



# Mettre en œuvre une cellule d'écoute dans le cadre du Label Diversité

Rencontres emploi RH – CIG – 22 janvier 2019

## Les exigences du Label Diversité

### *Domaine 3 : cellule d'écoute<sup>3</sup>*

Pour le Label Diversité, l'Organisme met en place une cellule d'écoute et de traitement des réclamations portant sur des discriminations supposées ou avérées au sein de l'Organisme.

Ces réclamations ne peuvent émaner que d'agents ou d'anciens agents de l'Organisme ou de candidats à un poste au sein de l'Organisme.

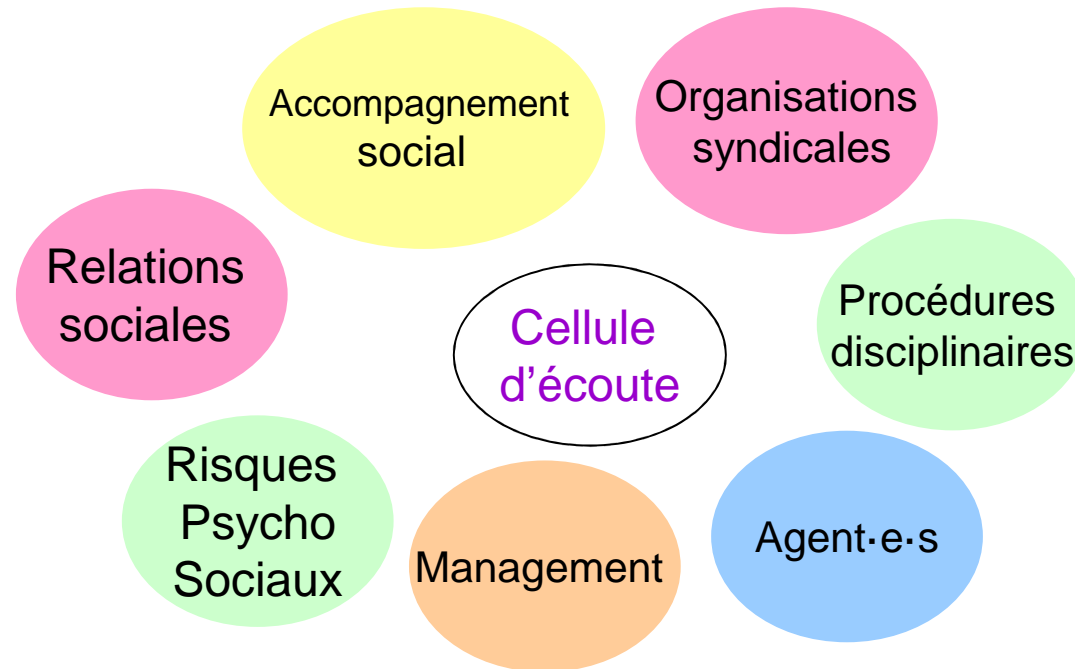
L'Organisme s'assure que l'ensemble de ses agents connaisse bien l'existence de cette cellule d'écoute et ses modalités de fonctionnement.

Cette cellule est composée de personnes choisies pour leur impartialité.

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

- Le label laisse une **large liberté** aux candidats dans la mise en œuvre de la cellule d'écoute
- **3 obligations** : la communication auprès des agent-e-s, l'impartialité et le traitement des réclamations (notion du délai)
- Une invitation à se référer aux préconisations de la CNIL et du Défenseur des Droits

## Un dispositif qui interroge l'ensemble des acteur-ric-e-s de la collectivité

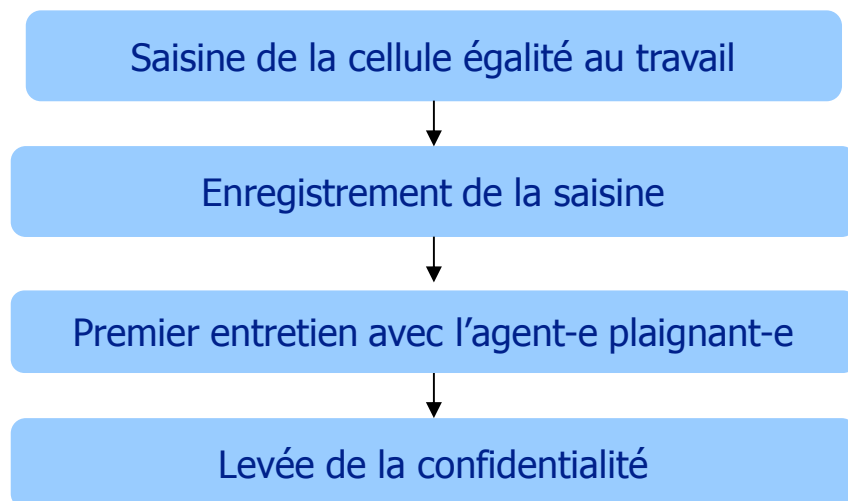


- Un enjeu fort : **la confiance** dans la démarche de labellisation et dans l'organisation
- Au Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, **amélioration continue** du dispositif avec plusieurs phases d'ajustements

