

GROUPE DE CONFIANCE
RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ
Protection de la personnalité
2024

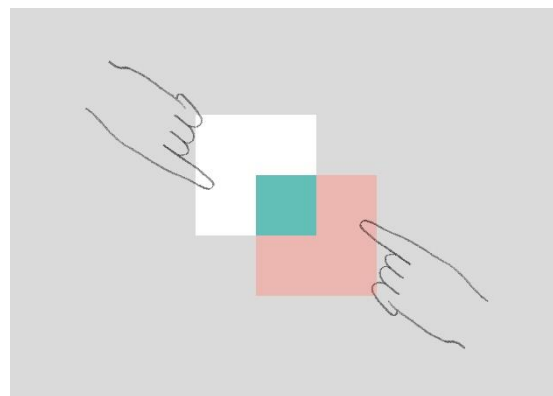
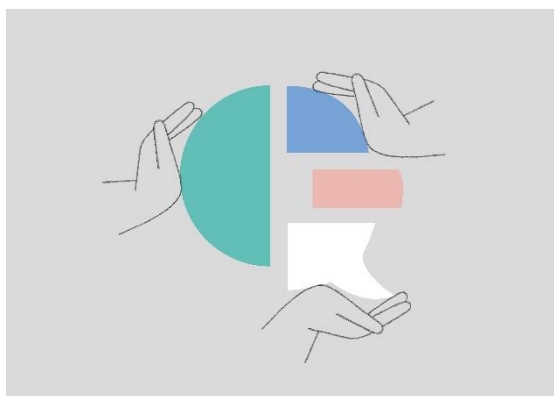
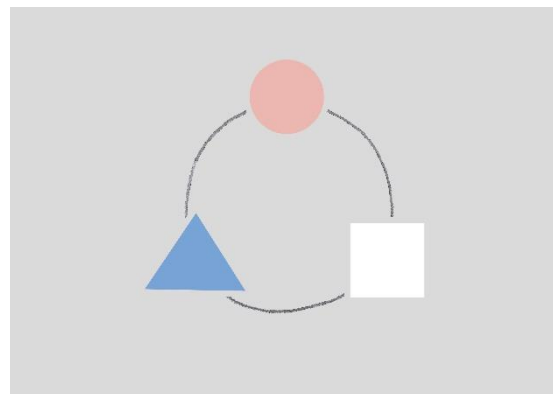
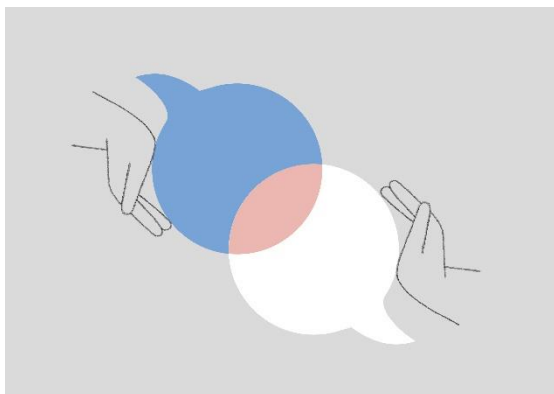


Table des matières

1. Mot d'introduction	3
2. Les prestations du Groupe de confiance en 2024 pour l'État de Genève	4
3. Aperçu de la répartition des activités entre l'État de Genève et les Établissements affiliés du 1er décembre 2023 au 30 novembre 2024	5
4. Les prestations en faveur du personnel de l'État de Genève	6
4.1 <i>Prestations au public ayant fait appel au Groupe de confiance</i>	6
4.2 <i>Éclairages 2024.....</i>	10
4.3 <i>Prestations d'expertise</i>	13
5. Prestations de prévention.....	14
5.1 <i>Formations – sensibilisations du personnel de l'État de Genève et des Établissements affiliés</i>	14
5.2 <i>Information.....</i>	14
5.3 <i>Rencontres et collaborations</i>	15
6. Équipe du Groupe de confiance	16
7. Perspectives 2025	17
8. Rapport statistique 2024.....	17
9. Remerciements.....	17

1. Mot d'introduction

Quel est le cœur de notre métier? Dans le fond, quel est le rôle d'un conseiller ou d'une conseillère en protection de la personnalité?

La mission première du Groupe de confiance (GDC) est de soutenir la protection de la personnalité et la prévention des conflits. Il le fait essentiellement par ses prestations d'entretiens individuels et de groupe, de médiation, mais aussi par des interventions d'équipe, des analyses climat de travail et sur plainte, par des investigations.

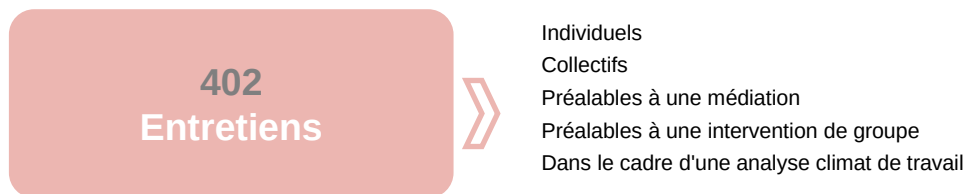
Ainsi, au-delà des chiffres compilés par les membres du GDC dans le cadre de ces prestations, le GDC a un impact non quantifiable mais constaté au quotidien, sur les relations entre membres du personnel. Par les discussions, les réflexions sur les besoins, le suivi et le travail avec les personnes qu'il reçoit, le GDC contribue déjà à resserrer les liens sur le lieu de travail pour qu'il soit un espace sécurisé et sécurisant pour ces personnes.

