



## MISE EN PLACE D'UNE CELLULE D'ÉCOUTE

Dans le cadre de la politique Égalité-Diversité de l'entreprise et en réponse aux exigences du cahier des charges du double label Égalité-Diversité, un dispositif de traitement des réclamations est mis en place pour prendre en charge les cas réels ou supposés de discrimination dont l'entreprise ou ses collaborateurs et collaboratrices pourraient être tenu-e-s responsables, quelle qu'en soient l'origine ou les relais : signalement auprès de la direction, information transmise par le canal des IRP, d'un-e membre de l'encadrement, d'un-e collègue ou, directement, des plaignant-e-s / personnes voulant faire connaître leur réclamation.

### A. Objectifs :

- 1) Permettre à toute personne en relation avec l'entreprise et s'estimant victime de discrimination de le signaler et d'initier le processus de prise en charge et d'examen de sa plainte.**

En interne, il entre dans les missions des délégué-e-s du personnel de recueillir les plaintes des salarié-e-s et de se saisir de toute situation dans laquelle les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre toute forme de discrimination ne seraient pas respectées. Sous cet angle, la mise en place de la cellule d'écoute ne constitue pas un dispositif qui viendrait se substituer aux DP. Elle constitue plutôt un outil et un moyen mis à la disposition du CHSCT pour faciliter l'action de ce dernier dans ce domaine de prévention et de développement de la santé au travail.

Par ailleurs, la possibilité de saisir la cellule d'écoute n'est pas réservée aux seul-e-s salarié-e-s. Toute personne amenée à être en relation avec l'entreprise doit pouvoir signaler une situation, réclamer que soient respectés ses droits ou exercer un recours contre une décision qu'elle jugerait discriminatoire.

Cette possibilité concerne donc non seulement les salarié-es titulaires d'un contrat de travail ou d'une convention de stage conclus avec ADAM, mais également toute personne extérieure susceptible d'intervenir

dans l'entreprise (employé-e-s des fournisseurs et prestataires de service, notamment, représentant-e-s, visiteur-se-s) ou d'interagir avec l'entreprise, notamment dans le contexte des processus de recherche de stage ou d'embauche.

**2) Identifier et corriger des processus potentiellement discriminants (processus RH, relations hiérarchiques, relations avec les clients, les fournisseurs, les candidats, etc.)**

La cellule d'écoute remplit à la fois des fonctions de détection et de régulation et doit contribuer ce faisant à garantir la bonne application de la politique Egalité-Diversité de l'entreprise.

**3) Sensibiliser davantage les collaborateurs de l'organisme (managers, RH, etc.) à la non-discrimination, du fait même de son existence et à travers la communication des résultats de ses interventions aux représentant-e-s du personnel ;**

**4) Prévenir les risques de contentieux en matière de discrimination et contribuer à l'image d'Adam en tant qu'entreprise socialement responsable.**

## **B. Périmètre d'intervention et publics concernés**

La cellule d'écoute peut recevoir et examiner toute plainte relative à d'éventuelles pratiques discriminatoires qui mettraient en cause l'entreprise ou ses collaborateurs et collaboratrices.

Plusieurs catégories de personnes peuvent signaler des faits de discrimination dont elles pensent être victimes ou témoins et, notamment :

- les collaborateurs et collaboratrices d'Adam, quel que soit leur statut et la nature du contrat qui les lie à l'entreprise, pendant la durée de leur contrat ou dans la limite de trois mois après leur départ de l'entreprise,
- les candidat-e-s à un emploi ou à un stage chez Adam,
- les prestataires de service ou leurs employé-e-s amené-e-s à intervenir occasionnellement ou régulièrement dans les locaux de l'entreprise
- les clients, fournisseurs et de façon plus générale, toute partie prenante dont l'intervention serait jugée légitime.

## **C. Composition, désignation et renouvellement de la cellule d'écoute**

La cellule d'écoute est composée du ou de la référente Egalité-Diversité et d'un-e élu-e de la DUP, délégué-e titulaire ou remplaçant-e, volontaire et désigné-e par la DUP pour une durée de un an tacitement renouvelable.

Les personnes ainsi désignées peuvent demander à être déchargées de cette responsabilité par simple écrit (ou courriel) adressé au responsable Ressources Humaines (RRH) avec un préavis de deux mois. Il appartient alors au RRH de solliciter de nouvelles candidatures et de les soumettre aux délégué-e-s du personnel lors de la première réunion de la DUP postérieure à la réception d'une éventuelle démission.

## **D. Modalités de fonctionnement**

### **1) Recueil des observations et plaintes**

La cellule d'écoute a pour vocation de recueillir les observations et plaintes relatives aux faits éventuels de discrimination et de garantir que leur traitement soit à la fois conforme aux dispositions légales et cohérent avec la politique Egalité-Diversité d'Adam.

