

GROUPE DE CONFIANCE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2021



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Table des matières

1	Mot d'introduction	3
2	Les prestations du Groupe de confiance en un clin d'œil	4
3	Aperçu de la répartition des activités entre Etat de Genève et Etablissements affiliés	5
4	Les prestations en faveur du personnel de l'Etat Genève.....	6
	<i>4.1 Prestations au public ayant fait appel au Groupe de confiance</i>	<i>6</i>
	<i>4.2 Eclairages 2021.....</i>	<i>9</i>
	<i>4.3 Prestations d'expertise</i>	<i>10</i>
5	Prestations de prévention.....	11
	<i>5.1 Formations – sensibilisations du personnel de l'Etat de Genève et de la Ville de Genève.....</i>	<i>11</i>
	<i>5.2 Information.....</i>	<i>11</i>
	<i>5.3 La sensibilisation de la filière RH à la protection de la personnalité au travail</i>	<i>12</i>
	<i>5.4 La prévention contre le harcèlement sexuel</i>	<i>12</i>
	<i>5.5 Partenariats.....</i>	<i>13</i>
6	Equipe du Groupe de confiance	14
7	Projets 2022.....	14
8	Rapport statistique 2021.....	15
9	Remerciements.....	15
10	Extraits de témoignages.....	16

1 Mot d'introduction

Les années se suivent et ne se ressemblent pas, même en temps de pandémie, quelle chance!

Si le nombre de sollicitations du GDC reste toujours stable, 2021 est l'année où le Groupe de confiance a mené le plus d'investigations, de médiations individuelles ou de groupes depuis sa création il y a 13 ans.

L'équipe s'étant agrandie depuis quelques années, de nouveaux locaux ont pu être repris à la même adresse, permettant un meilleur accueil notamment pour les entretiens de groupes et surtout de pouvoir mener en parallèle davantage de prestations au public, le manque de place ayant limité les prestations par le passé.

Nouveauté encore, deux nouvelles personnes ont rejoint l'équipe en 2022 suite à des départs à la retraite.

2021 a été fortement marquée par la préparation de la mise en œuvre de la loi sur la protection des lanceurs d'alerte au sein de l'Etat (LPLA) qui entrera en vigueur fin mars 2022. Cette loi confie trois missions au Groupe de confiance, à savoir l'information et l'orientation préalable des lanceurs d'alerte, le traitement des signalements et enfin, la protection des lanceurs d'alerte. Cela augure encore beaucoup d'évolution en 2022, le Groupe de confiance étant amené à fournir de nouvelles prestations à un public encore élargi d'employeurs publics.

Changement encore, après 13 années passionnantes passées à la tête du Groupe de confiance, la soussignée prendra sa retraite à fin septembre 2022. L'occasion pour moi de remercier chaleureusement tant les partenaires internes qu'externes de tant d'années de collaboration constructive.

C'est l'occasion enfin de remercier l'équipe du GDC pour son engagement si constant et soutenu pour délivrer des prestations de qualité dans un cadre déontologique toujours présent à l'esprit. Je partirai en retraite sereine, étant sûre que les prestations seront fournies avec toujours autant de soin, empathie et adéquation par cette belle équipe du GDC.

Sophie de Weck Haddad
Responsable

2 Les prestations du Groupe de confiance en un clin d'œil

Accueil téléphonique

Entretiens téléphoniques, échanges d'information-orientation.

Entretiens

- Entretiens individuels d'aide à la gestion des conflits.
- Entretiens avec les intéressés en vue d'une médiation.
- Entretiens dans le cadre d'un examen préalable informel.

Propositions de mesures individuelles

formulées à la personne requérante

- Relai interne, soit un contact par la personne requérante (ou le Groupe de confiance avec l'accord de la personne requérante) en vue d'examiner la mise sur pied, d'entente avec la hiérarchie, de mesures de soutien individuel (coaching, formation), ou d'autres mesures individuelles (médiation, convention de respect, entretien de conciliation par la hiérarchie, etc.).
- Orientation vers une autre structure (Service de santé, Le Point, etc.).

Séances de médiations individuelles ou d'équipe

Recommandations de mesures collectives ou organisationnelles

formulées à l'autorité d'engagement

Après la mise en place d'entretiens individuels avec l'ensemble des personnes du service et une analyse de situation par le biais d'un examen préalable informel, le Groupe de confiance peut formuler à l'attention de l'autorité d'engagement diverses propositions de mesures :

- Intervention de gestion de conflits de groupes, supervision, team building, accompagnement au changement, développement managérial.
- Audit ou mesures organisationnelles lorsqu'un dysfonctionnement engendrant de la souffrance semble être lié à des causes non seulement relationnelles, mais aussi structurelles ou organisationnelles, ou si un grand nombre de personnes est concerné.
- Toute autre mesure utile identifiée (médiations, communication par la hiérarchie, etc.).