Dans ces échanges avec les usagères et usagers, il sera précisément question de ce lien, de prêter attention et un soin aux interactions avec celles et ceux qui les entourent, à trouver la juste distance et implication au sein de sa sphère professionnelle, afin de faire vivre le respect indispensable à des relations professionnelles saines. Oser entrer en contact, sous quelles conditions, de quelle manière, prendre conscience de son impact et de ses limites, dire, entendre. Ce sont autant de points abordés lors des entretiens confidentiels au Groupe de confiance mais également dans le cadre des partenariats.

Le GDC souhaite ainsi, en préambule de ce rapport d'activité 2024, valoriser les démarches des nombreuses personnes qui ont fait le pas de prendre rendez-vous pour entamer une réflexion sur la situation difficile au travail afin d'esquisser les pistes constructives pour en sortir, comme par exemple entamer un processus de médiation.

Tania Nicolini
Responsable

2. Les prestations du Groupe de confiance en 2024 pour l'État de Genève



En matière de protection de la personnalité
De gestion d'une situation difficile
De climat de travail détérioré



28
**Conseils à la
hiérarchie et aux RH**



Sur demande d'une personne concernée
Sur délégation de la hiérarchie ou des RH



8
Séances de médiation

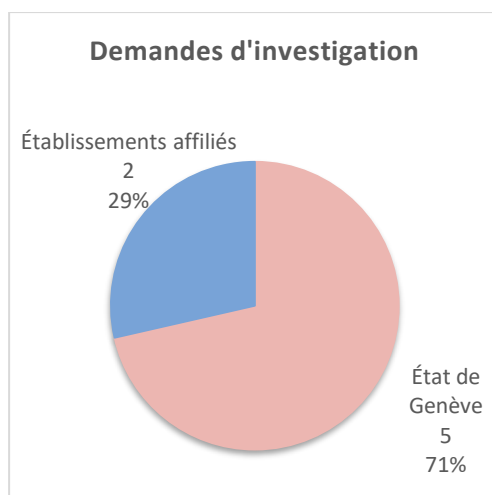
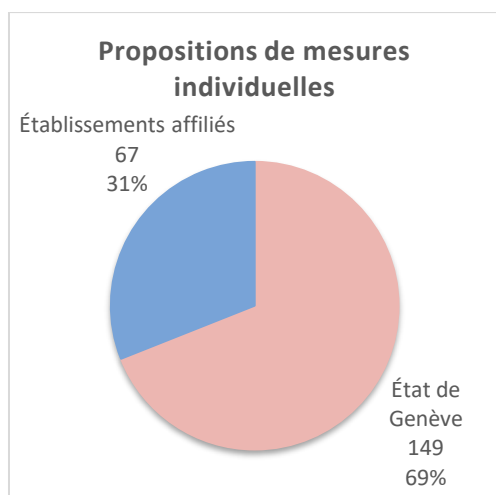
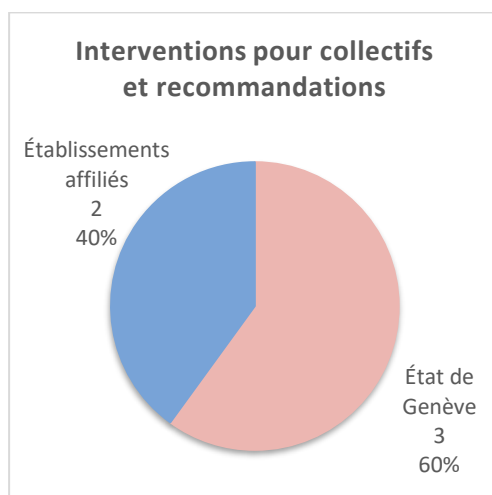
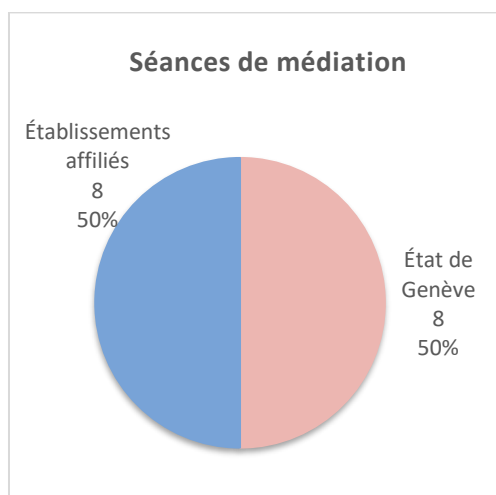
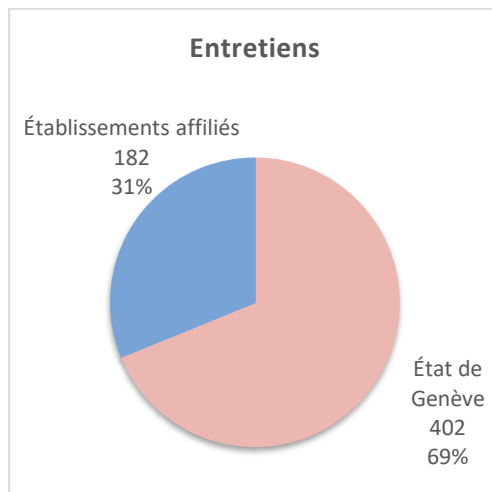
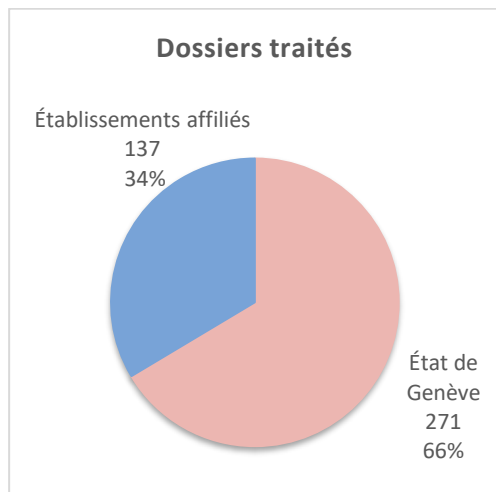