Elle peut être contactée directement soit par courrier, à l'adresse suivante :

Cellule d'écoute  
Société ADAM  
Z.A. de gémeillan – Route de Iacanau  
33480 SAINTE-HELENE

Soit par courriel à l'adresse suivante : [celluledecoute@adampack.com](mailto:celluledecoute@adampack.com)

### **2) Qualification**

Les membres de la cellule d'écoute sont libres de qualifier les observations et plaintes éventuelles et d'apprécier l'opportunité de leur donner les suites appropriées ainsi que la nature des actions à entreprendre.

### **3) Traitement**

Si la cellule d'écoute dispose des informations nécessaires pour statuer sur la nature non discriminatoire des faits rapportés (par exemple,

concernant un recrutement pour lequel des critères objectifs et connus ont servi de base à la décision de rejeter une candidature), une simple réponse par courrier ou par courriel sera adressée au plaignant ou à la plaignante, incluant les explications nécessaires, dans un délai inférieur à 15 jours.

La cellule d'écoute est libre de solliciter les compléments d'information qu'elle jugera nécessaire soit auprès des plaignant-e-s, soit auprès de la direction, du responsable ressources humaines, de l'encadrement et plus généralement de toute personne dont le témoignage permettrait de se forger une représentation aussi objective que possible des faits de discrimination invoqués.

Si la cellule d'écoute juge que les faits qui lui sont rapportés sont significatifs ou qu'une plainte est recevable et que son traitement nécessite plus qu'une simple réponse écrite, elle doit en informer le responsable ressources humaines et décider en accord avec ce dernier des suites à donner à la réclamation concernée :

- quelle réponse adresser au(x) plaignant-e-s,
- quelle réparation éventuelle proposer, si l'existence d'un préjudice est reconnue et si une telle réparation est envisageable,
- quelle(s) amélioration(s) apporter au(x) processus concernés si les faits de discrimination avérés peuvent être analysés comme résultant de procédures déficientes,
- et, de façon plus générale, quelles actions doivent être entreprises pour restaurer ou consolider un cadre de fonctionnement respectueux des principes d'égalité professionnelle et de non-discrimination et cohérent avec la politique Egalité-Diversité de l'entreprise.

#### **4) Pouvoir de décision**

La cellule d'écoute ne dispose d'aucune délégation ni d'aucun pouvoir de décision en matière de gestion de personnel. Elle ne peut pas, par exemple, annuler une décision qu'elle jugerait discriminatoire.

Son rôle de médiation et d'alerte n'empiète ni sur les prérogatives de la direction, ni sur celles des représentant-e-s élu-e-s du personnel.

En revanche, ses interventions ne peuvent rester sans suite et imposent à la direction d'Adam de se saisir des questions qui lui sont soumises et de leur apporter une réponse.

#### **5) Information du CHSCT**

Les atteintes aux droits des personnes, à leur santé physique et mentale ou aux libertés individuelles pouvant notamment résulter de toute mesure discriminatoire en matière d'embauche, de rémunération, de formation,

de reclassement, d'affectation, de classification, de qualification, de promotion professionnelle, de mutation, de renouvellement de contrat, de sanction ou de licenciement (CT, art. L. 2313-2), la cellule d'écoute transmettra au CHSCT les informations qu'elle jugera utile pour contribuer à améliorer le système de management de la santé et de la sécurité au travail et de mise en œuvre de la politique Égalité-Diversité d'ADAM ou, par l'entremise de l'élu-e désigné-e pour en faire partie, pour exercer son droit d'alerte en cas de nécessité.

Un bilan de l'activité de la cellule d'écoute sera par ailleurs intégré au bilan annuel prévu par l'accord d'entreprise « Égalité-Diversité » et présenté au CHSCT le cadre d'une réunion de la Délégation Unique du Personnel.

## **E. Principes et règles de fonctionnement**

### **1) Indépendance et neutralité**

La cellule d'écoute est indépendante de la direction d'Adam comme de toute organisation syndicale ou association. Elle n'a pour fonction ni de justifier les faits de discrimination qui seraient portés à sa connaissance, ni à l'inverse, de défendre inconditionnellement les personnes qui s'en estimeraient victimes.

### **2) Confidentialité**

La cellule d'écoute pouvant être amenée à traiter des données personnelles et sensibles, ses membres s'engagent à ne communiquer concernant les faits portés à leur connaissance que les informations indispensables à leur prise en compte et à leur traitement.

Ces informations ne seront par ailleurs communiquées qu'au RRH, lequel est lui-même tenu aux mêmes règles de confidentialité et de prudence.

Par ailleurs, le traitement des données personnelles, leur archivage et les conditions de leur conservation se feront conformément aux principes énoncés dans la loi Informatique et Libertés de ne « porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques » et de permettre à toute personne d'exercer son « droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant. »

### **3) Formation**

Avant leur prise de fonction, les membres de la cellule d'écoute seront formé-e-s à la médiation et aux règles déontologiques applicables à leur activité.