

Accord-cadre relatif à la Cellule de recueil et de traitement des signalements des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, des agissements sexistes, des menaces et de tout autre acte d'intimidation au ministère de la Culture

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)

Numéro de consultation : 2026-15-SRH

Table des matières

ARTICLE 1 : Contexte réglementaire et ministériel du marché	3
ARTICLE 2 : Objet du marché et champs de compétences de la cellule	3
ARTICLE 3 : Obligation particulière du titulaire	4
ARTICLE 4 : Prestations	4
4.1. Mise en place de la cellule de recueil et de traitement des signalements	4
4.1.1 Modalités de saisine de la cellule de recueil et de traitement des signalements (partie à prix global et forfaitaire)	4
4.1.2 Orientation vers la cellule psychologique de premier niveau	5
4.1.3 Faire connaître la cellule de recueil et de traitement des signalements auprès des bénéficiaires	6
4.1.4 Suivi des signalements et processus d'amélioration continue	6
4.2 Typologie des dossiers	6
4.2.1 Traitement simple (partie à bon de commande - UO 1)	6
4.2.2 Traitement approfondi (partie à bon de commande - UO 2)	7
4.3 Ligne d'assistance à l'administration « hotline » (UO 3)	8
ARTICLE 5 : Pilotage des Prestations	8
5.1 Pilotage	8
5.2 Réunion de suivi et présentation aux différentes instances	8
5.3 Autres réunions (UO 4)	9
ARTICLE 6 : Périmètre, publics et effectifs concernés	9
6.1 Périmètre de la prestation	9
6.2 Publics concernés	9
6.3 Estimation des prestations des années précédentes	10
ARTICLE 7 : Livrables attendus	10
7.1 Outil de suivi en continu	10
7.2 Rapport social unique et base de données sociales	11
7.3 Bilan annuel	11
7.3.1 Général	11
7.3.2 Cas où le signalant est un agent	12
7.3.3 Cas où le signalant est un étudiant	12
7.3.4 Ligne d'assistance à l'administration	12
7.3.5 Analyse de l'enquête de satisfaction des appelants	13
7.3.6 Pistes d'amélioration	13
ARTICLE 8 : Calendrier et délais	13
Annexe 1 Liste indicative des structures bénéficiaires destinataires de la prestation	14

ARTICLE 1 : Contexte réglementaire et ministériel du marché

L'article L.135-6 du code général de la fonction publique prévoit la mise en place obligatoire d'un dispositif de recueil et de traitement des signalements pour l'ensemble des administrations.

Les articles R.135-1 à R.135-10 du même code précisent les conditions d'application de cette obligation, dont la nécessité pour chaque ministère de produire un arrêté qui fixe les procédures relatives au dispositif de signalement des actes de violence, harcèlement et discriminations, après information du ou des comités sociaux compétents.

L'arrêté du 13 juin 2022 relatif au dispositif de recueil et de traitement des signalements des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et des agissements sexistes au ministère de la culture fixe les procédures relatives au dispositif de signalement comprenant la cellule externe et les canaux internes, ainsi que le périmètre et les bénéficiaires concernés.

Le ministère de la Culture est ainsi informé de ces situations par divers canaux internes listés en annexe 1 de l'arrêté : les chefs de service ou encadrants, les médecins du travail ou personnels infirmiers, les psychologues du travail, les responsables des ressources humaines de proximité, les assistants ou conseillers de prévention, les référents de la prévention des discriminations et des violences sexistes et sexuelles, les travailleurs sociaux, les correspondants handicap, les inspecteurs santé et sécurité au travail, les représentants syndicaux, la haute fonctionnaire Égalité, diversité et prévention des discriminations (HFEDPD) - et le Collège de déontologie .

La cellule externe de signalement complète ce réseau d'information afin d'assurer une meilleure traçabilité des signalements, d'améliorer la visibilité sur les suites données et de satisfaire au besoin des agents et des agentes. L'arrêté précise également les modalités de recueil, d'orientation vers les autorités compétentes en matière d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes et de traitement des faits signalés.

ARTICLE 2 : Objet du marché et champs de compétences de la cellule

Le présent marché a pour objet de confier à une cellule externe la collecte, l'écoute, l'orientation, le traitement et le suivi des signalements de cas avérés ou supposés de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes de menaces et de tout autre acte d'intimidation ainsi que l'accompagnement des victimes ou témoins de violences conjugales et intrafamiliales détectées sur le lieu de travail.

