



*Concepteur de performance durable*

Expert de la prévention et de la gestion des risques sociaux

Mars 2024

## **Bilan annuel**

### **Ligne d'écoute et d'alerte**

### **Discriminations, Harcèlement, Agissements sexistes**

**- Ministères sociaux -**

**Période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023**



## Sommaire

1. La prise de contact – Un effet de la communication interne ?.....	3
2. Le mode de contact – le téléphone privilégié.....	5
3. Le profil des appelant.es – majoritairement des victimes présumées .....	7
4. Les deux tiers des signalants sont des signalantes. ....	8
5. Le statut des signalant.es.....	8
6. Les employeurs des signalant.es – Des services déconcentrés en souffrance .....	11
7. Typologie des faits évoquée lors des saisines.....	12
8. Dans quel cadre se produisent les situations signalées ? .....	17
9. Les auteurs présumés – majoritairement la hiérarchie .....	20
10. État d’avancée des saisines 2023.....	22
11. Analyse des remontées des fiches de satisfaction.....	23



## 1. La prise de contact – Un effet de la communication interne ?

Sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023, 87 **signalements ont été reçus** contre 83 en 2022.

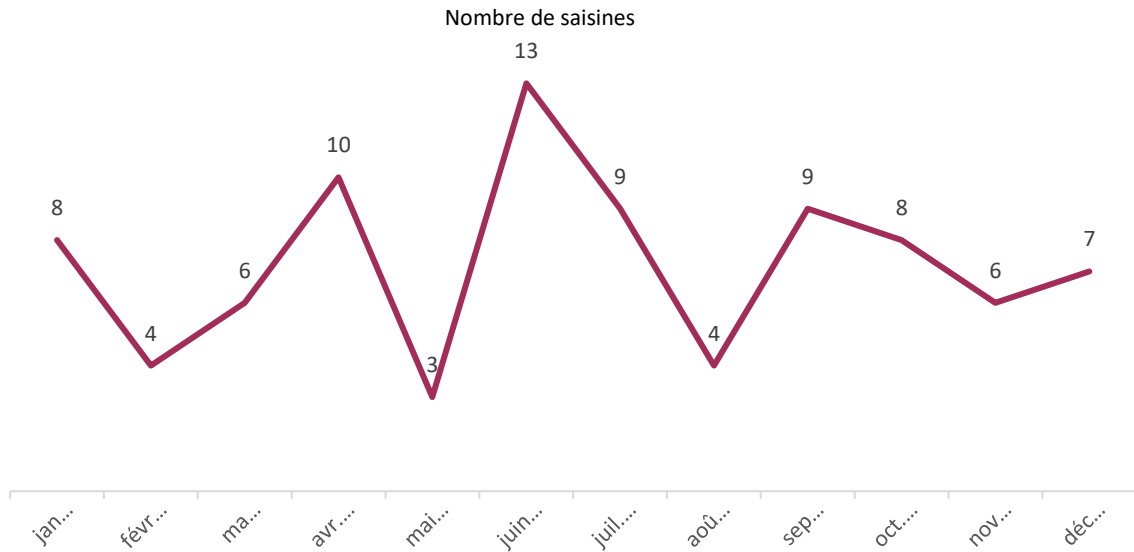
Sur ces 87 signalements, 6 ne relevaient pas de la compétence de la cellule, 50 ont été clôturés suite au traitement simple, 31 sont passés en traitement approfondi et 11 ont fait l'objet d'une instruction contradictoire.

Par rapport aux années précédentes (hormis 2019 qui n'a démarré qu'en fin d'année), on constate une évolution constante du nombre de signalement malgré un périmètre qui a diminué.

2020	2021	2022	2023
51	53	83	87

La période du dernier trimestre 2021 a connu une sensible augmentation du nombre de signalements reçus qui peut traduire des difficultés rencontrées lors de la réforme de réorganisation territoriale de 2021.

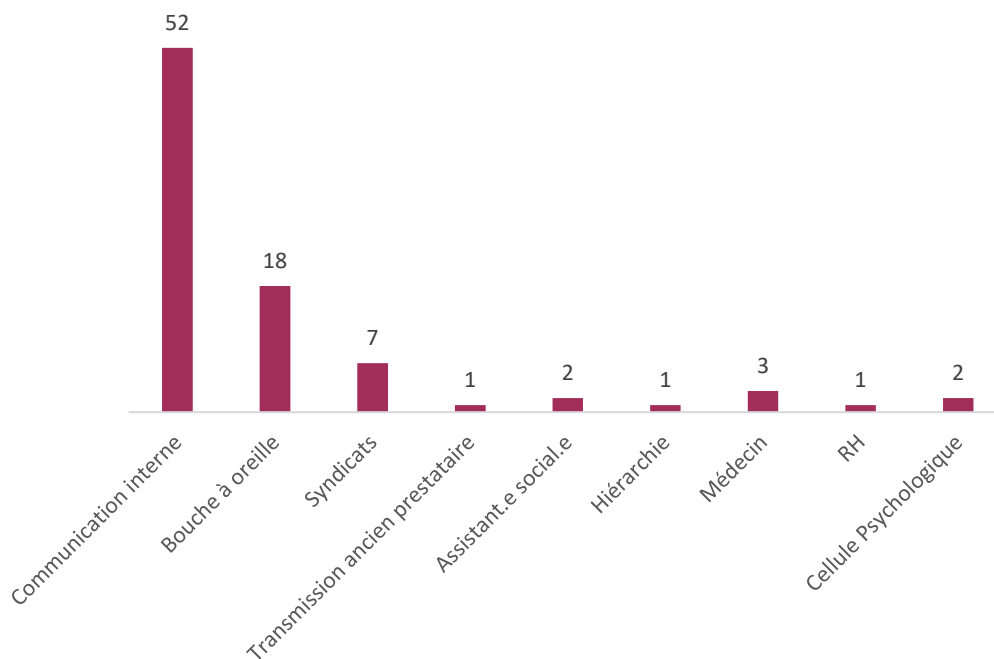
En 2023, hormis une pointe du nombre de signalement en juin 2023, il n'est pas noté de régularité dans les périodes de l'année où il y aurait plus de signalements. Cette pointe en juin semble liée à une communication interne car le croisement entre le mode de connaissance de la cellule indique une surreprésentation de la connaissance par l'intermédiaire de la **communication interne** au mois de avril et juin.



### MOYEN DE CONNAISSANCE DE LA LEA

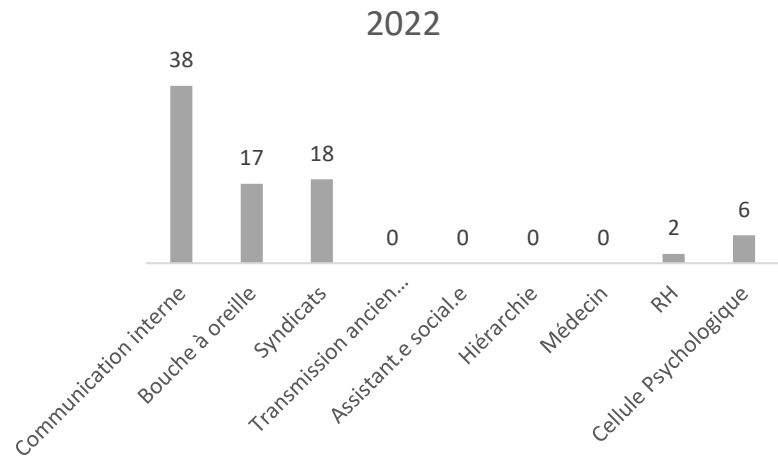
La moitié des signalant.es ont connu l'existence de la cellule **grâce à la communication interne**.

Le reste des saisines ont été faites par le bouche à oreille (18%) et à la suite d'une prise de contact avec un syndicat (7%). Et dans une faible mesure par la médecine du travail et le service psychologique interne.





Par rapport à l'année 2022, il est constaté une baisse de l'information par l'intermédiaire des syndicats.