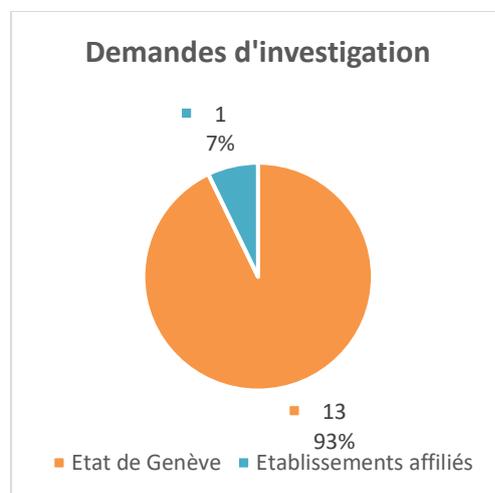
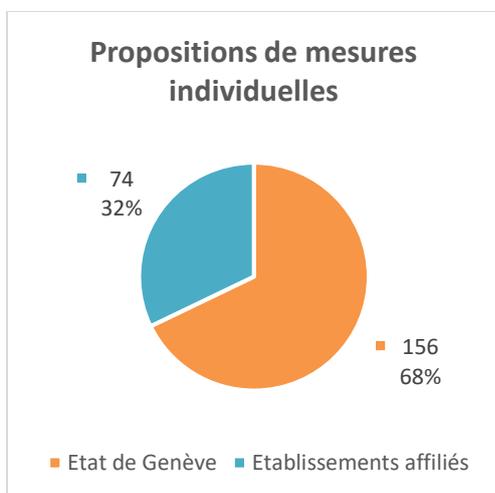
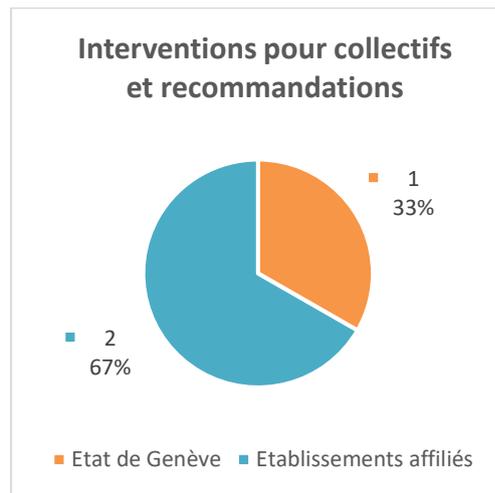
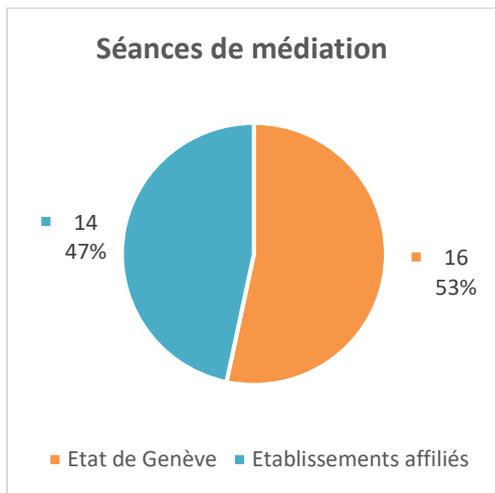
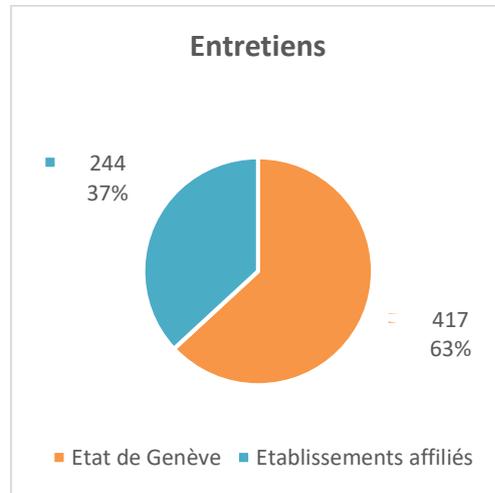
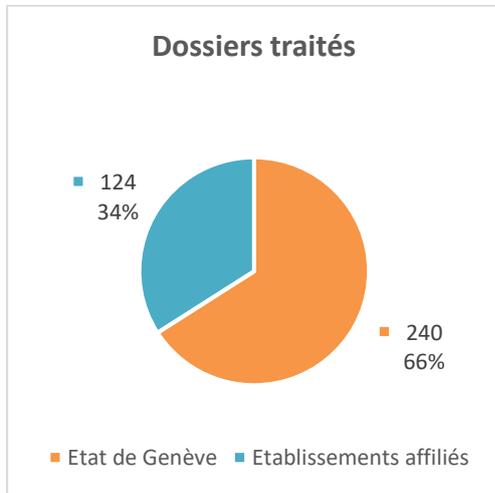
Investigations

Conciliations - Rapports - Classements

Le Groupe de confiance veille aussi à la **protection des personnes requérantes ou appelées à témoigner**, en collaboration avec les hiérarchies et les ressources humaines. Les mesures de protection peuvent consister par exemple en un déplacement provisoire, en un changement de bureau, d'horaires, de rattachement hiérarchique.

