



La cellule d'écoute et de prévention des discriminations

2009-2017

Juin 2017

1/ La cellule est un des points clé du cahier des charges du label Alliance AFNOR . Un des 7 domaines du cahier des charges du label est consacré à la cellule d'écoute. Il précise la mise en place et la notoriété de la cellule d'écoute et de traitement. (Annexe 1)

2/ Ce dispositif est strictement encadré par une déclaration à la CNIL et une décision du Défenseur des Droits (DDD) . Le ministère a déposé à la CNIL une déclaration simplifiée avec un engagement de conformité aux règles définies pour les dispositifs d'alerte. Ces exigences, qui ont été reprises dans une recommandation du Défenseur des droits du 2 juillet 2015, concernent la finalité de la cellule qui doit traiter exclusivement de discriminations. Elles détaillent aussi les conditions de confidentialité, la gestion des données et des archives ainsi que les informations de l'émetteur et du mis en cause.

3/ La cellule ne se substitue pas aux autres moyens d'alerte à disposition des agents mais les complète. Ce traitement est facultatif et vient en complément des voies légales de remontée des réclamations des agents que sont les responsables hiérarchiques et les services RH ainsi que certains réseaux spécialisés tels que les assistants de service social, les médecins de prévention ou lorsque de telles fonctions sont identifiées dans certaines directions, les correspondants sociaux ou encore les représentants du personnel.

4/ La cellule de prévention des discriminations s'est inscrite dans le paysage de nos ministères économiques et financiers. Dès sa création, la cellule a eu une forte notoriété. Celle-ci est le résultat de la campagne de formation et de sensibilisation de 35 000 agents depuis 2010 sur tout le territoire sur les thématiques de la diversité. Cette notoriété est suivie très attentivement grâce au baromètre IPSOS qui interroge deux fois par an un échantillon représentatif d'agents depuis décembre 2010. La notoriété de la cellule d'écoute, qui a été en constante progression de 2010 à 2012 puis qui a été stable pendant 3 ans, est en légère baisse depuis 2015 mais reste très élevée : 7 agents sur 10 déclarent connaître l'existence de la cellule en 2016. Elle est importante en administration centrale mais aussi dans les services déconcentrés.

La rubrique « Cellule de prévention des discriminations » sur l'intranet est une des rubriques les plus consultées du site diversité, avec en moyenne 300 visites uniques par mois depuis 2014. Elle est mise à jour et enrichie régulièrement. Elle informe précisément sur ce qu'est une discrimination (définition juridique) mais donne aussi des informations opérationnelles pour que chaque agent puisse analyser sa situation dans la rubrique « Etes-vous victime ? ».

5/ Les saisines se stabilisent autour de 50 cas par an, depuis trois ans. Au total 656 agents ont saisi la cellule entre 2009, date de sa création et décembre 2016. Ces chiffres comprennent à la fois les



saisines d'agents qui s'estiment victimes de discrimination (environ 80% des saisines), mais aussi les agents qui demandent une simple information ou un conseil (environ 20% des saisines depuis la création). On note que les gestionnaires de la cellule sont depuis quelques années saisies directement (sans passer par la messagerie de la cellule) par des collègues RH ou managers de questions opérationnelles sur le thème de la discrimination. Après plusieurs années, de 2010 à 2013, où la cellule a reçu plus d'une centaine de saisines par an, leur nombre s'est stabilisé, depuis trois ans, à un peu moins de cinquante par an.

6/ Divers facteurs peuvent être avancés pour expliquer la baisse du nombre de saisines. On note que cette baisse des saisines se retrouve dans toutes les cellules de prévention des discriminations, au bout de 3 ou 4 ans d'existence. On peut penser qu'après huit ans de travail et le renouvellement du label DIVERSITÉ en 2015 la baisse du nombre de saisines est un signe de maturité de notre administration sur les thématiques de la discrimination. Il semble que le travail de formation porte ses fruits. Les managers appréhendent mieux ce qu'est une discrimination et son caractère illégal. Les agents ne saisissent plus la cellule aussi souvent pour des raisons sans lien avec la discrimination. Les discriminations les plus évidentes (parfois involontaires) telles que « *tu n'as pas eu le poste car tu es trop jeune* » ou « *on ne va pas la promouvoir car elle risque de tomber enceinte* » sont beaucoup plus rares qu'au début de la cellule. Les managers et les gestionnaires RH ont une compétence accrue sur ces questions.