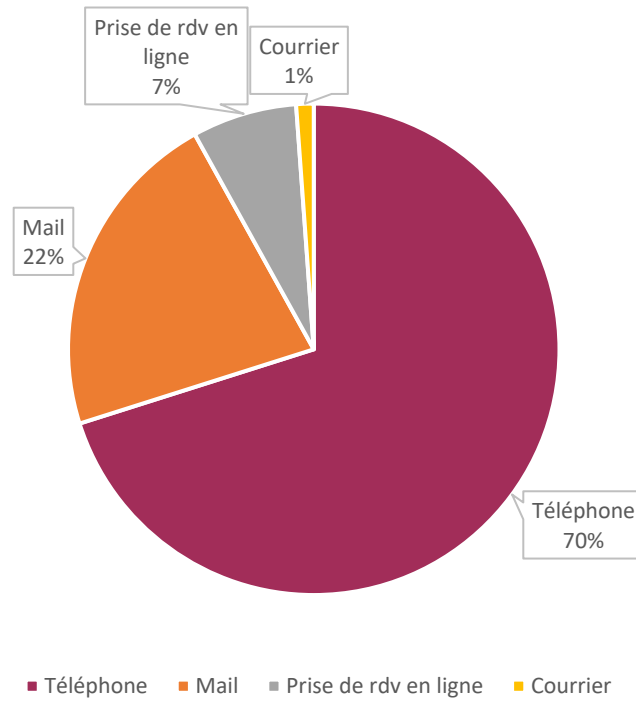


## 2. Le mode de contact – le téléphone privilégié

La prise de contact par téléphone est toujours le premier mode de contact pour saisir la ligne d'écoute et d'alerte et cela s'est confirmé au cours de l'année 2023 avec 70% des contacts pris par ce mode 82% en 2022, 74% en 2021 et 55% en 2020. Le téléphone dépasse largement la prise de contact par mail mais ce dernier mode a cependant doublé (22% contre 11% des contacts l'an dernier). Cependant, la saisine par mail nécessite, malgré tout, un temps d'entretien pour comprendre la situation et définir les attentes du signalant quant à la démarche entamée.

Si le contact téléphonique est majoritairement utilisé au détriment de la saisine sur la plateforme, cela s'explique par un besoin de parler à une personne immédiatement pour être entendu car la majorité des saisines ont lieu juste après un incident. L'agent a donc besoin à ce moment-là, de partager une souffrance ou un sentiment d'injustice, mais aussi par crainte nécessitant de s'assurer de la confidentialité des échanges.

On constate une très légère hausse du mode de contact via la plateforme internet passant de 6% en 2022 à 7% cette année. Finalement, la plateforme est surtout utilisée pour prendre des rendez-vous dans le cadre du suivi lorsque les agents souhaitent joindre une nouvelle fois un écoutant et que le traitement est donc déjà initié.

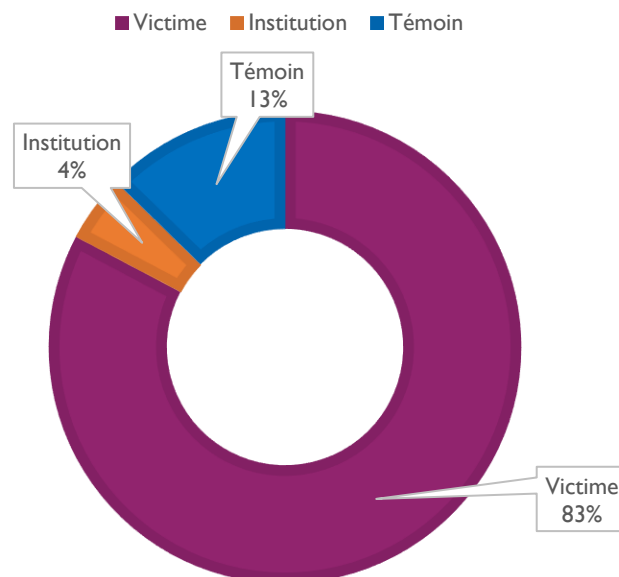


### 3. Le profil des appelant.es – majoritairement des victimes présumées

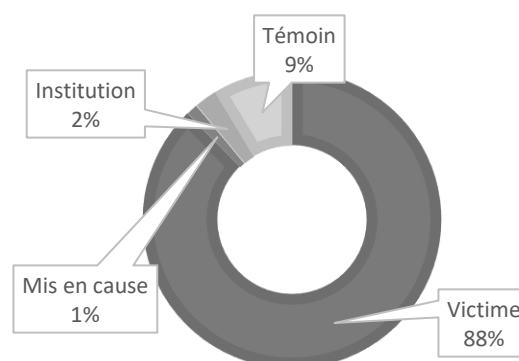
Ce sont encore toujours majoritairement les victimes présumées qui contactent LEA (83% des saisines).

Le reste des signalants sont des témoins, souvent des collègues ou des représentants syndicaux qui jouent un rôle de lanceur d'alerte car ils ont constaté une situation anormale. Il est intéressant d'observer que ce chiffre est en augmentation constante (13% cette année, contre 9% en 2022 et 4% en 2021), ce qui est le signe d'une vigilance de la part des collègues sur les situations de souffrance au travail. Les signalements des institutions portent soit sur la dénonciation d'une situation globale sans victime précise, soit sur une situation qui lui a été rapportée.

#### PROFIL DES APPELANT.ES

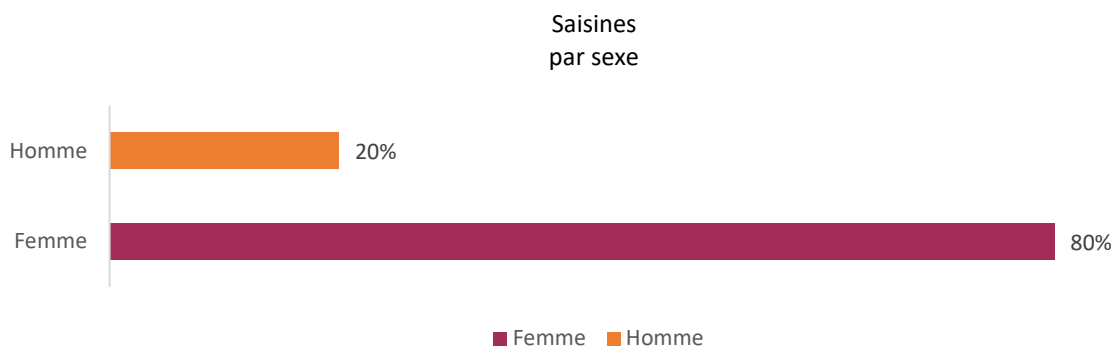


#### Profil des appelants en 2022



#### 4. Les deux tiers des signalants sont des signalantes.

Les **femmes** sollicitent toujours davantage la ligne d'écoute et d'alerte. En 2023, elles représentent 80% des signalants. Elles sont sur-représentées dans les saisines. La question de l'âge les impacte particulièrement (voir ci-après les motifs de saisine par sexe).



2020	2021	2022	2023
67%	77%	78%	80%

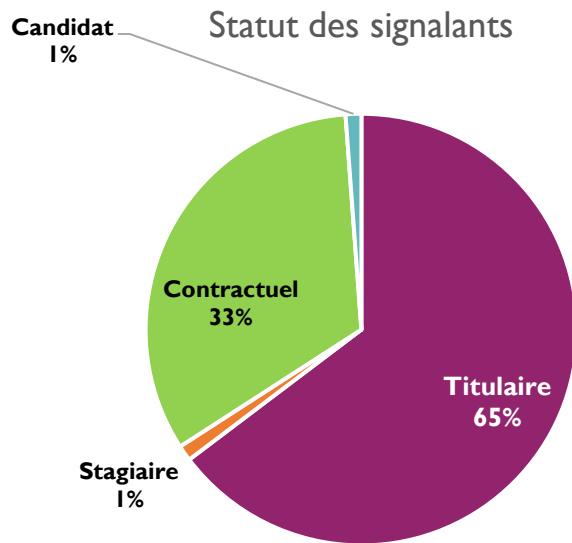
#### 5. Le statut des signalant.es

La grande majorité des signalant.es est constituée des **agents titulaires avec 65% des saisines**. Mais il convient de constater l'augmentation continue des contractuel.les avec une part significative en 2023 **de 33%** contre 9% en 2022 et 7% en 2021).

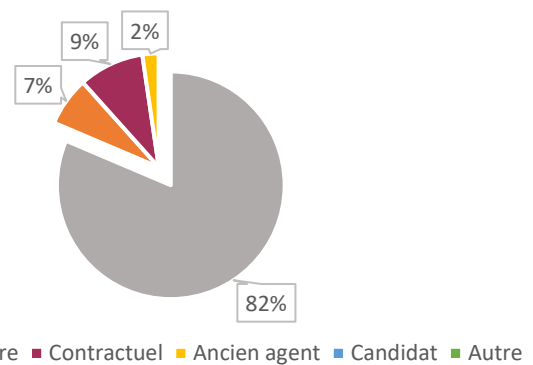
Il est intéressant de noter que les saisines des titulaires proviennent majoritairement des services déconcentrés et que celles des contractuel.les proviennent des ARS et des établissements de tutelle.