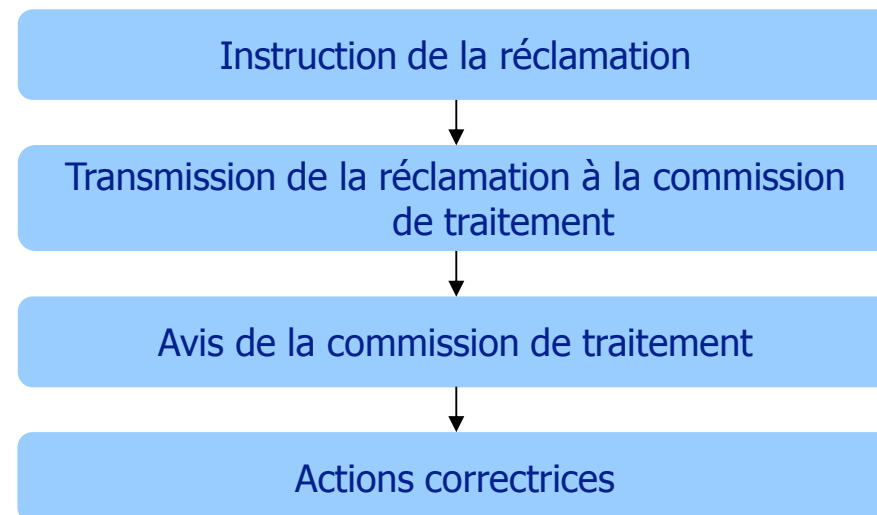
## 2014 : 1<sup>ère</sup> version de la cellule d'écoute

- « La cellule Égalité au travail »
- **Fonctionnement interne** exclusivement
- Recueil des saines Pôles accompagnement social des agents **en lien avec les dispositifs déjà existants**
- Mise en place d'une **commission de traitement** pilotée par la Direction des Relations Sociales
- **Communication large** auprès des agent-e-s

### Phase de recueil



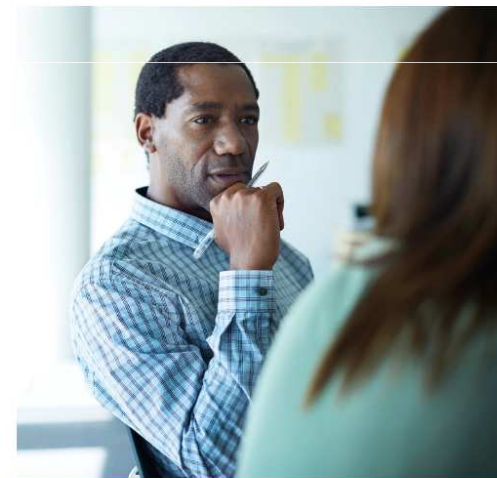
### Phase d'instruction



## L'évaluation du premier dispositif

- Audit de labellisation de 2015, conformité du dispositif avec le cahier des charges mais une recommandation : « *analyser le fonctionnement et l'efficacité du processus et l'impartialité des intervenants* »
- 2016, un rapport de contrôle interne va plus loin et formule les recommandations suivantes :
  - Insuffisance sur la qualification juridique
  - Délais de traitement trop longs
  - Conduite des enquêtes insuffisante
  - Protection des parties à améliorer
  - Application des instructions de la commission de traitement à améliorer
  - Garantie d'impartialité à renforcer

