dans le quotidien des picards. Entre autres, elle veille à la qualité des eaux de consommation, à la qualité des prises en charge dans les hôpitaux, maisons de retraite... Elle protège la population en cas de risque sanitaire (canicule, épidémie...) ou environnemental (pollution industrielle...). L'Agence oriente et finance des actions de prévention (cancer, addictions...). Elle co-finance les structures d'accueil pour personnes âgées ou handicapées, autorise l'implantation d'équipements lourds (scanners, IRM...), détermine les activités pratiquées dans les hôpitaux... Dans une région en manque de médecins, elle met tout en œuvre pour que les picards aient accès à une consultation de ville ou à une structure d'urgence dans les meilleures conditions.

L'ARS est un établissement public dirigé par Christian DUBOSQ. Composée de 260 personnes, elle regroupe les forces de l'Etat et de l'Assurance Maladie en région. L'Agence s'est notamment substituée aux pôles santé des DDASS et DRASS, à l'Agence Régionale d'Hospitalisation (ARH) et à l'Union Régionale des Caisses d'Assurance Maladie (URCAM).

La gestion de la diversité au quotidien

En matière de recrutement par exemple, l'Agence a travaillé sur l'objectivation et la justification des critères de choix, ainsi que sur la traçabilité des sélections qui sont faites.

- un accord sur la diversité a été signé entre la direction et les organisations syndicales début septembre 2012. Parmi les mesures qu'il prévoit : des dispositions particulières pour le retour de collaborateurs après une longue absence (maladie, maternité...), la prise en compte des questions d'ergonomie et d'aménagement des postes de travail, la création d'une cellule de traitement des réclamations pour les collaborateurs qui se sentiraient victimes de discrimination dans le cadre professionnel.
- le parcours d'intégration : chaque nouveau collaborateur bénéficie d'une période d'intégration de 5 jours consécutifs. Au cours de cette semaine, il rencontre les services de l'ARS, au siège, en délégation ou sur le terrain. Ce parcours formalisé et balisé permet de découvrir les missions et les métiers de l'Agence. Il favorise aussi les premiers contacts humains. Chaque nouveau collaborateur a aussi un parrain ou une marraine, qui l'accompagne dans sa vie quotidienne au sein de l'Agence.
- l'accord sur la réduction du temps de travail : l'ARS de Picardie est la première agence à avoir signé un tel accord commun à tous les collaborateurs, quel que soit leur statut. Cet accord facilite notamment l'exercice de la parentalité, la prise en compte des handicaps au sein de l'Agence... Il participe ainsi de l'engagement en faveur de la diversité.
- la semaine pour l'emploi des personnes handicapées : l'ARS de Picardie participait en novembre dernier à la journée de recrutement organisée par Cap Emploi et l'AGEFIPH. Cette initiative a réuni au cinéma Gaumont d'Amiens, employeurs disposant de postes à pourvoir et candidats présélectionnés par Cap Emploi. À l'issue de ces entretiens, la Direction des Ressources Humaines de l'Agence a recruté un candidat.



ANNEXES





*18 CRITÈRES de discrimination sont prohibés

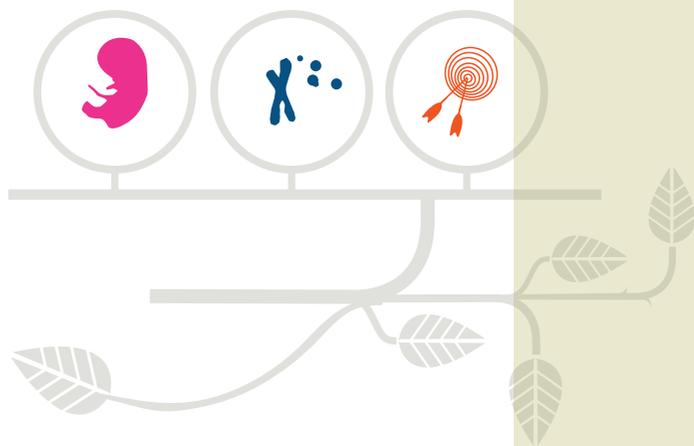
l'âge, le sexe, l'origine, la situation de famille, l'orientation sexuelle, les mœurs, les caractéristiques génétiques, l'appartenance ou non appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race, l'apparence physique, le handicap, l'état de santé, le patronyme, les opinions politiques, les convictions religieuses, les activités syndicales, l'état de grossesse.