Dans le cadre de sa mission d'orientation, la cellule externe se doit de renseigner et d'orienter les personnes s'estimant victimes ou témoins d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes, de menaces et de tout autre acte d'intimidation vers le dispositif de soutien psychologique mis en place par le ministère de la Culture, pour un accompagnement de premier niveau par des psychologues cliniciens.

La prestation de recueil et de traitement des signalements est complétée d'une prestation d'assistance en ligne au profit de l'administration dans le cadre du traitement des situations de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes de menaces et de tout autre acte d'intimidation.

Par information, il est entendu une prestation de diffusion d'information juridique en vertu de laquelle le titulaire doit :

- traduire en termes claires et de façon objective une situation de fait ;
- orienter l'utilisateur vers les bonnes sources documentaires ;
- orienter l'utilisateur vers un professionnel du droit compétent ;
- informer l'utilisateur sur les recours possibles ;
- ne donner aucun conseil juridique ;
- ne pas influencer l'utilisateur dans sa prise de décision.

Dans le cadre de ce marché, il n'est pas attendu des prestations de conseils juridiques. Si un tel besoin était nécessaire, le titulaire doit saisir le ministère de la Culture.

Le ministère de la Culture définira la dénomination de sa cellule externe de recueil et de traitement des signalements.

Le ministère de la Culture est propriétaire du nom de la cellule de recueil et de traitement des signalements.

Le champ de compétence de la cellule externe est défini par l'arrêté du 13 juin 2022 qui prévoit le recueil et le traitement des signalements liés aux motifs suivants :

- discrimination (article L.131-1 du CGFP) ;
- harcèlement moral discriminatoire, (article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008) ;
- harcèlement sexuel ou sexiste, (article L.133-1 du CGFP et article 222-33 du code pénal) ;
- agissement sexiste (article 8 de la loi n°2021-1774 du 24 décembre 2021) ;
- outrage sexiste et sexuel (article R 625-8-3 du Code pénal) ;
- harcèlement moral (article L.133-2 du CGFP) ;
- agression sexuelle (article 222-22 du code pénal) ;
- viol (article 222-23 du code pénal) ;
- violences conjugales et intrafamiliales détectées sur le lieu de travail ou lieu d'étude mais subies hors de la sphère professionnelle ou d'enseignement (
- menaces (dont les menaces verbales) et tout autre acte d'intimidation (articles 433-3 et 433-3-1 du code pénal).

ARTICLE 3 : Obligation particulière du titulaire

Le titulaire, et les personnels qui, sous sa direction, participent à l'exécution du marché, sont tenus à l'obligation de discrétion, de confidentialité et de neutralité. Ils s'engagent à observer et faire observer la plus stricte neutralité, sans porter de jugement sur les comportements ou les faits qui leur sont rapportés.

Le titulaire finalise le traitement des dossiers en cours d'instruction à la date du renouvellement du marché.

ARTICLE 4 : Prestations

4.1. Mise en place de la cellule de recueil et de traitement des signalements

4.1.1 Modalités de saisine de la cellule de recueil et de traitement des signalements (partie à prix global et forfaitaire)

Dans le cadre du fonctionnement de la cellule, les bénéficiaires de la cellule peuvent se manifester auprès de la cellule externe pour disposer d'un premier échange sur une situation, recueillir une information sur le périmètre d'action du titulaire du marché et le cas échéant bénéficier d'une réorientation vers la structure ou le service compétent. Cette phase d' « Ecoute et information » constitue un premier contact pour permettre au titulaire du marché de s'assurer que le cas présenté relève bien de ses compétences, de recueillir les premières données statistiques.

Les bénéficiaires du dispositif qui saisissent la cellule externe peuvent être dans un état psychologique dégradé du fait du ou des motifs de leur saisine. Il est donc attendu du titulaire une écoute bienveillante de la parole des appelants, leur permettant notamment s'ils le souhaitent d'aller plus loin dans leur démarche.