Dans le cadre d'enquêtes préliminaires
et d'investigation :
Parties
Témoins



52
Auditions

3. Aperçu de la répartition des activités entre l'État de Genève et les Établissements affiliés du 1er décembre 2023 au 30 novembre 2024



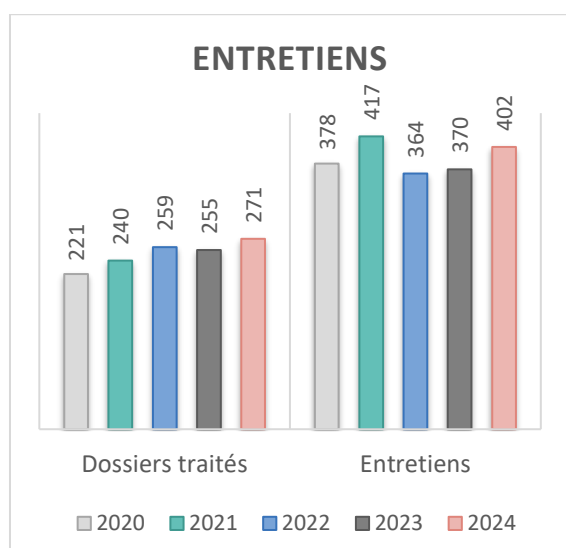
4. Les prestations en faveur du personnel de l'État de Genève

Les prestations décrites ci-après se réfèrent aux interventions du Groupe de confiance en faveur du personnel de l'État de Genève pour l'année 2024, dont la période statistique s'étend du 1^{er} décembre 2023 au 30 novembre 2024.

L'ensemble des interventions du Groupe de confiance s'inscrit dans le respect de principes ancrés dans un code de déontologie. Les conseillères et conseillers en protection de la personnalité veillent notamment à un strict respect des principes de confidentialité, d'indépendance, d'impartialité et de neutralité.

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 2020 et 2024.



Les **entretiens** sont la prestation principale. Ils répondent à la demande des membres du personnel d'avoir un espace d'écoute pour pouvoir exposer les difficultés rencontrées et 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 conseillères et 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. Un premier rendez-vous a pu être proposé dans les 3 jours dans 71% des cas (ce taux était à 76% en 2023).

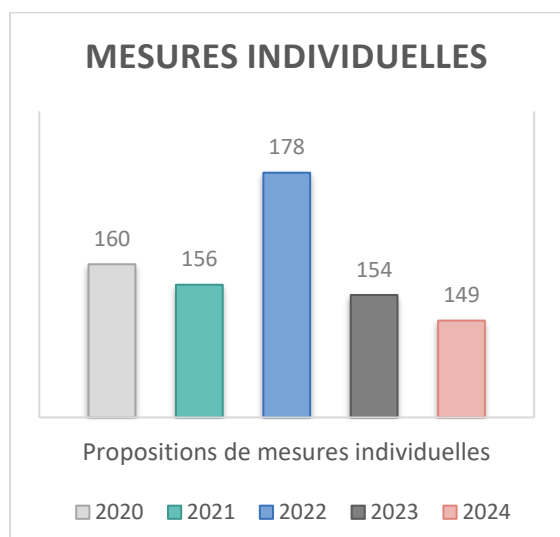
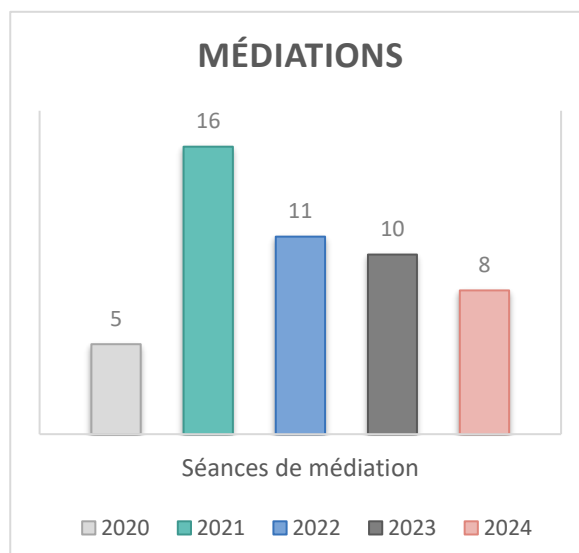
En 2024, 8 entretiens collectifs ont été menés, (contre 14 entretiens en 2023).

Enfin, on constate que la demande de confidentialité après le premier entretien se situe à 73%, chiffre qui était à 65% en 2023 et 53% en 2022. Les fluctuations au niveau de cet indicateur sont usuelles, la demande de confidentialité dépendant très largement du type de situations rencontrées par les personnes requérantes.

En 2024, 8 processus de médiation ont été menés, donnant lieu à 8 séances. Il n'est pas inusuel qu'une seule séance de médiation ait lieu pour un processus. Le nombre de séances de médiation par processus n'étant pas un indicateur de la réussite ou de l'échec de la médiation.

Un processus de médiation peut être initié à la demande d'une personne ou alors déléguée par la hiérarchie ou les ressources humaines. En 2024, 7 processus mis en place l'ont été suite à une délégation.