La cellule a aussi un rôle de dissuasion. Une menace de saisine suffit parfois à régler certaines affaires qui trouvent une solution avant que la cellule ne soit saisie.

Enfin, la cellule n'est plus considérée **comme une boîte à lettres pour toutes les difficultés RH** qui ne trouveraient pas de solution. L'engagement, pris auprès de la CNIL lors de la demande d'autorisation de traiter uniquement de discriminations, est expliqué comme un préalable lors de chaque entretien téléphonique. Il est aussi rappelé lors de chaque présentation de la cellule ou communication. Les saisines « hors sujet » portant par exemple sur des problèmes de gestion RH ont diminué.

7/ La cellule joue un rôle d'analyse et de remontée de difficultés. La cellule depuis sa création a fait prendre conscience des thèmes qui revenaient le plus souvent dans les saisines, et les critères de discrimination les plus souvent cités ont fait l'objet de plans d'action. C'est le cas pour le critère du sexe ou du genre. Le problème de l'état de santé, qui avait été soulevé par le rapport Vigéo et qui est aussi très souvent mentionné par les agents qui saisissent la cellule, a fait l'objet d'un plan d'action d'un travail avec les directions.

Un travail sur les discriminations systémiques a été réalisé notamment pour les critères d'âges qui pouvaient bloquer les déroulements de carrière. Les avantages offerts par l'administration aux mères de jeunes enfants (par exemple des journées d'absence pour préparer un concours) ont été ouverts aux pères de famille à la suite de plainte pour discrimination. La problématique de l'adaptation des épreuves de concours aux malvoyants a été remontée aux directions et à la DGAFP. Les difficultés concernant les mutations dans les DOM pour les agents « non originaires » ont été remontées et ont participé à la décision des directions à modifier leurs processus pour supprimer les éléments discriminatoires.

La cellule présente, chaque année en GT, aux représentants du personnel un bilan complet de son activité. Ce bilan est composé de statistiques et d'éléments d'activité anonymisés.



8/ La cellule a un rôle d'écoute et de rôle de médiation. 60% des saisines en moyenne ont été traitées directement par la cellule, parce que les faits exposés ne relevaient manifestement pas de la discrimination, parce que l'agent ne souhaitait pas lever la confidentialité de son dossier, enfin parce qu'un conseil de la cellule a permis de régler la situation de l'agent concerné.

Certains dossiers sont classés sans suite. Dans ce cas, les agents n'ont pas souhaité qu'il soit donné suite à leur réclamation après un premier contact. Il s'agit souvent de dossiers qui ne relèvent pas du périmètre d'activité de la cellule. Il n'est pas rare que les agents remercient pour l'écoute qui a été apportée et soulignent que c'était ce qu'ils cherchaient en priorité. Les entretiens durent en moyenne 50 minutes. Le rôle d'écoute et de médiation de la cellule est important.

9/ La cellule assure une coordination avec les directions et les acteurs spécialisés. La cellule saisit les directions lorsqu'une discrimination est présumée suite à l'instruction d'un dossier. Elle apporte souvent un regard neuf sur un dossier, qui peut être déjà connu par les RH de la direction. Les référents diversité directionnels ont un rôle important et relayent au sein de leur administration les demandes de la cellule. Dans l'instruction des dossiers signalés par la cellule, la RH de la direction a la responsabilité d'apporter des éléments précis pour étayer le dossier et répondre aux questions. La cellule permet un dialogue riche avec les directions. Elle signale aussi des cas difficiles, qui ne relèvent pas de discriminations, parfois des agents en danger.

La cellule sollicite les acteurs spécialisés, médecin de prévention ou assistants de service social. Elle permet un accompagnement complet d'agents en difficulté qui souvent souffrent d'un mal être au travail qui ne relève pas de la discrimination.

La cellule travaille régulièrement avec des représentants du personnel, qui viennent en appui d'une saisine individuelle et peuvent accompagner un agent pour constituer son dossier. Ils ne peuvent se substituer à lui, car chaque saisine est personnelle.

Le ministère a choisi de ne pas externaliser la cellule d'écoute et de prévention des discriminations. La plupart des ministères, qui sont candidats au label Diversité en 2017, et beaucoup d'entreprises déjà labellisées ont fait le choix inverse. A notre connaissance, une seule entreprise (le cabinet d'avocat Allo discrim) actuellement sur le marché propose ce service.