Il convient donc de rapprocher ce chiffre de la part des contractuel.les dans l'effectif global des administrations concernées.

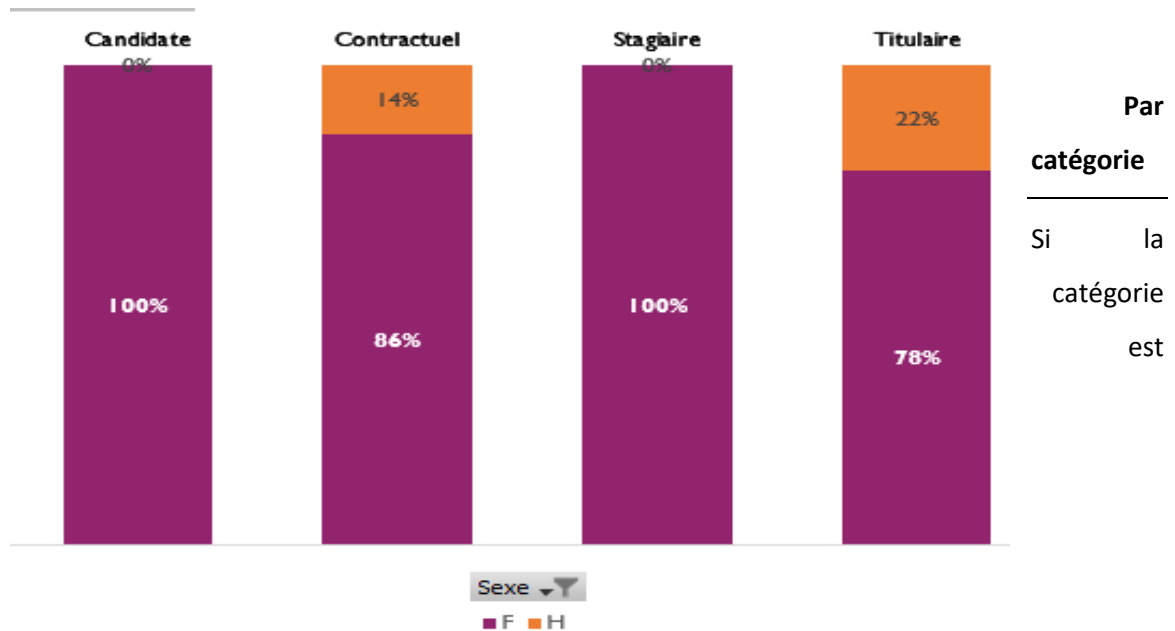




### Statut des signalants en 2022



Il convient également de noter que les femmes sont sur-représentées parmi les contractuels ayant saisi la ligne d'écoute et d'alerte.



systématiquement demandée, près d'un tiers des agents ne répondent pas à cette question soit par souci de conserver un minimum d'anonymat, soit parce qu'ils ne le savent pas, ce qui est le cas de très nombreux contractuels déclarant ne pas être liés à une catégorie.

De ce fait les statistiques suivantes concernent majoritairement les personnes s'étant déclarées titulaires.

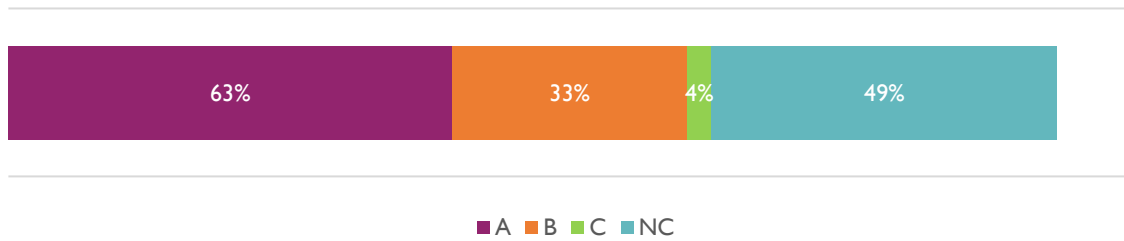
Les agents de catégorie A restent les plus nombreux à appeler avec 65% des signalants, leur part demeure relativement stable par rapport à l'année 2022 (63%).

En revanche le nombre d'agents de catégorie B connaît une croissance importante puisqu'ils étaient 20% en 2022 et atteignent 33% en 2023.

Les catégories C constituent une part très faible des personnes signalantes. Ce qui doit être regardé proportionnellement à leur effectif au sein des ministères sociaux.



### CATÉGORIE



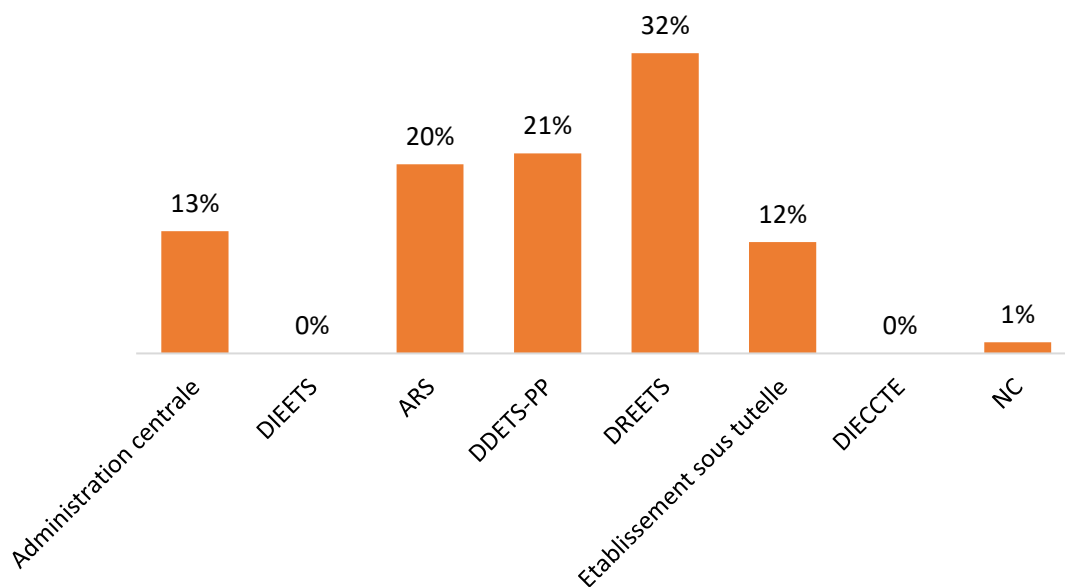
Catégorie en 2022



## 6. Les employeurs des signalant.es

**86% des saisines sont faites par des agents des services déconcentrés** contre 83% en 2022 et 2021.

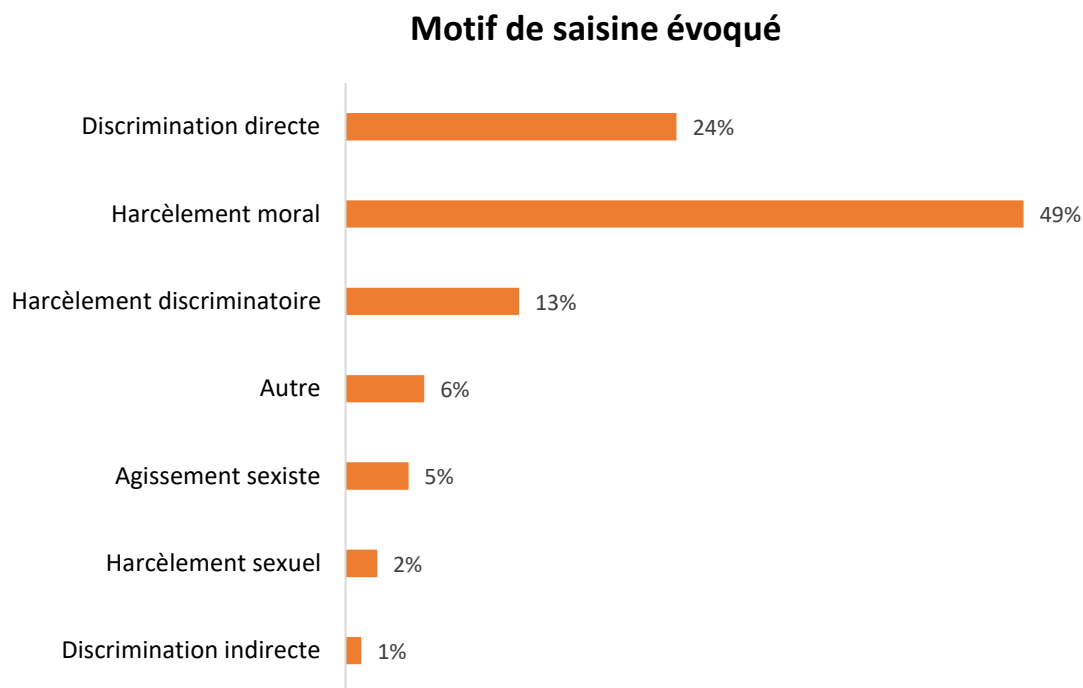
Parmi ces services déconcentrés, les DDETS-PP représentent cette année 21% des signalements, les DREETS 32% et les ARS représentent environ ¼ des saisines avec 20% des signalements.