L'intervention du Groupe de confiance s'inscrit dans des règles fixées dans un **code de déontologie**

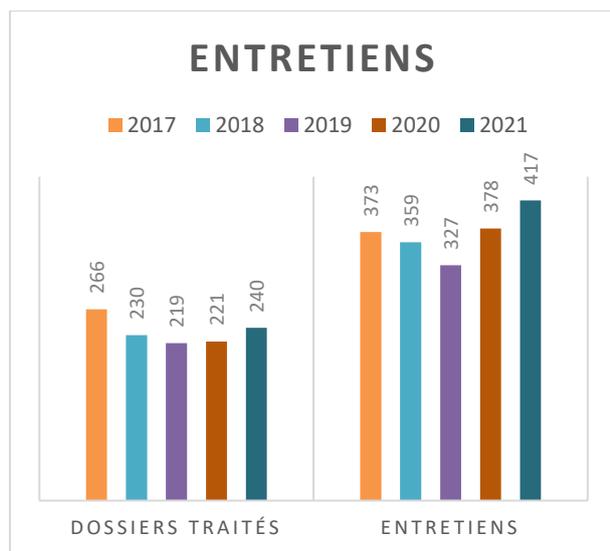
3 Aperçu de la répartition des activités entre Etat de Genève et Etablissements affiliés



4 Les prestations en faveur du personnel de l'Etat Genève

4.1 Prestations au public ayant fait appel au Groupe de confiance

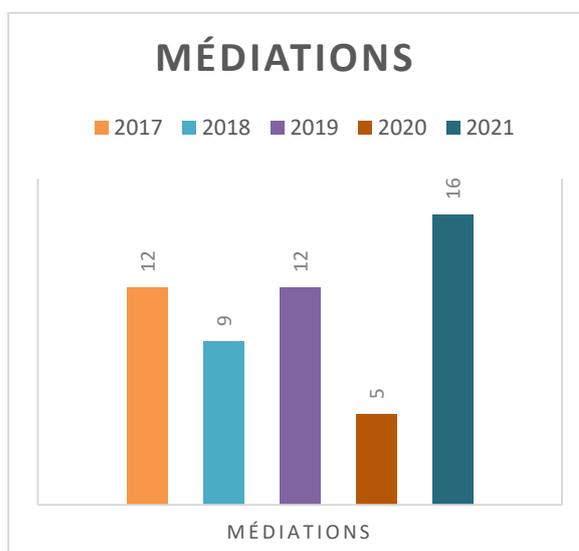
Le Groupe de confiance a poursuivi le développement de ses activités et le tableau ci-dessous fournit un aperçu de l'évolution des prestations entre 2017 et 2021.



Les **entretiens** restent la prestation principale. Ils répondent à la demande des membres du personnel d'avoir un espace d'écoute pour pouvoir exposer les difficultés rencontrées ainsi que d'obtenir

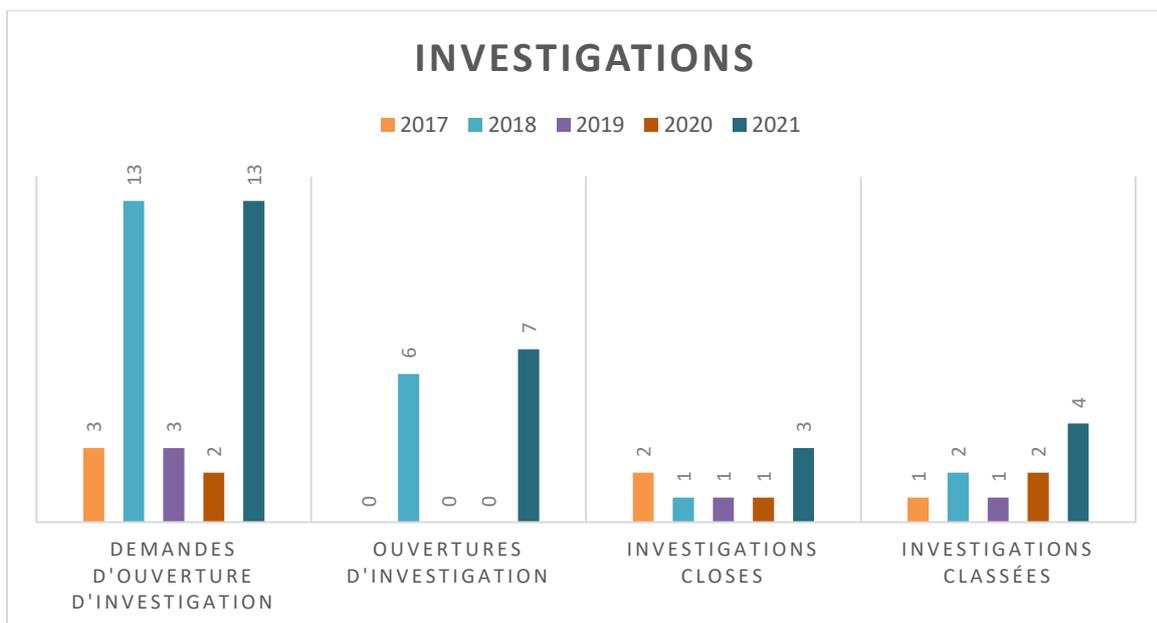
un regard extérieur, un conseil en guise de ressource. Les entretiens permettent une prise de recul, une meilleure compréhension du conflit et évitent dans bien des cas d'encourager un vécu de victime, qui souvent ne prend en compte qu'une vision partielle du conflit et fige les positions. Ils visent aussi à l'élaboration d'un plan d'action. Enfin, les conseillers définissent avec l'utilisateur quel suivi donner à sa démarche. Le Groupe de confiance attache une importance particulière à pouvoir proposer un premier rendez-vous rapide pour offrir dans les meilleurs délais un espace d'apaisement. **En 2021**, les rendez-vous ont pu reprendre en présentiel, y compris pour les groupes (5 entretiens étaient des entretiens collectifs). Un premier rendez-vous a pu être proposé dans les 3 jours ou moins dans 64% des demandes, ce qui constitue une hausse par rapport à 2020.