Plus d'informations sur les intranets des ministères chargés des affaires sociales

Mon ADMINISTRATION S'ENGAGE POUR la DIVERSITÉ



Mon ADMINISTRATION S'ENGAGE POUR la DIVERSITÉ



Chacun est concerné à tous les niveaux :

RESPONSABLES RH /
CADRES / AGENTS

LA DIVERSITÉ

La diversité se réfère à la notion de différence et elle s'entend au sens large : ethnique, culturelle, égalité homme/femme, handicap, âge, opinions, appartenance syndicale, orientation sexuelle...

La diversité au sein de notre administration entend refléter la diversité de la société française. Elle est mise en avant comme moyen de lutte contre les discriminations.

LA DISCRIMINATION

En droit du travail, la discrimination est le traitement inégal et défavorable appliqué à certaines personnes placées dans des situations identiques.

POURQUOI PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ?

- Parce que le rôle de l'administration est de garantir l'égalité de traitement et l'égalité des chances dans tous les actes de gestion des ressources humaines, pour permettre aux talents et aux compétences de s'exprimer pleinement.
- Parce qu'elle favorise la cohésion sociale en tenant compte des richesses individuelles.

POURQUOI LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ?

- Parce que notre administration s'oppose à toute pratique discriminatoire.
- Parce qu'elles sont prohibées par la loi*.
- Parce que lutter contre elles sécurise nos procédures de gestion des ressources humaines et améliore notre performance collective.

QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS MENÉES :

- la création d'un pôle dédié à l'égalité des chances au sein de la DRH,
- la mise en place d'une classe préparatoire intégrée (CPI), dispositif de préparation aux concours, réservé à des publics d'origine modeste,
- la signature d'une convention avec le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) pour améliorer les conditions de travail des agents en situation de handicap,
- la constitution de huit groupes de travail chargés d'identifier et de réduire les risques de discrimination indirecte dans certaines procédures de GRH : professionnalisation du recrutement des agents non-titulaires, plan de formation et de sensibilisation à la lutte contre les discriminations et les stéréotypes, égalité de traitement dans le déroulement de carrière des représentants du personnel, aide au retour à l'emploi des personnes ayant connu une longue absence, meilleure articulation des temps professionnels et personnels, professionnalisation des jurys de concours et d'exams professionnels, essaimage des bonnes pratiques en matière de diversité, politique d'achat promouvant la lutte contre les discriminations.
- une attention particulière portée à l'égalité professionnelle femme/homme et à l'insertion des travailleurs handicapés.
- l'obtention du Label Diversité le 13 juillet 2012, après une évaluation approfondie, qui atteste de la mise en place d'une politique de promotion de la diversité et de lutte contre les discriminations au sein des ministères chargés des affaires sociales.

*18 critères de discrimination sont prohibés : voir la liste au dos de la plaquette

Organigramme des ministères chargés des affaires sociales

Ministre des affaires sociales et de la santé
MARISOL TOURAINE

Ministre déléguée, chargée des personnes âgées et de l'autonomie
MICHÈLE DELAUNAY

Ministre déléguée, chargée de la famille
DOMINIQUE BERTINOTTI

Ministre déléguée, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion
MARIE-ARLETTE CARLOTTI

Lien d'autorité :

- **SG MAS :**
DSSIS ; DICOM ; DAEI ; DAJ ; DAFIIS ; DRH
- **IGAS**
- **DGS**
- **DGOS**
- **DSS**
- **DGCS**
- **DREES**

Lien de mise à disposition :

- **DGT**
- **SG CIV**
- **DARES**
- **DGEFP**
- **MILDT**

Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social
MICHEL SAPIN

Ministre délégué, chargé de la formation professionnelle et de l'apprentissage
THIERRY REPENTIN

Lien d'autorité :

- **SG MAS :**
DICOM ; DAEI ; DAJ ; DAGEMO
- **IGAS**
- **DGT**
- **DREES**
- **DARES**
- **DGEFP**

Lien de mise à disposition :