## 7. Typologie des faits évoquée lors des saisines

Nous distinguons la typologie telle qu'évoquée par la personne signalante de la typologie finalement retenue après étude du dossier. Il s'agit donc ici de ce que l'agent signalant déclare au moment de la saisine.



2023 est assez similaire par rapport aux années précédentes. Le harcèlement moral représente la **moitié des motifs de saisine**. Ensuite les discriminations directes sont évoquées. Enfin le harcèlement discriminatoire qui constitue un harcèlement moral en raison d'un critère illégal discriminatoire représente 13% des situations.

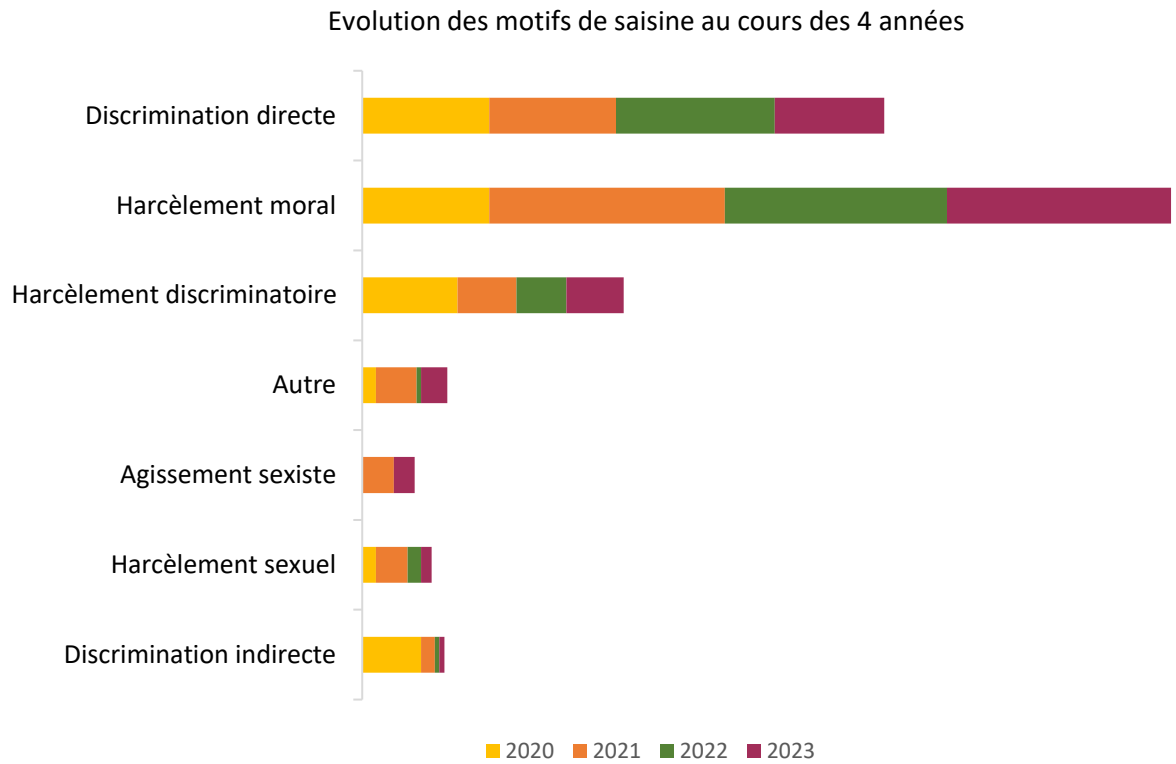
Les différentes formes de harcèlement (moral, sexuel et discriminatoire) représentent ainsi les 2/3 des signalements alors que **les violences sexistes et sexuelles ne représentent que 7%** des saisines et ce même avec 80% de femmes qui saisissent la cellule.

Les discriminations dans leur ensemble (directe, indirecte et harcèlement discriminatoire) constituent **38% des signalements**.

On ne constate pas de différences de typologies de saisine entre les titulaires et les contractuels sur les motifs de saisine évoqués. Cependant **le harcèlement moral représente une part conséquente chez les contractuels qui sont 70% à l'évoquer contre 43% chez les titulaires**.

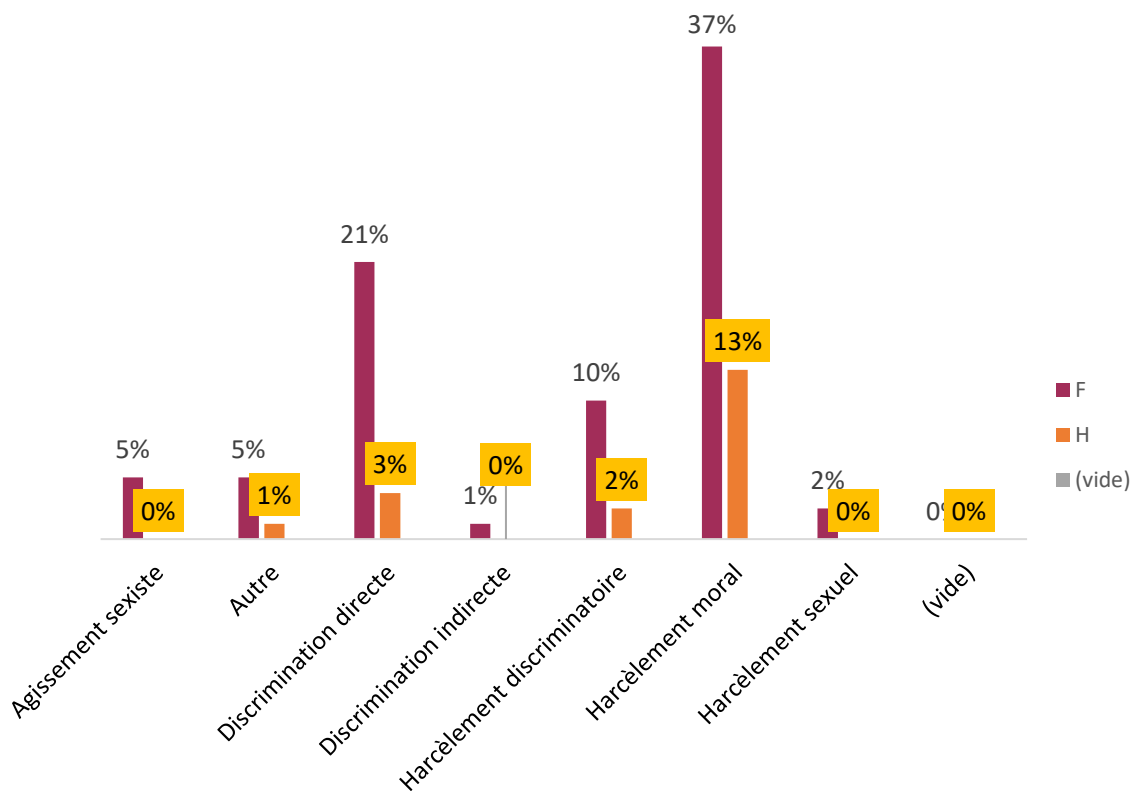


Pour ce qui concerne les violences sexistes et sexuelles, on constate que les femmes titulaires dénoncent principalement des agissements sexistes et les contractuelles, dénoncent autant les agissements sexistes que le harcèlement sexuel.