Les séances de **médiation** réunissant directement les personnes en conflit en présence de médiateurs du Groupe de confiance sont en augmentation en 2021, pour atteindre 16 séances cette année, soit un niveau record depuis la création du Groupe de confiance en 2009. Par ailleurs, 3 séances de médiations de groupe ont pu être mises en place cette année. La médiation fait en outre beaucoup plus souvent partie des attentes des personnes requérantes au moment du premier entretien au Groupe de confiance que par le passé.





Le Groupe de confiance émet des **propositions de mesures individuelles**. Il s'agit d'orientations vers une personne à l'interne (principalement le/la responsable hiérarchique et les ressources humaines) ou à l'externe. Le contact (relai) peut alors être pris par la personne ayant consulté le Groupe de confiance ou par un-e conseiller-ère du Groupe de confiance afin notamment d'envisager la mise sur pied de mesures spécifiques utiles à l'apaisement d'une situation (par exemple entretiens de conciliation par la hiérarchie, médiation, convention de respect). Sur 156 propositions de mesures individuelles, le Groupe de confiance a pris contact avec un tiers dans 45 cas, toujours avec l'accord de la personne usagère du Groupe de confiance.



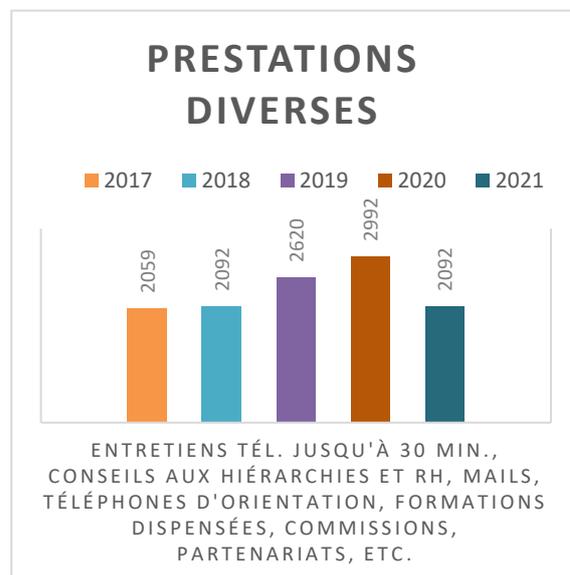
L'investigation est une prestation formelle ayant pour but d'établir des faits potentiellement constitutifs d'atteintes à la personnalité, de harcèlement psychologique ou sexuel, et de les qualifier juridiquement en vue d'un constat. La procédure d'investigation aboutit à un rapport ou à un classement à l'attention de l'autorité d'engagement, qui doit prendre les mesures de gestion qui s'imposent, le cas échéant. Le nombre de demandes d'investigation est en très forte augmentation en 2021 puisqu'il a atteint 13 demandes déposées entre le 1^{er} décembre 2020 et le 30 novembre 2021 pour le seul Petit Etat, contre 2 en 2020 (niveau très bas en raison de la diminution des prestations engendrée par l'épidémie de Covid-19) et 3 en 2019.

En 2021, 4 demandes ont été classées, 1 demande a été partiellement classée, 4 ont fait l'objet d'une enquête préliminaire, 2 plaintes ont été retirées, aucune plainte n'a été suspendue, 3 investigations ont été menées à terme (dont 1 joignant 2 plaintes) et 4 sont encore en cours.



Cette année, le Groupe de confiance a initié 1 **intervention pour un collectif ou un service** au sein du Petit Etat, et a entendu 11 personnes dans ce cadre.

S'agissant des **prestations diverses** (2092), elles sont en légère diminution par rapport à 2020 (2992) et concernent principalement des téléphones ou échanges de courriels en lien avec les situations en cours auprès du Groupe de confiance.



4.2 Eclairages 2021

Investigation

L'année 2021 a été marquée par un nombre de demandes d'investigation très élevé, soit 13 demandes déposées entre le 1^{er} décembre 2020 et le 30 novembre 2021 pour le Petit Etat, étant précisé que l'investigation demeure l'exception dans le traitement des situations par le Groupe de confiance (environ 8%).