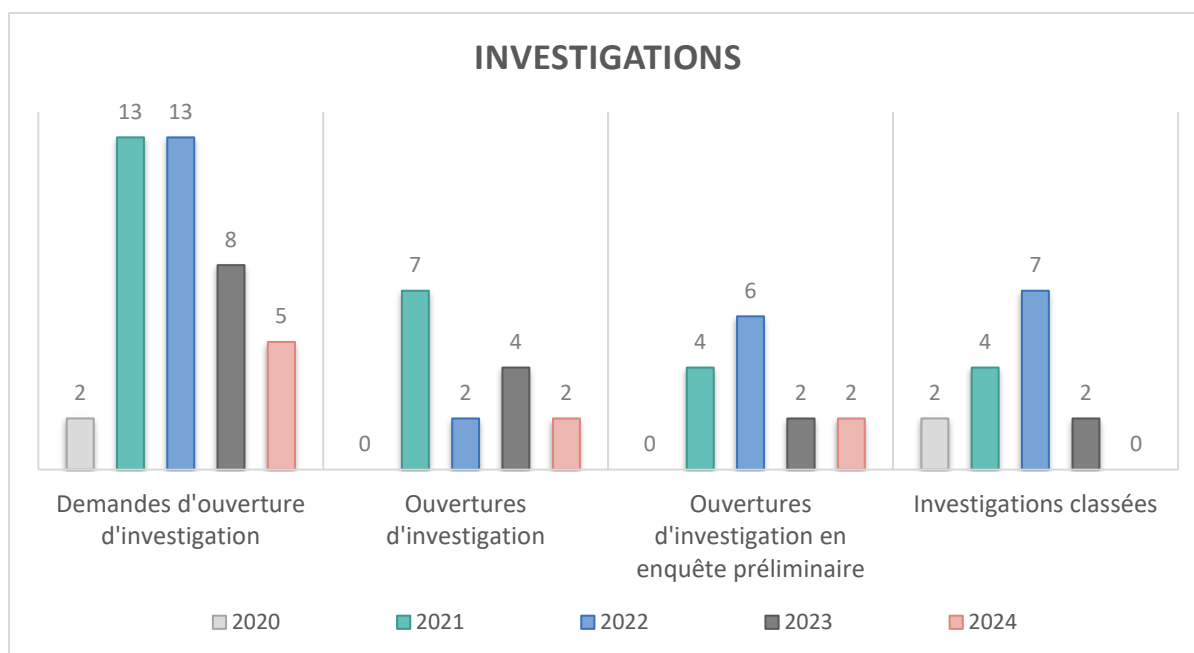
L'on remarque une tendance à la baisse concernant le nombre de séances de médiation ces trois dernières années bien que cette prestation soit une attente des personnes usagères dans 14% des cas en 2024 (soit 38 situations). Il est intéressant de relever que 9 entretiens de préparation à la médiation ont été effectués, entretiens qui n'ont finalement pas abouti à une séance de médiation. La médiation étant un processus volontaire, les personnes peuvent décider de ne pas poursuivre le processus et ceci pour plusieurs raisons propres à chaque situation (par exemple : évolution des besoins de chaque personne, volonté de régler le conflit par un autre biais, escalade du conflit nécessitant un autre type de prise en charge etc.).



Le Groupe de confiance émet des **propositions de mesures individuelles**.

Il s'agit d'orientations vers une personne à l'interne (principalement la personne responsable hiérarchique et les ressources humaines) ou à l'externe. Le contact peut alors être pris par la personne ayant

consulté le Groupe de confiance ou par une conseillère ou un conseiller 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 149 propositions de mesures individuelles, le Groupe de confiance a effectué un relai en prenant contact avec un tiers dans 11 cas. Cette différence entre le nombre de propositions et le nombre de contacts effectifs par le Groupe de confiance s'explique par un grand nombre de contacts effectués directement par la personne usagère, ce qui est encouragé lorsque cette voie semble opportune. Par ailleurs, le décalage s'explique également par le fait que la personne usagère doit toujours donner expressément son accord pour que le contact soit fait par le 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 consécutivement rendra une décision constatant ou non l'atteinte et prendra les mesures de gestion qui s'imposent, le cas échéant.

Depuis 2023, le nombre de demandes d'investigation est en baisse, 5 demandes ayant été déposées pour l'État de Genève en 2024. Toutefois, durant l'année écoulée, aucune demande n'a été classée, ce qui laisse supposer que les demandes introduites étaient davantage dans la cible du règlement que par le passé. 2 demandes ont fait l'objet d'une enquête préliminaire tandis que 3 investigations ont été closes après instruction et reddition d'un rapport d'investigation. Par ailleurs, 1 plainte a été retirée et 1 plainte a fait l'objet d'une suspension. Enfin 52 auditions ont été menées. À noter toutefois que ces chiffres se réfèrent dans certains cas à des demandes qui ont été déposées l'année précédente.



En 2024, le Groupe de confiance a initié 3 **interventions pour des collectifs au sein de l'État de Genève**.

La hiérarchie ou les membres des ressources humaines peuvent demander au Groupe de confiance un examen préalable informel qui consiste le plus souvent en une analyse du climat de travail. Il s'agit d'une analyse approfondie d'une situation conflictuelle au sein d'un collectif après des entretiens individuels avec les personnes concernées. Le Groupe de confiance transmet ensuite son analyse et ses recommandations écrites aux personnes l'ayant sollicité en respectant l'anonymat des personnes entendues.