## LES MOTIFS DE SAISINE PAR SEXE

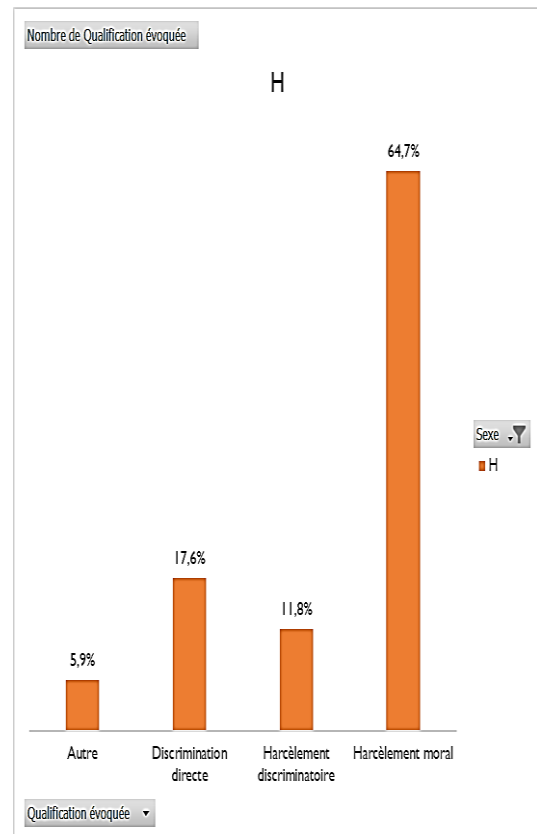
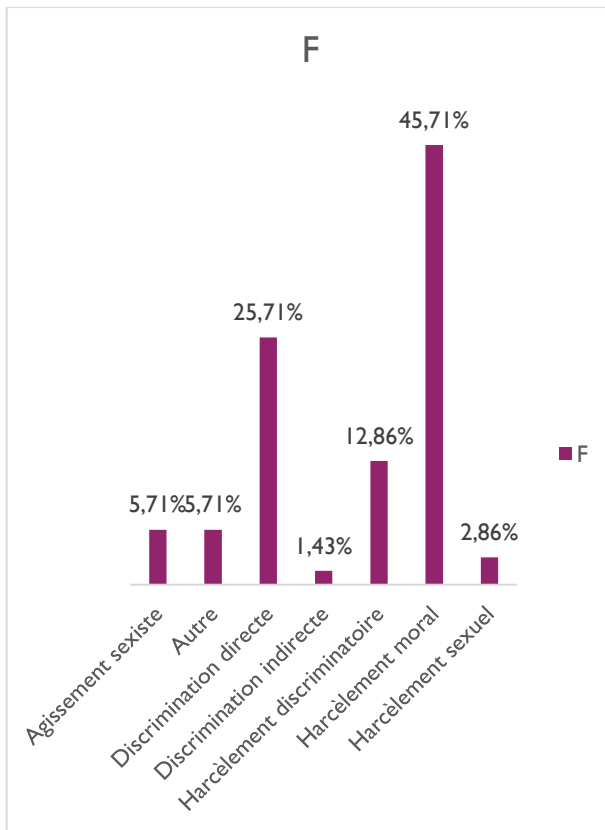


Chez les femmes comme chez les hommes, le harcèlement moral est majoritairement évoqué (49% des signalements). Mais les femmes ne représentent que 37% des personnes ayant signalé un harcèlement moral. Ce sont donc les hommes, qui représentent 13% des signalements pour harcèlement moral, qui signalent proportionnellement plus de situations.

Parmi les signalantes, près de 46% des femmes signalent un harcèlement moral. Parmi les hommes signalants, 64.7% signalent un harcèlement moral.

La discrimination directe est proportionnellement plus évoquée par les femmes que par les hommes.

Ensuite le motif de saisine le plus souvent évoqué, après le harcèlement moral, est la discrimination directe, puis le harcèlement discriminatoire.



Les violences sexistes et sexuelles restent un motif de saisine mineur chez les femmes, malgré une surreprésentation de celles-ci dans les signalements. Il convient de souligner que cette qualification n'a été évoquée par aucun homme.



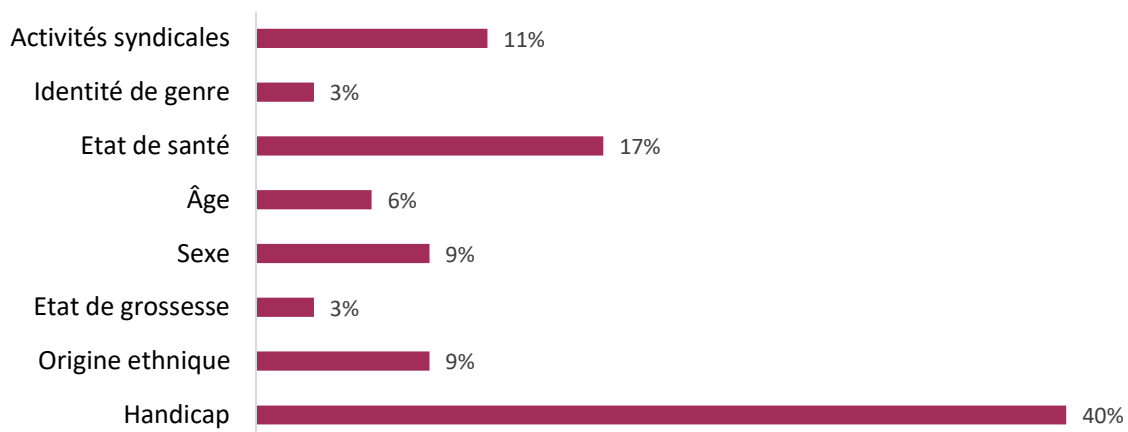
## Les critères de discrimination évoqués

Sur les déclarations de discrimination (37% des saisines hors discrimination indirecte), c'est le critère **du Handicap** qui a été le plus souvent énoncé (40% des signalements de discrimination) tant chez les femmes (38% des femmes ayant signalé une discrimination) que chez les hommes (40% des hommes ayant signalé une discrimination). C'est ensuite l'état de santé qui est évoqué par 17% des signalants ayant évoqué une discrimination et là encore autant chez les femmes (16% des femmes) que chez les hommes (20%). Il est intéressant d'observer que cela correspond aux données nationales du Défenseur des Droits qui montre que ces critères arrivent en tête des réclamations à hauteur de 21% pour le handicap, et après le critère de l'origine (13%), arrive le critère lié à la santé (9%).

En troisième motif de saisine pour discrimination, c'est le critère de **l'activité syndicale** qui est soulevé avec 11% des signalements pour discrimination (contre 2% au niveau national chez le défenseur des droits).

Le critère de **l'origine ethnique et du sexe** arrivent en 4<sup>ème</sup> position avec 9% des cas déclarés pour cette qualification contre respectivement 13% et 4% au niveau national selon les données du Défenseur des Droits<sup>1</sup>.

### Critères évoqués



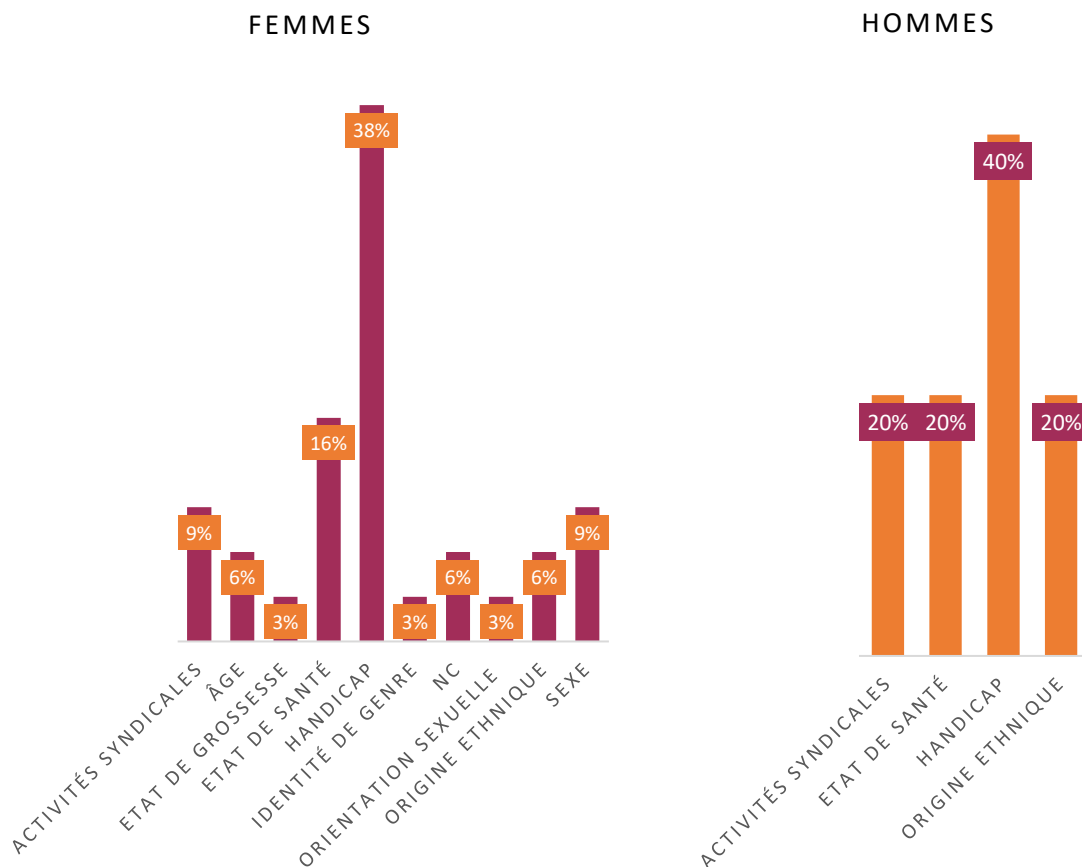
Il convient de souligner que les critères de genre (sexe, identité de genre, orientation sexuelle) n'ont été déclarés que par des femmes. De même le critère de l'âge semble impacter principalement les femmes. Encore une fois les femmes vivent des discriminations à tout âge.