Toutefois, le travail engendré par ces demandes est conséquent et se traduit notamment par le nombre d'auditions mises en place (68), la durée moyenne d'une audition étant de 2h30 environ et mobilisant de 2 à 3 personnes du Groupe de confiance, y compris une personne en charge de l'établissement du PV d'audition. La rédaction des rapports d'investigation constitue également une part importante du travail.

La majorité des demandes d'investigation ont mis en cause une personne mais 3 étaient dirigées contre au minimum 2 personnes.

Le Groupe de confiance a opté pour la conciliation dans 2 cas. Cette possibilité, qui figure dans le RPPers, est peu utilisée en raison du type de conflit menant à une demande d'investigation au Groupe de confiance. Toutes les tentatives de conciliation se sont soldées par des échecs.

Dans 100% des cas, l'autorité d'engagement a suivi les conclusions du Groupe de confiance, qu'il s'agisse de classement ou de reconnaissance/non reconnaissance d'atteintes à la personnalité à l'encontre d'un membre du personnel.

Loi sur la protection des lanceurs d'alerte au sein de l'Etat (LPLA)

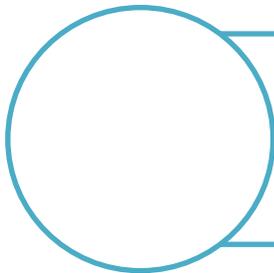
Le Groupe de confiance a participé à 19 séances de travail avec différents partenaires dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi sur la protection de lanceurs d'alerte (LPLA), votée début 2021 par le Grand Conseil. Des rencontres ont ainsi régulièrement eu lieu avec la chancellerie d'Etat, l'Office du personnel de l'Etat et le Service d'audit interne. Ces séances ont permis d'élaborer un projet de règlement d'application de la LPLA, qui a été mis en consultation auprès des différentes institutions soumises à la loi.

Dans le cadre de ce travail, des entrevues ont également eu lieu avec des prestataires privés proposant des solutions informatiques permettant le dépôt d'alertes anonymes selon la volonté du législateur, ou encore avec le service de communication de la Chancellerie pour les aspects liés à la mission d'information et d'orientation conférée au Groupe de confiance par la LPLA.

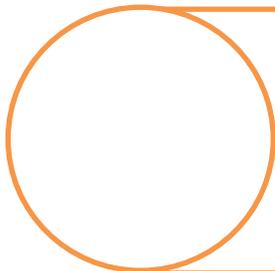
En sus de la mission susmentionnée, le Groupe de confiance sera aussi en charge du traitement des alertes et de la protection des personnes subissant des préjudices professionnels du fait de leur alerte. La LPLA entrera en vigueur fin mars 2022.

4.3 Prestations d'expertise

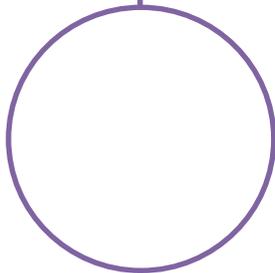
Le Groupe de confiance est également sollicité au regard de son **expertise en matière de gestion des conflits et de protection de la personnalité**.



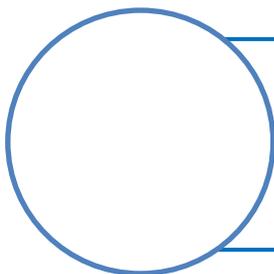
21 personnes membres des hiérarchies ou des ressources humaines du **Petit Etat** ont fait appel au Groupe de confiance pour des conseils concernant des situations qu'elles étaient amenées à gérer, par exemple en présence d'un conflit ou d'une potentielle atteinte à la personnalité.



30 personnes membres des ressources humaines pour les **établissements affiliés** ont fait appel au Groupe de confiance pour des conseils concernant des situations qu'elles étaient amenées à gérer, par exemple en présence d'un conflit ou d'une potentielle atteinte à la personnalité.



39 personnes, **externes à l'Etat ou aux établissements affiliés** (notamment membres d'associations, mandataires privés intervenant dans le domaine RH, médecins, avocats, institutions publiques, employeurs privés, structures similaires au Groupe de confiance) se sont également adressées au Groupe de confiance pour questionner l'accès au dispositif du Groupe de confiance ou solliciter des orientations dans des situations liées à des difficultés dans un contexte de travail.