- **DSS**

Ministre des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative
VALÉRIE FOURNEYRON

Lien d'autorité :

- **SG MAS :**
DAJ ; DAFIIS ; DRH
- **IGJS**
- **DGCS**
- **DS**
- **DJEPVA**
- **BCOMJS**
- **DGEFP**

Lien de mise à disposition :

- **DGS**

Peut faire appel à :

- **DARES**

Ministre des droits des femmes
NAJAT VALLAUD-BELKACEM

Lien d'autorité :

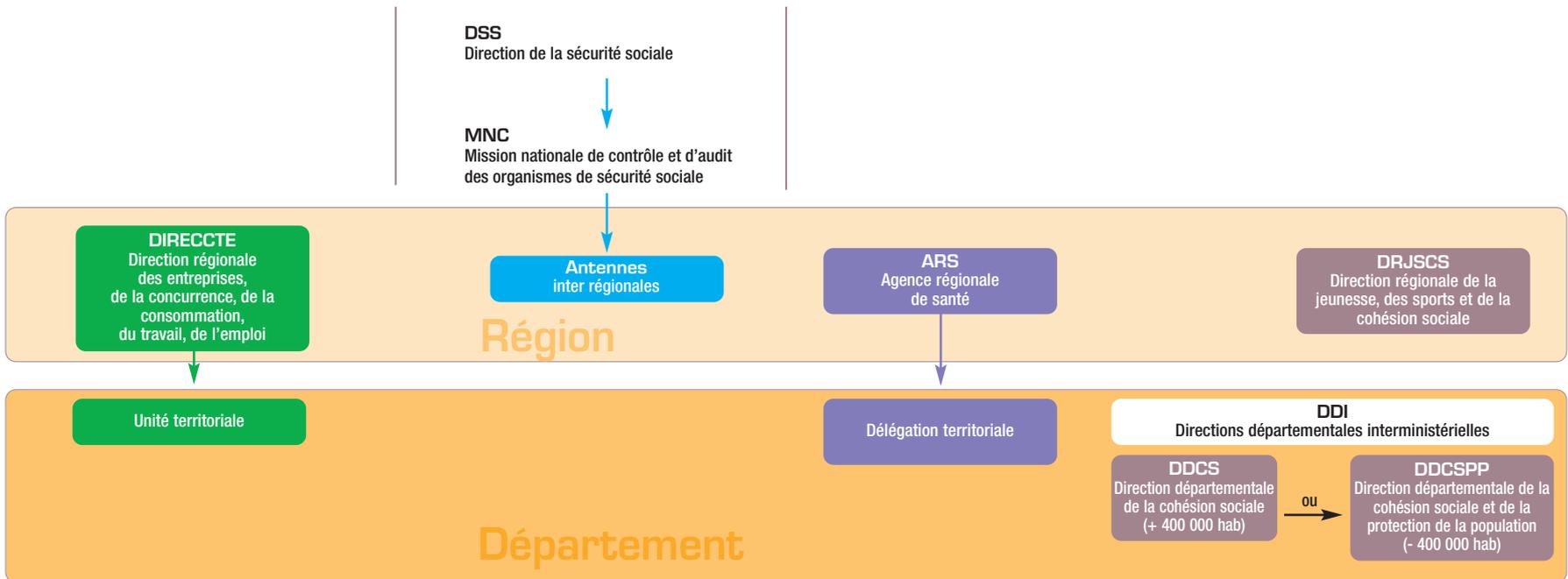
- **DGCS**

Lien de mise à disposition :

- **SG MAS**
- **IGAS**
- **DGS**
- **DGT**
- **DARES**
- **DGEFP**

Administration centrale

Organigramme des ministères chargés des affaires sociales



BCOMJS : Bureau de la communication jeunesse et sports
DAEI : Délégation aux affaires européennes et internationales
DAFIIS : Direction des affaires financières, informatiques, immobilières et des services
DAGEMO : Direction de l'administration générale et de la modernisation des services
DAJ : Délégation aux affaires juridiques
DARES : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
DGCS : Direction générale de la cohésion sociale

DGS : Direction générale de la santé
DGEFP : Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle
DGOS : Direction générale de l'offre de soins
DGT : Direction générale du travail
DICOM : Délégation à l'information et à la communication
DJEPVA : Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative
DREES : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
DRH : Direction des ressources humaines