<sup>1</sup> Rapport d'activité du Défenseur des Droits, 2023.





## CRITERES PAR SEXE



Nous avons regardé le lien entre catégorie et type de critère évoqué et il en ressort les éléments suivants :

- 100% des signalants de catégorie A sont des femmes. Elles sont 36% à déclarer une discrimination en raison du handicap, 18% en raison de l'état de santé ou de l'activité syndicale.
- Parmi les catégories B, on constate que 71% des signalements pour discrimination concerne le handicap (43% de femmes et 29% d'hommes)

## 8. Dans quel cadre se produisent les situations signalées ?

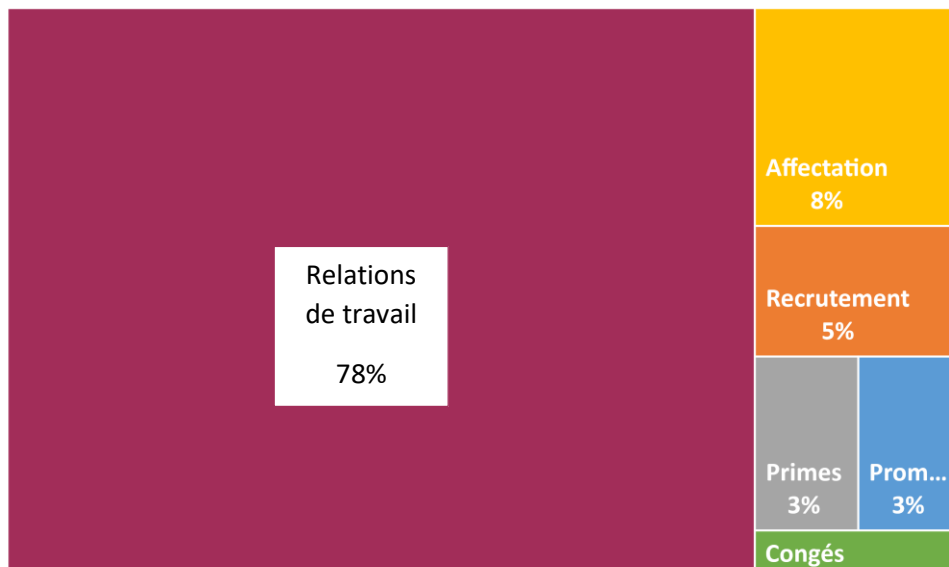
Au cours de l'année 2023, le **champs le plus impacté** reste celui des **relations de travail** (78%) correspondant logiquement au taux de saisine pour harcèlement moral et pour harcèlement discriminatoire, mais qui est également évoqué dans les violences sexistes et sexuelles.



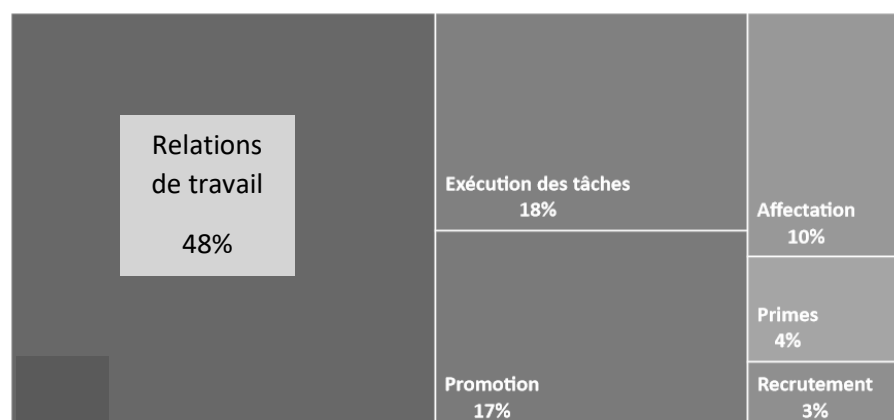
Ce taux est en très forte augmentation passant de 48% en 2022 à 78% en 2023. Ce qui laisse penser que la qualité relationnelle tend à baisser produisant de nombreuses souffrances. Ainsi c'est le mode du vivre ensemble ainsi que le mode de management qui sont à interroger.

Néanmoins, il convient de nuancer le propos car le harcèlement est souvent évoqué dans les signalements dans le cadre de conflits de personnes alors même que les conditions du harcèlement moral ne sont pas réunies.

## CHAMPS D'APPLICATION



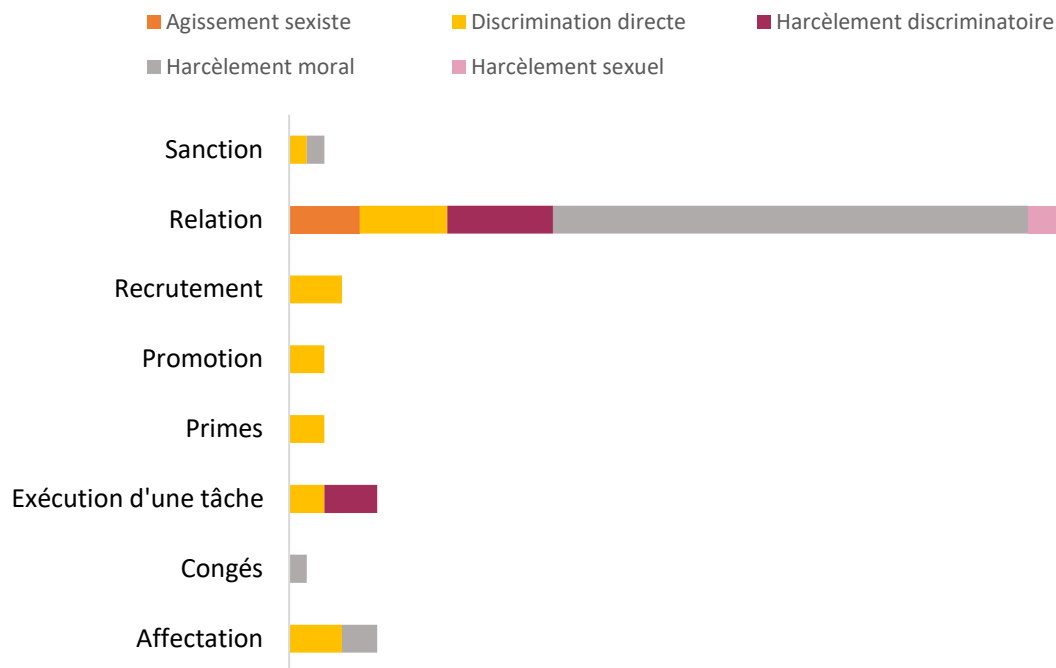
Champs d'application en 2022





## DOMAINE PAR TYPOLOGIE DE SIGNALEMENT

Comme indiqué dans l'évocation des domaines concernés, les agissements dénoncés ont lieu dans le cadre des relations de travail, y compris pour la discrimination qui s'exprime dans ce cas par des évictions, des déficits d'information ou une rudesse dans les interactions (sentiment de mépris et d'humiliations).



Nous observons que les saisines évoquant une discrimination sont déclarées dans tous les champs RH. Nous avons cherché à savoir quels critères étaient le plus impactant selon les domaines d'application.

Il en ressort que les discriminations liées au handicap et à l'état de santé ont majoritairement lieu dans les interactions sous forme de harcèlement. Mais ces critères trouvent également à s'appliquer lors de l'exécution des tâches (surcharge de travail, retrait de mission...), lors de l'affectation, lors du recrutement, mais aussi lors de l'octroi de primes. Finalement les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer la discrimination à tout moment. De même que l'état de santé impacte moins le recrutement que les sanctions.