Cellule égalité au travail, nouvelle formule

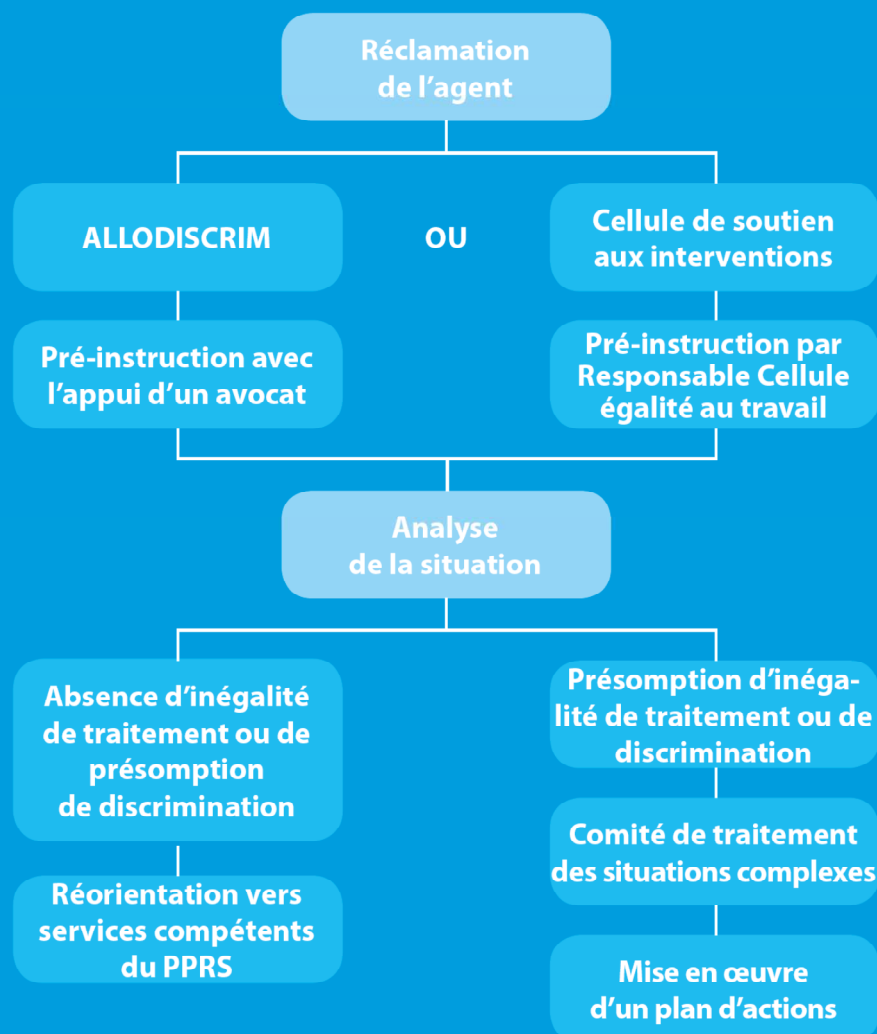


Discrimination,  
déposer une réclamation



seine-saint-denis  
LE DÉPARTEMENT

## Traitement des réclamations



## 2017 : 2ème version de la cellule d'écoute

- « La cellule Égalité au travail » évolue
- **Evolutions axées autour :**
  - ➔ du renforcement de l'expertise juridique
  - ➔ de la garantie d'impartialité
  - ➔ de l'amélioration du fonctionnement de la commission de traitement
- **Fonctionnement hybride** : maintien du processus interne doublée d'un prestataire externe (Allo Discrim, réseau d'avocats). Budget <19000 €
- Mise en place d'une **commission de supervision** composée de représentants du personnel issus du CHSCT

## L'évaluation du deuxième dispositif

- 2017, second contrôle interne
- **Les évolutions positives constatées** : des garanties nouvelles apportées aux agent-e-s
  - L'information sur l'état d'avancement du dossier et sur les suites données à la réclamation.
  - Le recours à un prestataire externe favorise la confidentialité des saisines, l'impartialité et la neutralité. Cette voie est privilégiée par les agent-e-s (21 saisines externes sur 37 en 2017)
  - Les délais : 48 heures pour l'accusé réception de la saisine de la cellule égalité au travail. Deux mois maximum entre la réclamation et la réponse de l'employeur. Quatre mois maximum quand le Comité de traitement diligente une enquête.
  - L'évaluation et le contrôle du dispositif renforcé par la création de la commission de supervision
- **Les nouvelles recommandations**
  - Dépôt des réclamations : les problématiques de conflit d'intérêt, de non garantie de la confidentialité persistent dans la voie interne.
  - Pré-instruction, enquêtes : la problématique de conflit d'intérêt est pointée
  - Voie interne : multiplicité des acteur-ric-e-s, défaut d'animation globale

- Fonctionnement de la Commission de supervision insatisfaisant pour ses participants
- Défaut de régulation lorsque le conflit d'intérêt est avéré ou que l'agent-e ne souhaite pas lever l'anonymat alors même que la situation relève des obligations de sécurité de l'employeur

- **Les autres problématiques constatées**

- Lien avec le prestataire délicat dans le retour d'information
- Interrogation sur les modalités d'accompagnement des agent-e-s par le prestataire
- Lisibilité globale du dispositif : multiplicité des acteur·rice·s, dénominations...
- Les résultats

- **Audit de surveillance de 2018** : conformité du dispositif avec le cahier des charges mais nouvelle recommandation : « *améliorer le retour d'informations [du prestataire externe] et analyser la cohérence des résultats entre les retours de la cellule d'écoute et l'enquête interne sur les discriminations* »



### 2018 : 3<sup>ème</sup> version du dispositif

- Un dispositif réinterroger globalement
- Nouvelle dénomination « **Alerte Discrimination** »
- **Externalisation complète** (budget <19 500€)
- **Rôle du prestataire renouvelé** :
  - ➔ Recueil des saisines : introduction de l'obligation d'un rendez-vous physique
  - ➔ Rôle de pré-instruction auprès de la hiérarchie des mis-es en cause
- **Dialogue avec le prestataire renouvelé** : présence ponctuelle dans les instances
- **Rôle de la commission de supervision renouvelée** : accès aux pièces des dossiers
- Déploiement en cours / évaluation à venir
- **1 question interne non résolue** : les situations ne passant pas par le dispositif