DS : Direction des sports
DSS : Direction de la sécurité sociale
DSSIS : Délégation à la stratégie des systèmes d'information de santé
IGAS : Inspection générale des affaires sociales
IGJS : Inspection générale de la jeunesse et des sports
MILDT : Mission interministérielle de la lutte contre la drogue et la toxicomanie
SG MAS : Secrétariat général des ministères des affaires sociales
SG CIV : Secrétariat général du comité interministériel des villes

COMMUNICATION INTERNE

Plan de communication national

Les objectifs

- Expliquer à tous les agents ce que recouvre la notion de diversité (notamment les 18 critères)
- Présenter à l'ensemble des agents la démarche de lutte contre les discriminations
- Inciter les agents à lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les propos et attitudes discriminatoires
- Donner les résultats des actions mises en place

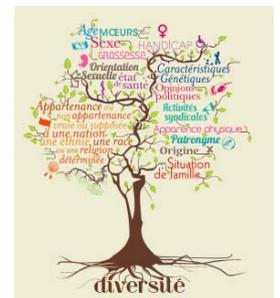
Les actions engagées :

Des éléments de communication visuelle :

- Un slogan « Mon administration s'engage pour la diversité », décliné en bannière web, élément de signature pour mail...



- Un univers graphique, avec un arbre reprenant les 18 critères de discrimination utilisé en affiches, brochure...



- Un fil rouge : brève et articles dans les vecteurs ministériels : Acteurs Magazine (journal interne), Connexion (newsletter), intranets et sites Internet



- Une plaquette électronique : explique la notion de diversité et revient sur les actions du ministère en faveur de la diversité

Et aussi :

- Une projection du film sur le jazzman Michel PETRUCCIANI, atteint de la maladie des os de verre, suivie d'un débat avec le réalisateur Serge LALOU et le producteur Michael RADFORD,
- Création de jalons de communication : dates-clés permettant de relancer la communication sur la diversité (ex : 16 novembre : Journée Internationale de la tolérance, etc.),
- Des quizz sur les intranets : autour de la diversité, de l'égalité homme/femme,
- Diffusion de dessins humoristiques de Dominique GOUBELLE (dessinateur de presse) via les vecteurs internes,
- Organisation de « Cafés diversité » : les agents sont invités à parler de tolérance autour d'un café et en assistant à des apostrophes théâtrales,
- Communication spécifique avec l'appui du réseau des communicants dans les services territoriaux.



Démarche de communication de l'ARS Picardie

Un concept ARS – Agence Plurielle, avec la déclinaison du logo des ARS
Créations d'affiches





LABEL DIVERSITÉ

LISTE DES STRUCTURES LABELLISEES

ANNEE 2009

- PSA Peugeot Citroën
- ILO
- RANDSTAD
- Eau de Paris
- BNP PARIBAS
- CNP ASSURANCES
- CASINO GUICHARD PERRACHON (Groupe CASINO)
- VINCI SA (holding du Groupe VINCI)
- ASF
- COFIROUTE
- CITEOS
- EUROVIA Délégation Centre-Ouest
- EMCC
- GTM Bâtiment
- LIGHT CONSULTANTS
- NORSYS
- L'OREAL SA
- La POSTE
- NES et CITE
- AXA France
- Maison de l'emploi de Perpignan
- COCA-COLA Midi SAS
- Sup de Co Montpellier
- Mission locale de Reims
- GENERAL ELECTRIC

ANNEE 2010

- AREVA (59 sociétés)
- Parc ASTERIX
- Association EGIDE
- EURODISNEY Associés SCA
- GROUPE D&O
- ROTALIS
- VEOLIA ENVIRONNEMENT (132 sociétés)
- SFR
- TF1 (26 sociétés)
- Ministère de l'économie
- Ministère du budget
- Ville de Lyon
- Crédit Suisse
- Hôtel Radisson Blu Nice
- CCLD Recrutement

ANNEE 2011

- Groupe AUDIENS
- AUBERT et DUVAL Heyrieux
- Cabinet Gavand Consultants
- Cabinet A2 Consulting
- BOUYGUES Telecom
- DALKIA France
- Groupe MACIF (5 sociétés)
- COCA-COLA Entreprise
- EHPAD Résidence du Parc à Lingolsheim