Hormis le relationnel au travail, l'âge est signalé uniquement dans le cadre des promotions tandis que l'activité syndicale impacte les primes et les promotions. Enfin le critère de l'origine est plutôt cité lors de l'exécution des tâches.

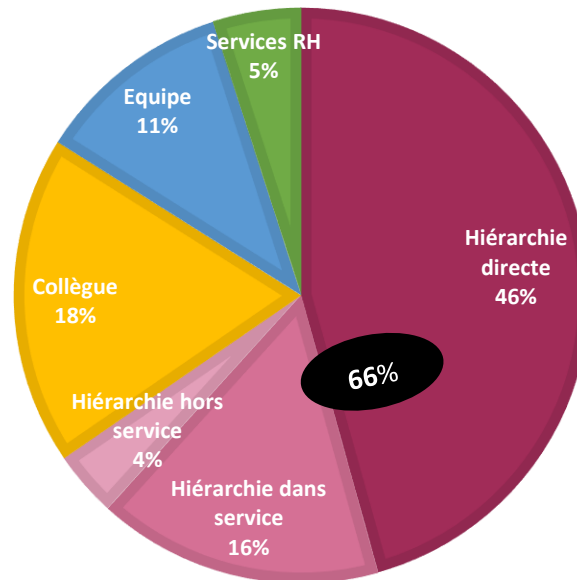
Cependant les nombres étant relativement faibles, il convient de prendre ces remarques avec circonspection.



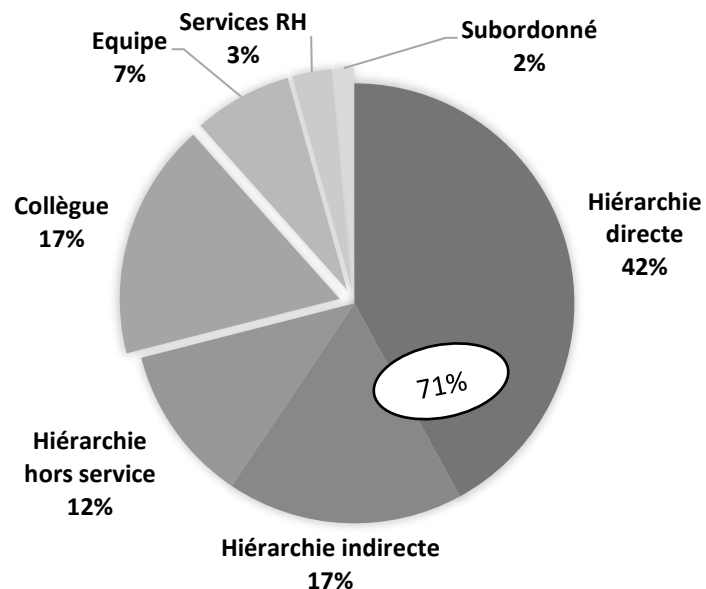
## 9. Les auteurs présumés – majoritairement la hiérarchie

Au vu des situations remontées, **il apparaît que les saisines mettent principalement en cause la ligne hiérarchique<sup>2</sup> (66 % des situations contre 71% en 2022)** et dans 29 % des cas, il s'agit d'un ou de plusieurs collègues.

LES AUTEUR.E.S PRESUMÉ.E.S



Auteur.e.s présumé.e.s en 2022



<sup>2</sup> Nous distinguons la hiérarchie directe qui est en contact direct avec l'agent, de la hiérarchie indirecte mais qui est dans le même service, par rapport à la hiérarchie hors service.



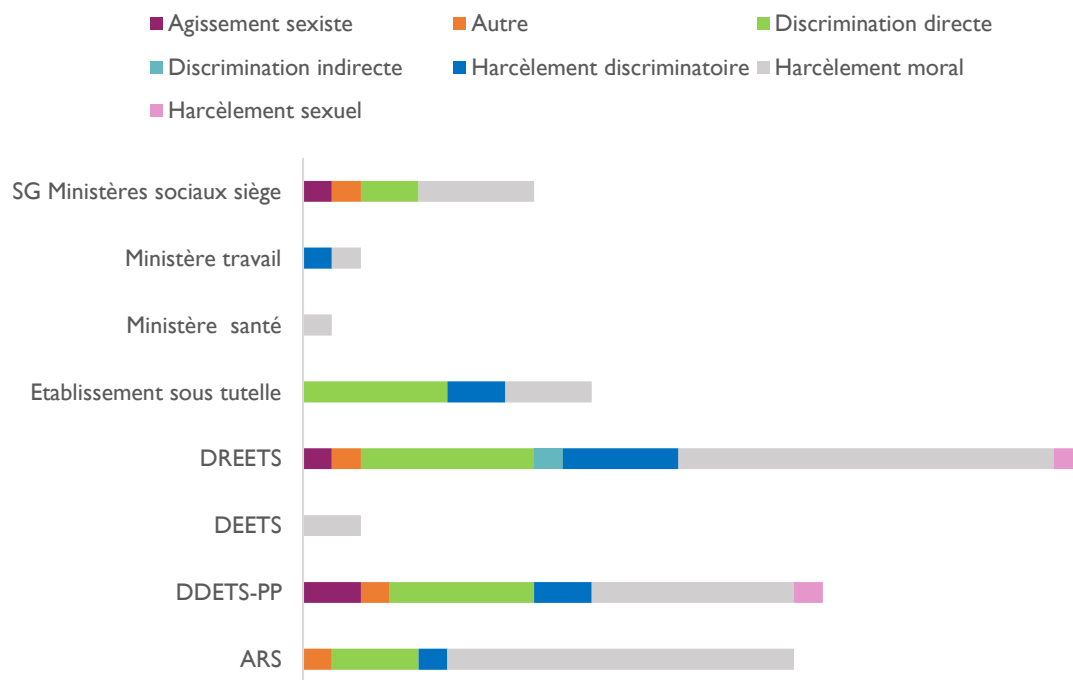
Enfin nous alertons, de nouveau, sur les difficultés d'agents exprimant une grande souffrance même si celle-ci ne peut être considérée comme relevant juridiquement d'un acte condamnable. Ainsi des décisions parfaitement légales, peuvent malgré tout être vécues par les agents comme des injustices, facteur de mal-être.

Nous constatons une forte baisse du nombre de personnes souhaitant saisir leur administration interne que ce soit avant ou après examen de leur dossier par nos services. Beaucoup préférant trouver une solution par eux-mêmes mais estiment cependant nécessaire d'avoir un échange avec un service neutre permettant de mieux identifier leur situation.

Pour les titulaires, le harcèlement moral est évoqué par des signalants travaillant plutôt dans les DREETS (39%) et les DDETS-PP (30%), tandis que les signalements des contractuels proviennent des ARS (32%), puis des établissements sous tutelle (16%).

### EMPLOYEURS ET TYPOLOGIE DE SIGNALEMENT

Il n'est pas noté de particularité forte dans le type d'agissements rapportés et les discriminations ont lieu partout. Mais les ARS et les DREETS sont particulièrement signalées pour du harcèlement moral tandis que les femmes exposées aux VSS sont plutôt issues des territoires.





## 10. État d'avancée des saisines 2023

Pour rappel, nombre de saisine reçues au cours de l'année 2023 : **87 saisines**

Nombre de saisines traitées : **81** – Les signalements non traités correspondent soit à des signalements ne relevant pas du champ de compétence de la cellule, soit des demandes d'explication sur le fonctionnement ne donnant pas lieu à des suites.

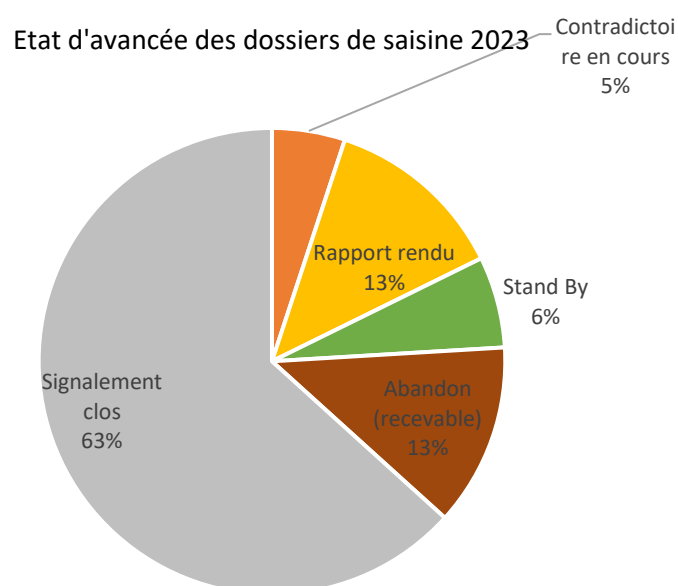
Nombre signalements clos : **50** – Les agents ont été entendus et informés lors d'un ou de plusieurs entretiens mais n'ont pas souhaité faire une remontée en interne.