En 2024, deux analyses de ce type ont été menées, pour lesquelles 42 personnes ont été entendues en tout. À noter que l'une de ces analyses était encore en cours à la clôture de l'année statistique, soit au 30 novembre 2024.

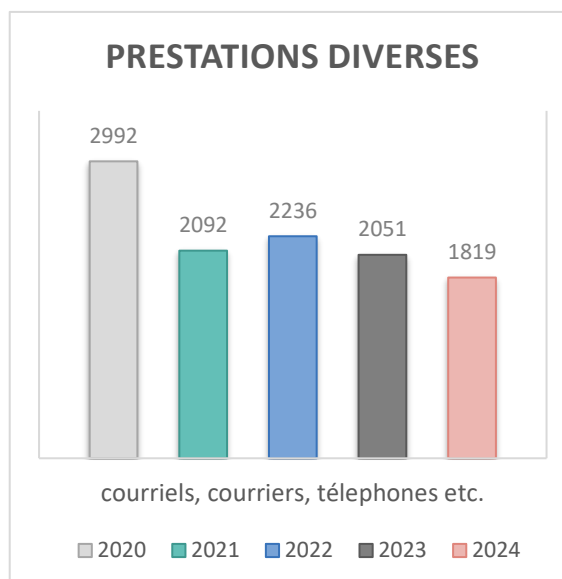
L'objectif est la mise en lumière des problématiques prépondérantes et l'élaboration de mesures utiles à l'amélioration du climat de travail qui pourront être mises sur pied en interne par les hiérarchies et/ou les ressources humaines.

Cette démarche est appropriée lorsque l'autorité requérante ou les ressources humaines n'ont pas les éléments suffisants pour leur permettre de prendre une décision ou d'évaluer le type d'outils et le

plan d'action à mettre en place pour l'équipe concernée.

Une intervention de groupe (de type médiatif) a également été mise en place en 2024, ayant donné lieu à 1 séance pour une équipe de 11 personnes. Ce type d'intervention permet de travailler avec l'ensemble d'une équipe afin d'améliorer la communication et les relations entre les membres d'un service. Au préalable, les personnes concernées sont entendues dans le cadre d'entretiens individuels. Puis, en fonction des problématiques relevées, une ou plusieurs séances de groupe peuvent être organisées. Ces séances se déroulent généralement sur une demi-journée.

Les **prestations diverses** (1819) concernent principalement des échanges de courriels, des téléphones ou des courriers en lien avec les situations en cours auprès du Groupe de confiance.



4.2 Éclairages 2024

Prestations collectives : l'intervention d'équipe

Les problématiques collectives sont souvent abordées par les personnes usagères du Groupe de confiance, les hiérarchies ou les ressources humaines. Dans un contexte de tensions relationnelles au sein d'une équipe, le Groupe de confiance peut mettre en place une intervention ponctuelle et courte sur sollicitation de la hiérarchie ou des ressources humaines. L'intervention d'équipe a pour objectif de travailler avec les personnes concernées lors d'une séance collective, afin de les rendre actrices de la résolution des problématiques qu'elles rencontrent. Ce travail concret et constructif est mené avec des équipes de taille réduite. Une deuxième séance si pertinente ainsi qu'une séance de suivi sont proposées.

Selon la situation, l'intervention d'équipe permet de recréer du lien entre les personnes et d'améliorer une communication souvent altérée. Pour que la séance soit productive, il est important que chaque personne s'engage dans un tel processus en adoptant une posture constructive afin de favoriser des échanges basés sur le respect et l'écoute.

Des difficultés au niveau de la dynamique d'équipe (tensions, rumeurs, conflits), de la communication (communication floue, inappropriée, blessante, etc.) ou encore de l'organisation du service (répartition et clarté des rôles et responsabilités, visions du travail différentes) sont souvent mises en exergue et travaillées dans ce type d'intervention. Après avoir identifié les besoins de l'équipe avec l'aide du Groupe de confiance, les personnes réfléchissent ensemble et de manière structurée aux ressources à disposition ainsi qu'aux pistes d'amélioration concrètes pour l'avenir. Les réflexions sont généralement menées en sous-groupe et restituées en plénum afin de procéder de manière collective à la priorisation des besoins et actions concrètes en vue de l'amélioration de la situation.

Dans ce type d'accompagnement, les intervenants et intervenantes du Groupe de confiance adoptent une posture médiative afin de faciliter les échanges et de permettre au groupe de travailler à la résolution de leurs problématiques. Ainsi, les pistes identifiées lors d'une intervention d'équipe sont définies par l'équipe elle-même. En impliquant chaque personne dans une réflexion partagée, l'intervention de groupe encourage la responsabilisation et la collaboration, tout en ouvrant la voie à des changements concrets et positifs.

Projets relatifs à la communication

En 2024, plusieurs projets ont été lancés pour moderniser la communication du Groupe de confiance et rendre ses prestations plus claires et accessibles à l'ensemble des établissements affiliés. Parmi ces initiatives, une nouvelle [vidéo](#) de présentation a été mise en ligne et diffusée en juin 2024, offrant une vision synthétique des missions du Groupe de confiance et y encourageant la venue. Par ailleurs, la création d'un [blog](#) a remplacé l'envoi traditionnel des lettres d'information par courriel. Ce nouvel outil permet désormais aux abonnés de recevoir des notifications régulières sur les thématiques liées aux risques psychosociaux et aux atteintes à la personnalité. Enfin, une collaboration avec une graphiste a abouti au développement d'une nouvelle identité visuelle, déclinée sur des supports numériques ainsi que sur des flyers et affiches notamment.