ANNEE 2012

- Ecole de management de Strasbourg
- Groupe GDF-SUEZ (partiel – 85 sociétés)
- ALCATEL-LUCENT France (8 sociétés)
- Ville de Nantes
- Cabinet HC2R
- BOUYGUES Bâtiment International
- Ministère des affaires sociales et de la santé
- Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social
- Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative
- Ministère des droits des femmes
- Ministère de la ville
- Agence régionale de santé d'Ile de France
- Agence régionale de santé de Picardie



Retours d'expériences d'organismes bénéficiaires du Label Diversité



Récompenser les pratiques exemplaires

« Les *Ministères de l'Economie* et du *Budget* ont obtenu le Label Diversité accordé par AFNOR Certification aux entreprises et administrations qui s'engagent pour agir contre les discriminations. (...) Réviser et améliorer l'ensemble des procédures ressources humaines est l'un des premiers avantages de la démarche ».

Échanges – nov-10/jan-11

« Le *Groupe Areva*, spécialisé dans le nucléaire, vient d'obtenir, après auditions auprès d'AFNOR Certification, le label Diversité pour l'ensemble de ses entités, qui comptent 33000 salariés. Ce label, créé à l'initiative du Ministère de l'immigration, distingue les entreprises exemplaires en matière d'égalité hommes-femmes, de diversité ethnique et d'ouverture aux salariés handicapés ».

Le Parisien – 4 mars 2010

Améliorer le business en reflétant la diversité de ses clients

« À l'heure où la mondialisation met en concurrence les acteurs et les modèles économiques, la compétitivité des entreprises dépend de plus en plus de leur capacité à attirer des profils diversifiés, à créer des synergies dans des équipes multiculturelles et à développer une vision stratégique tenant compte de l'émergence de nouveaux marchés ».

La Tribune – 2 décembre 2010

Fédérer les équipes, équité dans l'entreprise

« Cette distinction contribue à la paix sociale dans l'entreprise. Les salariés ont besoin de sentir que les promotions sont obtenues sur des critères objectifs et non en fonction de son physique ou de son sexe. On a travaillé deux ans sur ce dossier et mobilisé les représentants du personnel. La conquête du label a débouché sur des mesures concrètes pour les salariés » précise Richard Lengrand, Directeur d'exploitation de la PME *Routalis*.

www.la-croix.com – 20 avril 2010

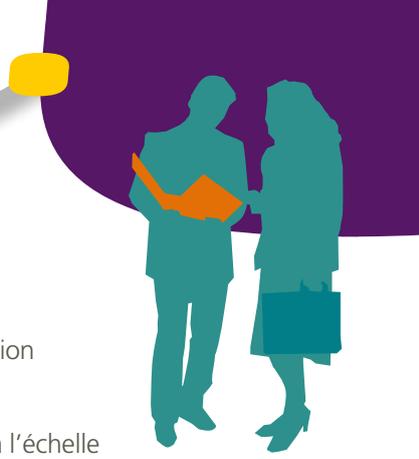
« Nous avons entamé une démarche contre la discrimination avec la Direction des ressources humaines. Lorsque la municipalité nous a proposé de signer la charte de la diversité, il s'agissait d'une première étape que nous avons concrétisée par le label AFNOR Certification (...). Elle (la démarche) a rassemblé tout le personnel » estime Lionel Servant, Directeur Général du *Radisson Blu Hôtel Nice*.

L'Hôtellerie – 3 février 2011

Affirmer l'ancrage territorial

« *Lyon* est la première ville française à avoir demandé et obtenu cette semaine le label Diversité ». Pour Gérard Collomb, maire de Lyon « ce label représente pour nous un engagement pour l'avenir (...) pour que notre collectivité ressemble à la société qu'elle sert et qu'elle représente ».