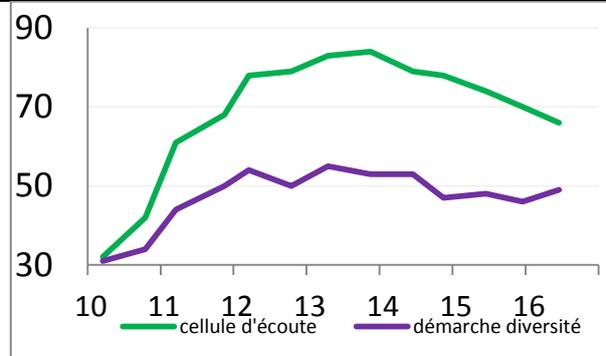
Le choix de l'internalisation a permis de créer une cellule au service des agents, des managers et des gestionnaires RH avec un fonctionnement le plus adapté possible aux spécificités organisationnelles, structurelles et culturelles de notre administration. Cette cellule, connue et reconnue par les agents, est un dispositif d'écoute et d'instruction des dossiers qui, au-delà de la satisfaction à l'une des conditions de l'obtention du label « Diversité » de l'AFNOR, a permis de compléter les dispositifs existants de prévention des situations possibles de discrimination sans s'y substituer.

Annexe 2 Notoriété de la cellule

Eléments tirés du Baromètre IPSOS de juin 2016

La forte notoriété de la cellule : dès sa création la cellule a eu une forte notoriété qui a toujours dépassé la notoriété de la démarche diversité.

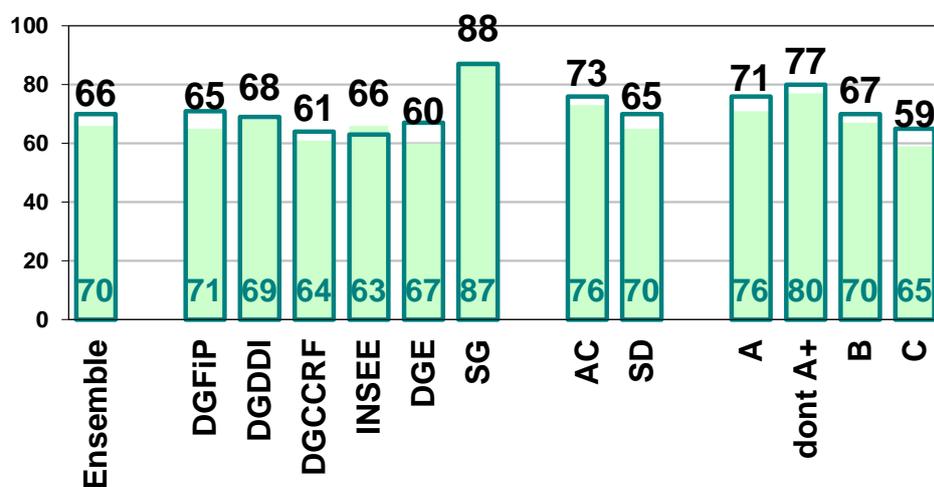
La notoriété de la cellule d'écoute, qui a été en constante progression de 2009 à 2012 et qui a été stable pendant 3 ans, est en légère baisse depuis 2015 mais reste très élevée.



Notoriété de la cellule en juin 2016 avec rappel des chiffres de décembre 2015

En 2016, Presque 7 agents sur 10 connaissent l'existence de la cellule en juin 2016. 66% des agents répondent positivement à la question « avez-vous entendu parler de la cellule de prévention des

■ La cellule d'écoute - juin 16 □ déc-15



discriminations ? ».

La notoriété de la cellule d'écoute, qui a été en constante progression de 2009 à 2012 et qui a été stable pendant 3 ans, est en légère baisse depuis 2015. Elle passe de 70% en décembre 2015 à 66% en juin 2016.

- Du côté des directions, la notoriété de la cellule est stable. Au Secrétariat général, elle atteint un taux très élevé (88%), elle progresse légèrement à l'INSEE (66% +2 points) et elle baisse légèrement dans les autres directions.
- L'écart entre l'administration centrale (73% de notoriété) et les services déconcentrés (65%) s'accroît légèrement, mais reste faible.
- Par catégories, les résultats restent stables et supérieurs à la moyenne pour les agents de catégories A+, A et B, tandis que la baisse déjà observée dans la précédente enquête pour les personnels de catégories C se poursuit.