Analyse d'une situation fictive

Afin de rendre compte du travail effectué quotidiennement par les conseillères et conseillers du Groupe de confiance, nous vous proposons cette année d'illustrer une intervention possible à travers un cas fictif, généré à l'aide d'un outil d'intelligence artificielle générative. Le travail au Groupe de confiance étant centré sur l'humain et les relations interpersonnelles, l'IA est un outil qui n'a pas sa place dans les prestations du Groupe de confiance. Toutefois, dans ce cadre précis, elle nous a permis de créer une situation de conflit qui ne soit pas inspirée des dossiers connus par le Groupe de confiance afin de préserver leur totale confidentialité, tout en illustrant concrètement des difficultés relationnelles fréquemment rencontrées en milieu professionnel.

Situation fictive générée par l'IA

Mme Roche, magasinière depuis plus de dix ans dans un dépôt logistique public, s'est rendue au Groupe de confiance pour exprimer son mal-être face à des tensions croissantes avec son supérieur, M. Bernard, promu il y a quelques mois seulement. Visiblement émue, elle explique : « Depuis qu'il est arrivé, je sens que tout est devenu une lutte. »

Mme Roche revient d'abord sur un incident marquant qui a, selon elle, déclenché le conflit : « Une commande importante a été mal étiquetée à cause d'un problème avec un nouveau logiciel qu'il a mis en place. Personne n'avait été formé correctement, mais malgré ça, il m'a pointée du doigt devant toute l'équipe, en disant : "Une professionnelle comme Mme Roche devrait savoir éviter ce genre de problème." Je me suis sentie humiliée. »

Elle explique que ses tentatives pour clarifier la situation ont été balayées d'un revers de main. « Quand j'ai essayé d'expliquer, il m'a coupé la parole et m'a dit : "Pas d'excuses, ce qui compte, c'est que ça ne se reproduise pas." C'était comme si mon expérience et ma voix ne comptaient plus. »

Mme Roche évoque ensuite un suivi de performances mis en place par M. Bernard qu'elle perçoit comme intrusif. « Il surveille tout et critique constamment. Lors d'une discussion privée, il m'a reproché de prendre trop de temps pour gérer les stocks. Il m'a dit : "Si vous continuez à traîner comme ça, vous allez freiner toute l'équipe." Ces remarques me font douter de moi, et ça me bloque encore plus. »

Elle évoque également un autre épisode : « Pendant une réunion, j'ai osé remettre en question une nouvelle procédure. Il m'a répondu devant tout le monde : "Si vous pensez savoir mieux que moi, prenez ma place." J'ai préféré sortir, parce que rester là, c'était trop. J'en avais les larmes aux yeux. »

Mme Roche termine en confiant son sentiment d'être constamment sous pression. « Quand il m'a dit en tête-à-tête : "On dirait que vous n'avez plus envie de travailler ici", j'ai eu l'impression qu'il voulait me pousser dehors. J'essaie de faire mon travail du mieux que je peux, mais là, je suis à bout. »

Mme Roche espère que le Groupe de confiance pourra l'aider à trouver une solution pour rétablir un climat de travail respectueux et apaisé.

Exemple de démarche au Groupe de confiance

Mme Roche a été reçue pour un premier entretien au Groupe de confiance durant lequel elle a pu exprimer son ressenti dans un cadre confidentiel. Cet espace lui a permis de partager son vécu avec une personne neutre et de clarifier les incidents marquants qui ont contribué à la dégradation de la situation et à son malaise actuel. Durant ce premier échange, elle a été amenée à réfléchir aux éléments qu'elle souhaiterait voir évoluer dans sa collaboration avec M. Bernard. Cette réflexion lui a permis d'identifier plusieurs besoins, bien qu'il était encore difficile pour elle de les exprimer concrètement.

Pour Mme Roche, la priorité était de pouvoir améliorer la communication avec son responsable et lui dire qu'elle avait été blessée par ses remarques en public. Mais verbaliser ce malaise lui semblait difficile, elle craignait que M. Bernard ne la prenne pas au sérieux ou réagisse négativement. Elle avait également besoin de clarifier les attentes de son supérieur et d'être soutenue par ce dernier pour effectuer son travail dans de bonnes conditions, la dégradation de la situation l'ayant amenée à douter de ses capacités professionnelles. Enfin, elle a mis en avant un besoin de reconnaissance quant à son expérience et ses compétences professionnelles, mettant en exergue qu'elle avait le sentiment que M. Bernard ne lui faisait pas confiance.

Étant donné les besoins exprimés lors de l'entretien avec Mme Roche, la piste d'une médiation a été évoquée. Cependant, Mme Roche a préféré réfléchir à une discussion en direct avec M. Bernard, craignant qu'il se montre réticent à participer à une médiation. Durant le second entretien, il a été question de préparer avec Mme Roche cette discussion - qu'elle appréhendait beaucoup. Elle a ainsi été amenée à réfléchir aux points qu'elle souhaitait aborder et à la manière de les formuler pour favoriser un échange constructif.

Après cet échange, Mme Roche est revenue au Groupe de confiance amère et découragée. La discussion ne s'est pas déroulée comme espéré : elle ne s'est pas sentie écoutée, M. Bernard ayant minimisé ses ressentis en affirmant qu'il "ne faisait que son travail de responsable". Mme Roche a déclaré se retrouver "dans une impasse" et a fait part de sa déception quant au manque d'écoute et d'ouverture de son responsable. Estimant avoir déjà fait un pas vers celui-ci, elle a sollicité un rendez-vous auprès des ressources humaines qui ont décidé de déléguer une médiation au Groupe de confiance.