20 minutes – 17 décembre 2010



Dates-clés

- ▶ **Septembre 2008** : Lancement du Label Diversité au Ministère en charge de l'Intégration
- ▶ **Janvier 2009** : Attribution des premiers Labels Diversité
- ▶ **Juin 2011** : 1^{er} Colloque européen sur la diversité : perspective d'extension du label à l'échelle internationale
- ▶ **Septembre 2011** : Label Diversité par étapes en faveur des TPE/PME

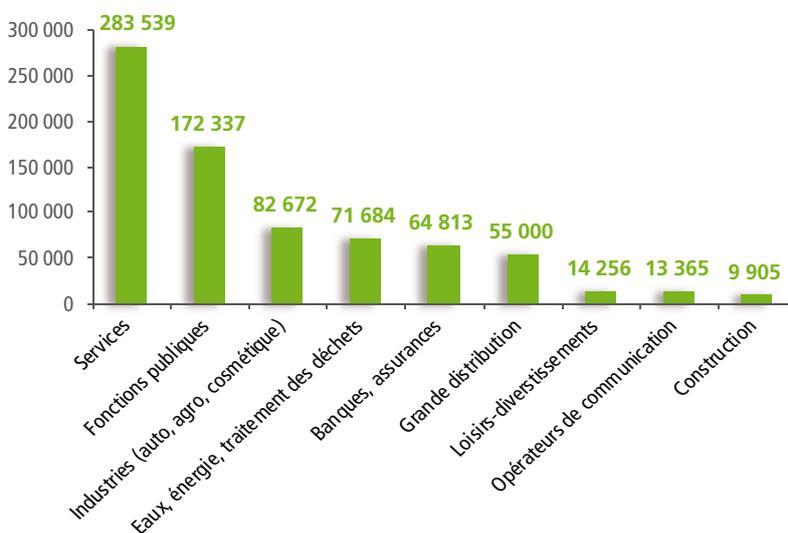
Chiffres 2011

- ▶ **3 286** signataires de la Charte de la Diversité
- ▶ **266** organismes labellisés
- ▶ **3%** de la population active couverte par le Label Diversité
- ▶ **150** organismes en marche vers la labellisation

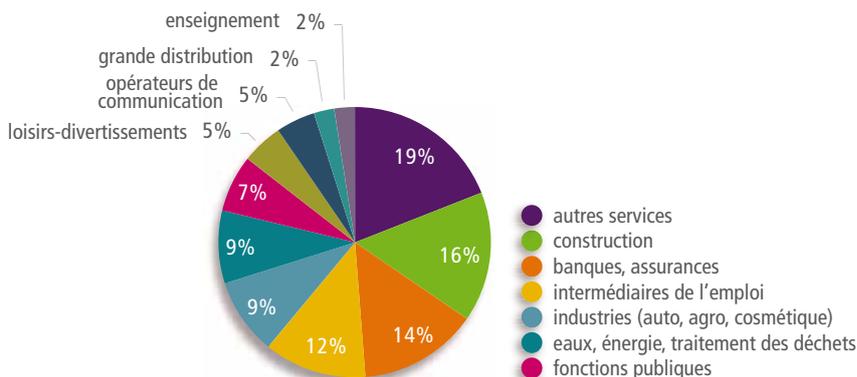
Références

- AREVA
- Audiens
- AXA France
- BNP Paribas
- Bouygues Telecom
- CCLD Recrutement
- CNP Assurances
- Crédit Suisse
- DALKIA France
- D&O
- Eau de Paris
- Eurodisney
- General Electric
- Groupe CASINO
- Hôtel Radisson Blu Nice
- La Poste
- L'Oréal
- Macif
- Ministère de l'Économie et ministère du Budget
- Parc Astérix
- PSA Peugeot Citroën
- Randstad
- Rotalis
- SFR
- TF1
- VEOLIA Environnement
- Ville de Lyon
- VINCI
- etc.

Effectif des organismes labellisés par secteur d'activité



Répartition des organismes labellisés par secteur d'activité





Le Label diversité

Un engagement concret et efficace en faveur de la prévention des discriminations pour promouvoir la diversité

Plus de 380 organisations (qui rassemblent près de 840 000 salariés) sont déjà labellisées par AFNOR Certification

Le Label Diversité est le témoignage de l'engagement effectif et volontaire d'un organisme pour promouvoir la diversité en prévenant les discriminations dans le cadre de sa gestion des Ressources Humaines (recrutement, intégration et gestion des carrières), tout en s'attachant à son ancrage territorial et en s'intéressant par ailleurs aux relations qu'il entretient avec ses fournisseurs, ses clients et/ou ses usagers.