Nombre de signalements passés en instruction pour un traitement approfondi : **31**, soit un taux de **38%**. Étant rappelé que le passage en instruction se fait uniquement à la demande du signalant dès lors qu'il est confirmé que le signalement entre bien dans notre champ de compétence et ai suffisamment sérieux.

Sur les 31 dossiers passés en instruction,

Sur ces 31 dossiers :

- 2 ont été jugés irrecevables
- 10 ont été abandonnés (soit la personne a cessé de produire des éléments ou n'a jamais validé la note de restitution)
- 5 ont été mis en stand-by à la demande des agents
- 14 dossiers ont donné lieu à des demandes d'explications aux directions dont 4 sont toujours en cours d'instruction
- 10 rapports ont été rendus sur les signalements 2023.



**Les résultats sur les 10 avis rendus relatif aux signalements 2023 :**

Nombre d'avis négatifs : 6

Nombre d'avis positifs : 4

**Avis positifs portent sur :**

Discrimination	3	1 situation familiale 2 pour le handicap
Harcèlement moral	1	Par la hiérarchie

**Sur les résultats obtenus :**

- 1 contestation du rapport rendu par l'autorité d'emploi concernée pour incompétence pour une candidate appartenant à un autre ministère
- 1 enquête interne proposées par l'autorité d'emploi concernée
- 2 cas solutionnés

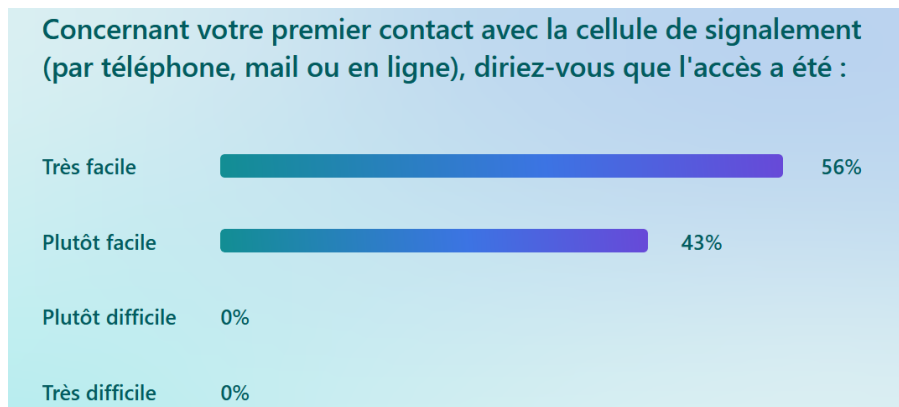
## 11. Analyse des remontées des fiches de satisfaction

Taux de réponse : 23%

**Sur la facilité d'accès à la LEA**



100 % considère l'accès à la cellule comme facile ou très facile et 86 % jugent l'accueil de bonne qualité.



### Sur les explications fournies lors du 1<sup>er</sup> contact sur le fonctionnement de la LEA

8% ont considéré que les informations fournies lors de l'appel étaient insuffisantes et 4% qu'elles ne leur ont pas permis de comprendre le fonctionnement du service de manière suffisamment claire.

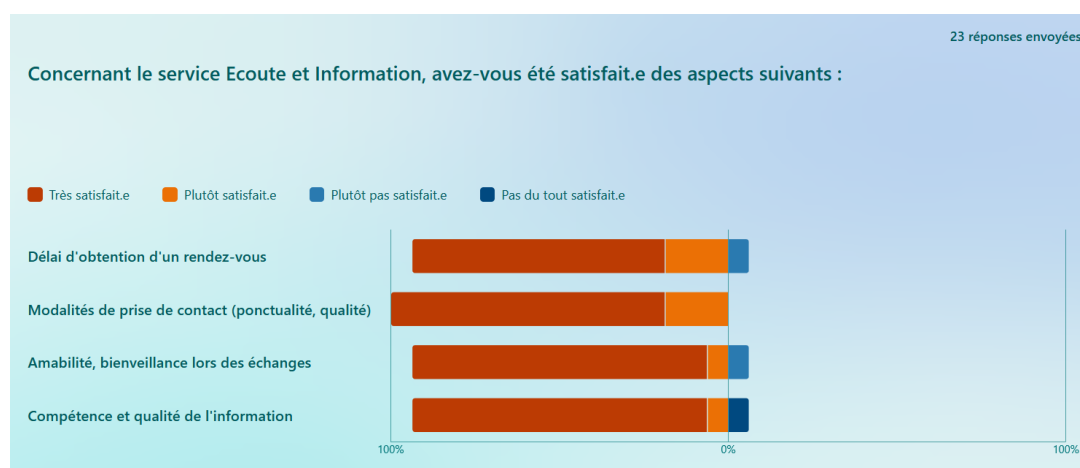
Préconisation : Il serait nécessaire de communiquer encore davantage sur le rôle et le fonctionnement de la cellule.

### À propos de l'entretien d'écoute, d'information et d'orientation

100% se disent satisfaits par les délais d'obtention du 1<sup>er</sup> entretien d'information

94% ont trouvé l'accueil aimable et bienveillant.

95% se disent satisfaits de la qualité de l'information obtenue



### À propos du traitement de leur signalement

Les réponses concernent 8% des signalants et 30% des répondants.

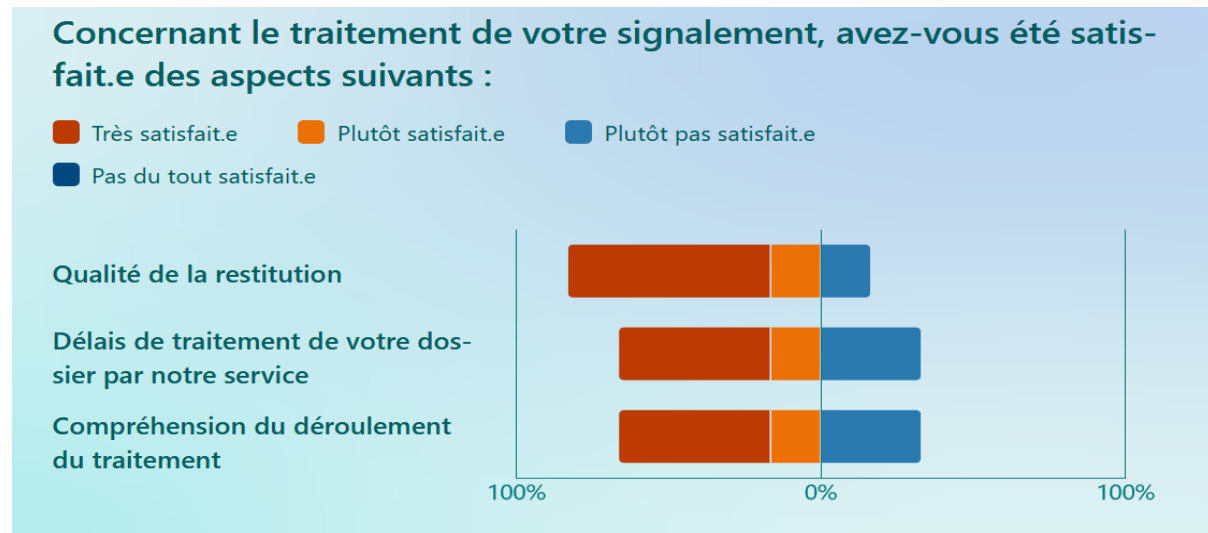
**Sur la compétence et la clarté des explications fournies, 100% des personnes se disent satisfaites.**





**Sur la qualité de la note de restitution fournie avant saisine de l'employeur** : 83% des répondants se disent satisfaits

**Sur les délais d'instruction des signalements** : 67% se disent satisfaits mais 1/3 n'est pas satisfaits et ne comprennent pas le déroulement de la procédure.



#### **Sur la recommandation de la saisine du dispositif à un agent**

86% des répondants recommanderaient la cellule à un ou une collègue mais 13% ne la recommanderaient pas du tout.