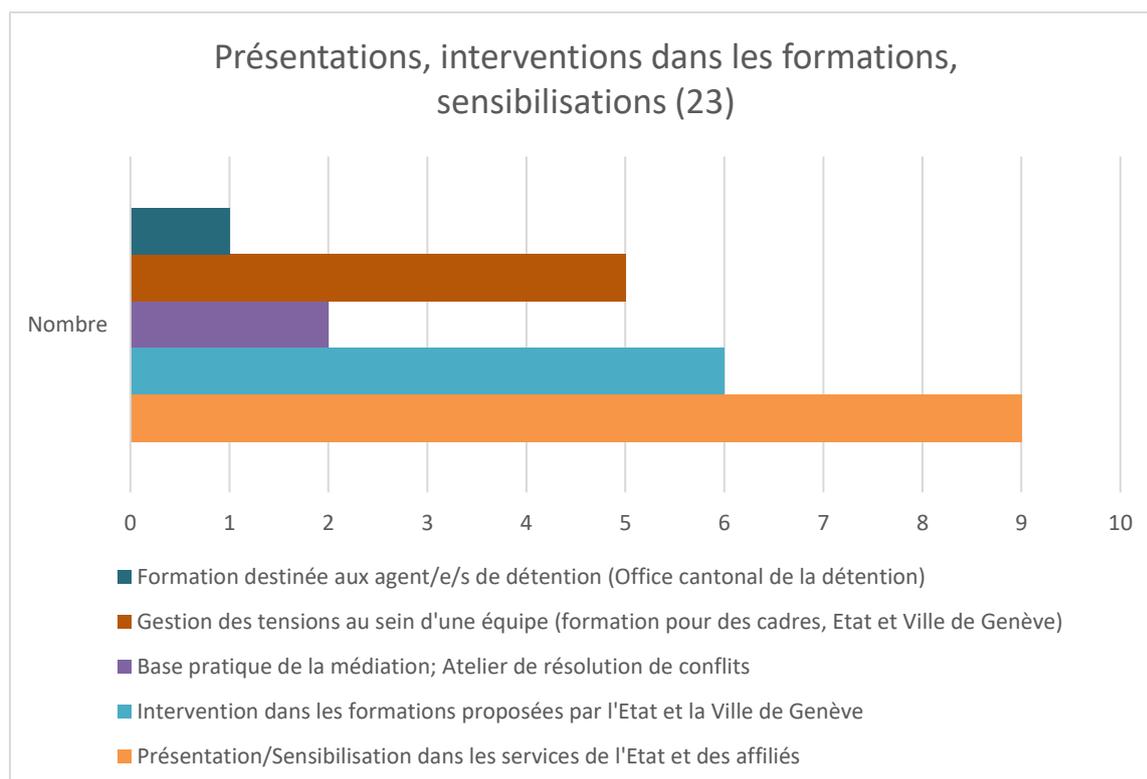


23 personnes employées de l'**Etat ou externes à l'Etat** ont pris contact avec le Groupe de confiance au sujet de leur situation, qui ne relevait toutefois pas de son champ de compétence de sorte qu'elles ont été orientées vers un autre interlocuteur.

5 Prestations de prévention

Le Groupe de confiance prend part à la prévention et à la gestion des conflits au travail en sensibilisant son public par l'entremise de formations, sensibilisations, lettres d'information ainsi que par l'élaboration d'outils de prévention.

5.1 Formations – sensibilisations du personnel de l'Etat de Genève et de la Ville de Genève



A noter qu'en 2021, les séances d'accueil du personnel nouvellement engagé ont été supprimées, en raison de la pandémie de covid-19.

5.2 Information

Le Groupe de confiance a poursuivi sa communication usuelle, à savoir :

- La publication en 2021 de trois [lettres d'information](#) contenant des actualités juridiques et des réflexions sur des thèmes psychosociaux. Ces lettres d'information figurent sur le site internet du Groupe de confiance et sont adressées en moyenne à 583 destinataires. A notamment été abordé cette année le sujet de la pleine conscience dans le milieu du travail, sous un angle théorique mais également concret, par le biais de l'interview de Mme Laurence Commandeur, spécialiste de cette pratique en milieu professionnel. L'escalade des conflits selon Friedrich Glasl a également fait l'objet d'une lettre d'information cette année.

- L'envoi en novembre à l'ensemble des membres du personnel d'une lettre d'information dite « tout public », document présentant quelques thèmes traités dans les récentes lettres d'information.

En 2021, le site internet du Groupe de confiance a été visité 9'149 fois. L'on relève que les pages les plus consultées concernent, dans l'ordre d'importance, l'équipe, les entretiens, l'investigation, et, enfin, la médiation, ce qui est cohérent notamment avec le nombre de demandes d'investigation important reçu cette année.

5.3 La sensibilisation de la filière RH à la protection de la personnalité au travail

En 2021, le Groupe de confiance a participé à une nouvelle formation mise en place par l'Office du personnel de l'Etat (OPE) ayant pour objet une sensibilisation des membres du personnel RH à la question de la protection de la personnalité au travail, appelée "Ateliers RH". Le Groupe de confiance collabore dans ce cadre avec Le 2^{ème} Observatoire, institut en charge de la formation, et y présente ses prestations sous un angle spécifique, axé sur l'articulation du travail RH et de celui du Groupe de confiance. 3 présentations ont eu lieu au 30 novembre 2021 dans ce contexte, et 8 sont prévues ensuite et jusqu'à février 2022, l'objectif de l'OPE étant de sensibiliser l'entier de la filière RH de l'Etat de Genève à cette question.