Ce label, délivré par AFNOR Certification après avis d'une Commission nationale, peut bénéficier à toutes les organisations, quelle que soient leurs natures, tailles et secteurs d'activité. Cette distinction récompense les actions déjà réalisées et engage l'organisation à continuer à progresser en matière de lutte contre les discriminations.

Voulu par l'Etat et initié par l'Association Nationale des DRH (ANDRH), le label a été lancé officiellement en 2008. Il associe, au plan national, outre les pouvoirs publics, les syndicats de salariés, les syndicats d'employeurs et l'ANDRH. L'ensemble de ces acteurs intervient tout à la fois sur la nature même du dispositif, via par exemple la composition du cahier des charges, mais également lors des décisions d'attribution du label lui-même.

Les critères du Label Diversité

Le Label Diversité atteste que l'organisme, qui en est bénéficiaire, applique bien constamment et efficacement l'ensemble des items du cahier des charges du label.

Ces items s'articulent autour de 6 grands axes :

- Connaître ses risques en matière de discriminations.
- Mobiliser ses collaborateurs, les sensibiliser, les former et communiquer.
- Maîtriser ses processus de gestion des ressources humaines.
- S'intéresser à l'ancrage territorial.
- S'engager vis-à-vis de ses fournisseurs, ses clients, ses usagers.
- S'assurer de l'efficacité de ses actions.

Les 18 critères de discrimination, tels que mentionnés par la loi française, sont tout naturellement pris en compte dans le cadre de ce dispositif : les pratiques à l'égard de l'origine, du sexe, de l'état de santé, du handicap, de l'âge, de l'orientation sexuelle et des convictions religieuses des personnes sont donc examinées.

Trois versions du cahier des charges au bénéfice de chaque type d'employeur

Le cahier des charges du Label Diversité est « une feuille de route » particulièrement opportune pour les organismes qui veulent faire de la promotion de la diversité une réalité quotidienne.

Aussi, pour faciliter la candidature de tous les organismes au label, l'Etat, les partenaires sociaux et l'ANDRH ont souhaité, en 2011, décliner le cahier des charges du label en 3 versions : une version pour les organisations de moins de 50 salariés, une version pour les organismes de plus de 50 salariés et une version pour les fonctions publiques. Ces 3 versions permettent de mieux prendre en considérations les spécificités des candidats au label.

Un dispositif spécifique est également en place pour les TPE et PME installées sur un seul site et ayant moins de 50 collaborateurs. Plus souple, il leur permet de s'engager dans une labellisation en 3 étapes successives et complémentaires.

Le processus d'obtention du Label Diversité

L'ensemble des éléments nécessaires pour candidater au Label Diversité sont **téléchargeables sur le site internet d'AFNOR** .

Dûment rempli et pouvant être accompagné notamment des accords passés avec les partenaires sociaux sur ce sujet, des chartes signées sur ce thème et d'une plaquette de présentation de l'organisation, le dossier de candidature de l'organisme est adressé à AFNOR Certification.

Une fois le dossier complet AFNOR Certification, en accord avec l'organisme candidat, engage son action sur le terrain. Des évaluateurs apprécient l'application par l'organisme candidat au label, des items du cahier des charges du label, l'efficacité des actions engagées et, pour les évaluations de suivi à 2 ans, les progressions qui ont été réalisées. Ces évaluations sont réalisées pour faire progresser l'organisme sur ces thématiques, lui permettre de mettre en valeur son engagement et d'identifier les points éventuels qui peuvent être améliorés.

Un rapport d'évaluation contradictoire intervient à la fin de ces diligences. Ce document est ensuite communiqué à la Commission nationale « Label Diversité », après avis de son bureau, Commission composée des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et des experts comme des représentants de l'Association Nationale des Directeurs ressources Humaines (ANDRH).

Pour lui permettre de rendre son avis, la Commission, outre l'étude du rapport d'évaluation AFNOR Certification, invite une délégation de l'organisme candidat à échanger avec elle.

Plus d'information : www.afnor.org/certification

Contact presse AFNOR : Olivier Gibert – 01 41 62 85 55 – presse@afnor.org - @AFNOR_RP