Dans ce cadre, Mme Roche et M. Bernard ont été reçus séparément en entretien préparatoire. M. Bernard, d'abord surpris par la démarche, y a vu un intérêt, évoquant des difficultés de collaboration avec Mme Roche, qu'il percevait comme réfractaire au changement. Cette dernière oscillait entre soulagement et inquiétude : elle craignait que la médiation ne change rien, mais se disait aussi prête à tenter cette démarche car elle ne voyait pas d'autre issue. Tous deux ont accepté d'aller de l'avant dans le processus et une médiation a été organisée en deux séances.

Dès le début, les tensions étaient palpables, et il a fallu du temps pour que chaque personne exprime son point de vue sans se sentir attaquée. Mme Roche s'était sentie humiliée lors de certaines interactions, tandis que M. Bernard percevait de la défiance chez sa collaboratrice. Malgré ces perceptions divergentes, ils ont progressivement esquissé des pistes d'amélioration : mise en place de bilatérales régulières, engagement de M. Bernard à s'adresser directement à Mme Roche en cas de problème et proposition de celle-ci d'engager une réflexion commune sur certaines procédures.

Même si la situation était encore tendue après ces deux séances, ils ont reconnu qu'un pas en avant avait été fait. Une séance de suivi est prévue après trois mois pour évaluer l'évolution de la situation et ajuster, si nécessaire, les modalités de collaboration.

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.

28

sollicitations de **membres de la hiérarchie ou des ressources humaines de l'État** pour des conseils concernant des situations qu'ils étaient amenés à gérer, par exemple en présence d'un conflit ou d'une potentielle atteinte à la personnalité.

29

sollicitations de **membres de la hiérarchie ou des ressources humaines des établissements affiliés** pour des conseils concernant des situations qu'ils étaient amenés à gérer, par exemple en présence d'un conflit ou d'une potentielle atteinte à la personnalité.

14

sollicitations de **personnes employées de l'État ou des établissements affiliés** au sujet de leur situation ou de celle d'un tiers. Ces sollicitations ont donné lieu à un conseil par téléphone ou à une orientation vers une autre structure lorsque la situation ne relevait pas du champ de compétence du Groupe de confiance.

43

sollicitations de **personnes externes à l'État ou aux établissements affiliés** pour questionner l'accès au dispositif du Groupe de confiance ou solliciter des orientations au sujet de leur situation.

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'État de Genève et des Établissements affiliés

Le Groupe de confiance intervient par le biais de présentations et de sensibilisations, à la fois dans le cadre de formations organisées par l'Office du personnel de l'État ou la Ville de Genève, mais également en mettant en place des sensibilisations sur demande pour l'État ou d'autres affiliés.

Formations et sensibilisations du personnel de l'État de Genève et des Établissements affiliés	
Présentations/sensibilisations dans les services de l'État et des affiliés	5
Formation pour les stagiaires agent-e-s de détention (État de Genève)	1
Formations pour les cadres : "gérer les tensions au sein de son équipe" et "agir constructivement en situation tendue ou conflictuelle" (État et Ville de Genève)	9
Bases pratiques de la médiation & Ateliers de résolution de conflits (État et Ville de Genève)	5

Sur toute l'année, le Groupe de confiance a animé 20 sessions.

5.2 Information

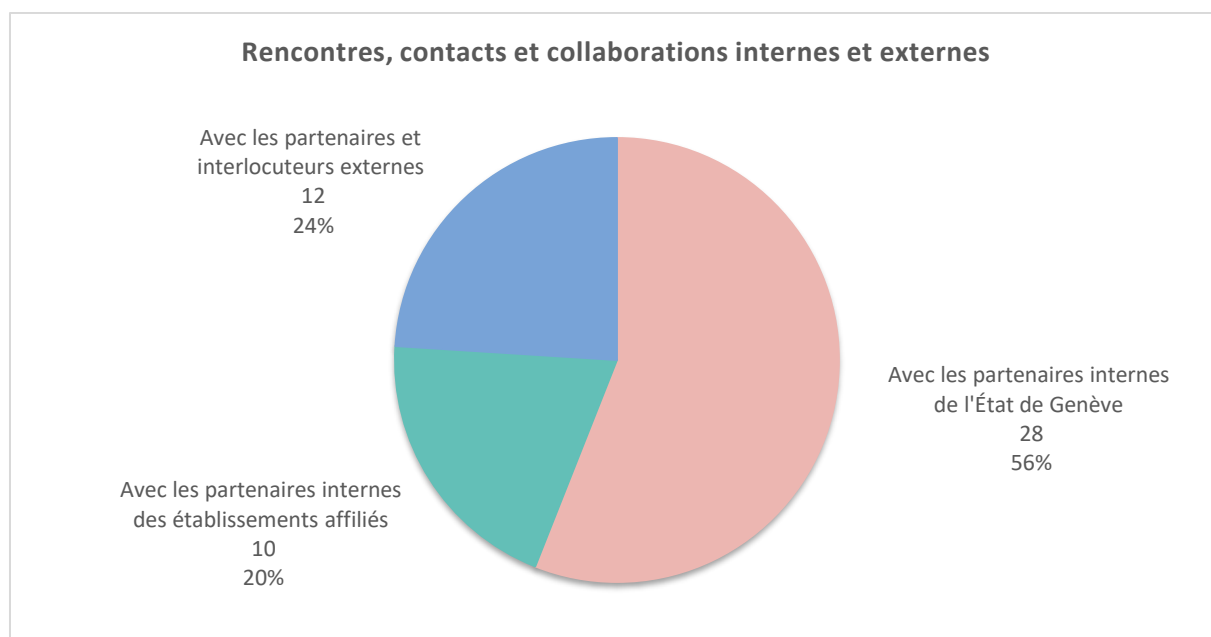
Le Groupe de confiance a poursuivi sa communication en publiant une [lettre d'information](#) en mai 2024 sur l'apport de la Communication non violente dans les relations de travail. Par ailleurs, comme précisé au chapitre 4.2, à l'automne 2024, le blog du Groupe de confiance a été mis en ligne, avec comme nouvel article une réflexion sur le processus de médiation et le regard qui peut être porté sur celui-ci en termes de réussite, d'échec ou de changement de dynamique.