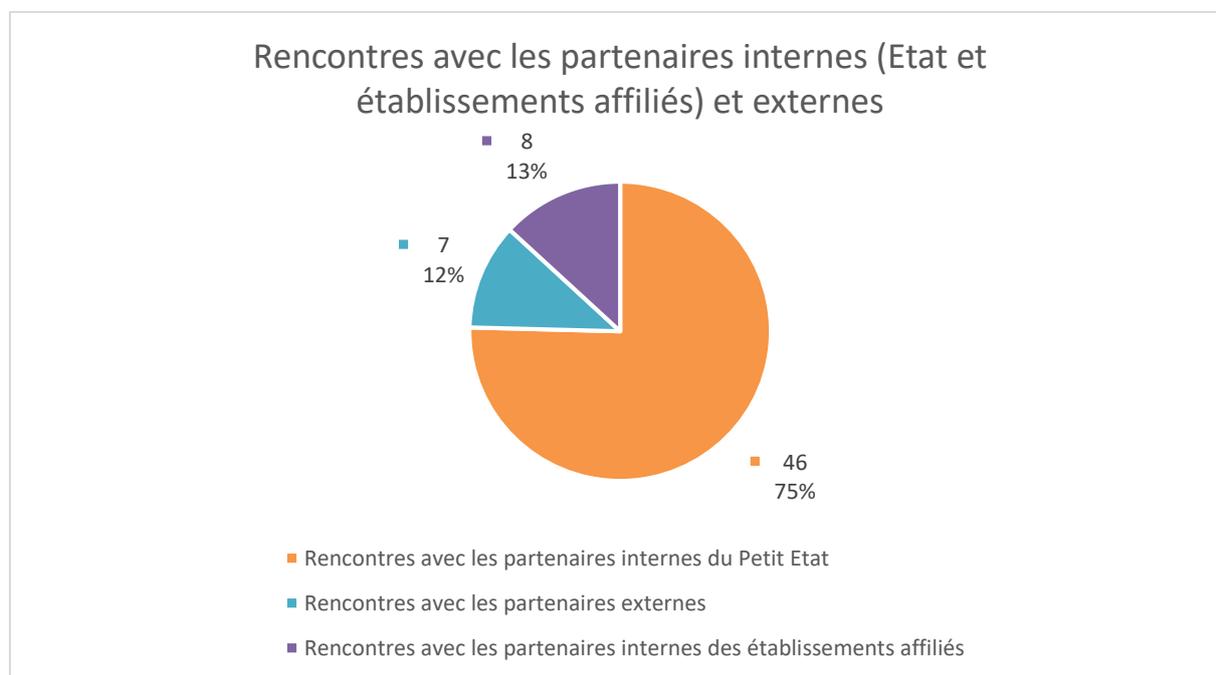
En matière de sensibilisation de la filière RH, le Groupe de confiance a par ailleurs élaboré un document appelé "flyer RH" destiné aux hiérarchies et aux membres du personnel RH qui récapitule l'articulation du travail respectif des RH/hiérarchies et du Groupe de confiance, et répond également à des questions fréquemment posées à ce sujet ou concernant certaines prestations du Groupe de confiance. Ce document se veut un outil de travail pour les professionnels tout autant qu'une aide à la compréhension du champ d'intervention du GDC. Il a été diffusé à l'ensemble des directions RH et distribué à l'occasion des Ateliers RH.

5.4 La prévention contre le harcèlement sexuel

Le Groupe de confiance a été invité par la direction des ressources humaines de la police cantonale, à l'instar du Bureau de promotion de l'égalité et de prévention des violences (BPEV), à intégrer la *Task force harcèlement sexuel* mise en place dans le cadre de la diffusion, à tout le personnel de la police, d'un sondage approfondi sur le harcèlement sexuel. A ce titre, le Groupe de confiance participe aux discussions portant sur les résultats du sondage et sur les mesures qui seront concrètement mises en place au sein de la police genevoise. 3 séances ont eu lieu en 2021 et elles se poursuivront en 2022.

5.5 Partenariats

En 2021, le Groupe de confiance a poursuivi ses partenariats, tant internes (Etat et établissements affiliés) qu'externes :



Fin 2021, le groupe de travail auquel participe le Groupe de confiance et des représentants des ressources humaines a terminé l'élaboration du projet de prévention visant à **promouvoir une culture du feed-back** au sein des différents services de l'Etat. Les outils y relatifs seront diffusés aux personnes concernées en 2022.

Entre janvier et mai 2021, le Groupe de confiance a mené 27 entretiens de recrutement dans le cadre de l'engagement de deux personnes aux postes de conseillère en protection de la personnalité et d'assistante administrative.

En novembre 2021, les équipes du Groupe de confiance et du Service de santé se sont rencontrées afin de mieux connaître le périmètre d'intervention de chaque structure et ainsi favoriser une meilleure coordination des interventions.

Cette année, le Groupe de confiance a été contacté par 4 communes et 1 établissement public se renseignant sur les modalités d'affiliation au dispositif du Groupe de confiance. Par ailleurs, 2 entités de droit privé ont également pris contact pour échanger autour de la possibilité d'adhérer au dispositif.

En définitive, un nouvel établissement, la Maison de Vessy, s'est affilié au dispositif du Groupe de confiance cette année.

6 Equipe du Groupe de confiance

Sophie DE WECK HADDAD, responsable,

Tania NICOLINI, responsable adjointe et conseillère,

Cristina BERNARDINO FARINHA, assistante administrative,

Carmen HANNON, assistante administrative jusqu'au 31 août 2021,

Sabrina SALVADOR MAHIQUES, assistante administrative depuis le 1^{er} octobre 2021,

Sabrina BASTIANPILLAI, conseillère,

Frédérique BOUTHEON ARTELS, conseillère,

Maud CORRENTI, conseillère depuis le 1^{er} septembre 2021,

Alexandra ELSIG, conseillère,

Pierre- Emmanuel FEHR, conseiller,

Jennifer KLEIN, conseillère,

Sarah PETITPIERRE, conseillère ad interim jusqu'au 31 août 2021,

Eric RICKLI, conseiller.

Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire totalisant 7.7 équivalents temps plein (ETP), constituée pour les conseillers-ères, d'avocats-es, juristes, psychologues, économistes, toutes et tous formé-e-s à la médiation et disposant également de compétences en ressources humaines, santé et sécurité au travail ou techniques d'entretiens (Approche centrée sur la solution, Coaching solution focus ou orientation systémique notamment).

7 Projets 2022

Le Groupe de confiance prévoit les principaux axes de développement ou d'évolution suivants :

- Déployer concrètement ses activités en lien avec la Loi sur la protection des lanceurs d'alerte dès l'entrée en vigueur de celle-ci en mars 2022.
- Créer une nouvelle page Internet du Groupe de confiance dédiée à sa mission dans le cadre de la Loi sur la protection des lanceurs d'alerte.
- Engager un-e conseiller-ère pour renforcer l'équipe afin de permettre au Groupe de confiance d'assumer sa nouvelle mission en lien avec la Loi sur la protection des lanceurs d'alerte, qui élargira son public cible de manière importante.
- Poursuivre la collaboration avec les partenaires RH, en particulier au sujet d'un nouveau projet autour de l'évaluation du climat de travail.
- Finaliser la mise en place d'une nouvelle application informatique support pour les activités du Groupe de confiance.
- Préparer la transition à la tête du Groupe de confiance en lien avec le départ à la retraite courant 2022 de la responsable actuelle.

- Compte tenu de l'important renouvellement de l'équipe ces derniers mois, consolider l'expertise du service par le biais de la formation continue et de la supervision.

8 Rapport statistique 2021

Le rapport statistique complet est disponible sur la [page Internet du Groupe de confiance](#).

9 Remerciements

Le Groupe de confiance remercie chaleureusement les personnes et partenaires suivants pour leurs indispensables soutiens, informations et conseils :

Madame Michèle Righetti, chancelière d'Etat.

Madame Malika Bussien, directrice administrative et financière de la chancellerie d'Etat.

La direction des affaires juridiques de la chancellerie d'Etat, en particulier Madame Lucile Stahl Monnier, directrice adjointe jusqu'en décembre 2021.

Le Service d'audit interne et en particulier Monsieur Charles Pict, son directeur.

Les services de support de la chancellerie d'Etat.

Les services juridiques et du développement professionnel de l'office du personnel de l'Etat.

L'ensemble des secrétaires générales et généraux et des directrices et directeurs des ressources humaines des départements.

Le bureau de la promotion de l'égalité entre femmes et hommes et de prévention des violences domestiques (BPEV).

Les syndicats et associations représentatives du personnel.

Madame Martine Nannini, formatrice en Approche centrée solution, chargée de supervision.

Madame Ariane Dreyfus, psychologue.

Monsieur Edouard Sabot, médiateur cantonal.

Le cabinet Vicario Consulting de Lausanne.

Les représentants des ressources humaines ayant participé aux travaux du groupe de travail Climat de travail.

L'équipe de l'association le 2^{ème} Observatoire.

La société Satscan et en particulier Monsieur Mathias Brunner, son directeur.

10 Extraits de témoignages

"(...) Votre implication face à mon problème m'a beaucoup touché et m'a permis de voir la situation sous un angle différent (...)."

"Je tenais à vous remercier ainsi que votre collègue pour le déroulement de la médiation d'hier. Votre professionnalisme et le cadre respectueux ont permis la formulation d'échanges positifs pour l'avenir. C'est important."

"J'aimerais vous remercier pour votre écoute et implication lors de nos entretiens, ainsi qu'avec votre collègue avec la médiation."

"(...) Grâce à votre présence et accompagnement, j'ai pu exprimer ce qui me préoccupe et m'occupe bien trop souvent ma pensée, et par moment terriblement souffrir. Suite à ce temps de médiation, j'ai été impressionnée comme je me suis sentie libérée d'un poids que je contenais depuis tant d'années."

"J'ai juste envie de vous adresser un sincère merci pour votre accompagnement tout au long de cette période difficile. Votre soutien et votre empathie ont été précieuses. J'admire votre travail, très professionnel, qui a permis à notre démarche d'aboutir."