La lettre d'information dite "tout public", envoyée les années précédentes à l'automne et reprenant les thématiques traitées dans l'année a été remplacée en juin 2024 par une communication générale à l'ensemble du personnel de l'État à l'occasion de la mise en ligne de la nouvelle [vidéo](#) de présentation du Groupe de confiance.

Entre le 1^{er} décembre 2023 et le 30 novembre 2024, le site internet du Groupe de confiance a été visité 11'358 fois. Après "l'essentiel en bref", les pages les plus consultées concernent, par ordre d'importance : des documents donnant des informations sur la définition de l'atteinte à la personnalité et du harcèlement psychologique, la page sur l'entretien, l'investigation, la médiation, les publications du groupe de confiance, les outils de prévention, les prestations collectives, un document présentant le conflit, la FAQ et la page concernant l'équipe du Groupe de confiance.

5.3 Rencontres et collaborations

En 2024, le Groupe de confiance a poursuivi les échanges tant à l'interne (État et établissements affiliés), qu'à l'externe :



En mai 2024 a eu lieu la dernière rencontre du groupe Climat de travail DRH-Groupe de confiance, séance durant laquelle les membres du groupe ont décidé de mettre un terme aux rencontres périodiques de ce groupe de travail, certaines réflexions et projets en lien avec le climat de travail étant portés par l'OPE, dont le service stratégie RH.

Initié en novembre 2011, ce groupe de travail - composé de personnes membres des RH de tous les départements de l'État de Genève ainsi que de membres du Groupe de confiance - a élaboré durant ces années de collaboration plusieurs outils en lien avec le climat de travail, notamment la plateforme prévention et gestion des conflits, les mesures de protection, la convention de respect, les ateliers sur la civilité au travail, la documentation sur le feedback.

Le Groupe de confiance réitère ici ses remerciements à toutes les personnes qui se sont engagées dans ce travail conjoint.

Une nouvelle rencontre s'est tenue entre les représentants et représentantes des ressources humaines des établissements affiliés en mai 2024 après la mise en place de ce format en 2023. Elle a été l'occasion pour les personnes présentes de mettre en lumière leurs expériences et pratiques respectives plus particulièrement autour de deux thématiques : la flexibilisation du temps de travail/le télétravail et la notion de la confidentialité.

En mai 2024, l'équipe du Groupe de confiance a effectué une journée de supervision avec un cabinet externe. L'objectif lors de journées de supervision est de questionner la pratique et de prendre du recul avec l'aide d'une personne tierce.

Enfin, cette année, le Groupe de confiance a échangé avec 3 institutions intéressées par les modalités d'affiliation à son dispositif.

6. Équipe du Groupe de confiance



Tania NICOLINI, responsable

Pierre-Emmanuel FEHR, conseiller et responsable adjoint

Cristina BERNARDINO, assistante administrative

Sabrina SALVADOR MAHIQUES, assistante administrative

Sabrina BASTIANPILLAI, conseillère

Frédérique BOUTHEON ARTELS, conseillère

Maud CORRENTI, conseillère

Constantin DIEDERICHS, conseiller

Alexandra ELSIG, conseillère

Jennifer KLEIN, conseillère

Eric RICKLI, conseiller

Alice STAMPFLI-PARMENTIER, conseillère

Lora ZANASCO, conseillère depuis le 15 août 2024, en remplacement de congés maternité

Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire totalisant 9.75 équivalents temps plein (ETP) au 30 novembre 2024, y inclus le 80% d'une personne engagée temporairement en remplacement de congés maternité. L'équipe est constituée pour les conseillères et conseillers, de personnes ayant des formations d'avocats-es, juristes, psychologues, économiste et spécialiste RH, 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. Perspectives 2025

En 2025, le Groupe de confiance prévoit de mettre l'accent, en parallèle des prestations courantes, sur des réflexions à l'interne au sujet de la médiation afin que celle-ci soit davantage connue et identifiée comme piste dans la résolution des situations conflictuelles au travail.

Un projet d'envergure mené avec un prestataire externe et en collaboration avec l'OCSIN, initié de longue date, est en voie de finalisation. L'application informatique créée sur mesure permettra à l'équipe du Groupe de confiance de disposer d'une application plus performante et toujours aussi sécurisée pour la gestion des situations traitées.

S'agissant des prestations, l'équipe des conseillères et conseillers suivra une formation sur l'art de l'écoute à l'automne pour renforcer encore la qualité des entretiens individuels et collectifs.

8. Rapport statistique 2024

Le rapport statistique complet est disponible sur la [page internet du Groupe de confiance dédiée aux publications](#).

9. Remerciements

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

Madame Michèle Righetti-El Zayadi, chancelière d'État

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

La direction des affaires juridiques de la chancellerie d'État

Les services de support de la chancellerie d'État

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

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

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

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

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

Monsieur Steffen Volz, superviseur, codevelop

La société Satiscan et en particulier Monsieur Matthias Brunner, son directeur