Dans tous les cas, le titulaire évalue la situation de l'appelant, informe le demandeur dont le signalement ne relèverait manifestement pas de ses attributions, et il réoriente si nécessaire celui-ci vers d'autres structures (service RH, assistant(e) de service social, médecine de prévention,

service d'accompagnement psychologique, structure d'appui).

Le prestataire se doit de proposer une offre d'accès multicanal aux utilisateurs de la cellule. Dans ce cadre il propose :

- **Par téléphone**

Les bénéficiaires du dispositif de recueil et de traitement des signalements doivent pouvoir avoir des contacts téléphoniques avec le prestataire afin de pouvoir tisser une relation de confiance.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette écoute téléphonique par le prestataire, le ministère de la Culture est propriétaire d'un numéro vert d'appel gratuit pour les usagers de la cellule. Ce numéro permet de mettre en contact les appelants avec le centre d'appel de la cellule externe. Le titulaire du marché devra mettre en œuvre les modalités techniques permettant de relier les appels du numéro vert vers son centre d'appel.

La cellule assure un recueil des signalements par téléphone du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00 (hors jours fériés).

L'utilisation de ce canal sera réévaluée à l'issue du premier bilan, en fonction du nombre d'appelants par jour sur la plage horaire dédiée.

- **Par internet**

Une plateforme web sera mise en place par le prestataire. Elle permettra de procéder au recueil des informations nécessaires pour convenir d'un premier échange téléphonique entre la personne appelant et le Titulaire, dans un délai de 12 heures maximum.

La plateforme permet également un suivi des dossiers à jour des derniers signalements pour l'administration ainsi que le suivi individuel du dossier de l'appelant.

Le dispositif mis en place par le prestataire notamment les moyens de saisine doivent être en adéquation par rapport au public bénéficiaire. Les moyens et l'utilisation des modes de saisine doivent être simples et ergonomiques. Ils doivent permettre aux agents en situation de handicap de s'en saisir. Cette plateforme se doit d'être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

- **Par courriel**

Une adresse mail sera mise en place par le prestataire. Cette adresse sera formulée à partir du nom de la cellule de recueil et de traitement des signalements choisie par le ministère de la Culture.

- **Par courrier**

Les bénéficiaires du dispositif de signalement pourront adresser leur signalement à l'adresse postale du titulaire, au nom de la cellule de recueil et de traitement des signalements choisie par le ministère de la Culture.

Pour être efficace, les moyens de saisine de la cellule de recueil et de traitement doivent être connus et identifiés par le public bénéficiaire.

Le prestataire s'assure de ne pas à avoir à changer d'adresse, de portail web ou d'adresse mail. Si toutefois des changements de coordonnées doivent avoir lieu, ces derniers doivent être signalés au plus vite au représentant du pouvoir adjudicateur.

4.1.2 Orientation vers la cellule psychologique de premier niveau

La cellule de recueil et de traitement des signalements doit renseigner et orienter les personnes s'estimant victimes ou témoins d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes, de menaces et de tout autre acte d'intimidation vers le dispositif de soutien psychologique mis en place par le ministère de la Culture, pour un accompagnement

de premier niveau par des psychologues cliniciens.

4.1.3 Faire connaître la cellule de recueil et de traitement des signalements auprès des bénéficiaires

Le ministère de la Culture souhaite adresser aux bénéficiaires de la cellule externe un support de présentation de la cellule répertoriant les modalités de saisine. Il revient au prestataire de proposer un support de communication adapté. L'offre doit intégrer une prestation relative à l'identité visuelle, déclinée en fonction des différents motifs d'appel définis par l'arrêté du 13 juin 2022. Cette identité visuelle sera la propriété du ministère de la Culture dans le cadre prévu par la clause de propriété intellectuelle des marchés publics.

4.1.4 Suivi des signalements et processus d'amélioration continue

Le titulaire met à disposition de la Mission Egalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaines, un outil de suivi en continu des saisines réalisées par téléphone ou par internet de la cellule de recueil et de traitement comportant le numéro de dossier attribué par le titulaire avec la date de l'appel, la durée de l'appel, la personne en charge de l'appel, la distinction entre écoute et information, le type de traitement (traitement simple et approfondi), le service concerné (exemple DRAC Ile de France) et le(s) motif(s) de signalement avancé par l'appelant(e). Cet outil permet d'attester du service fait et d'assurer la mise en paiement des factures.

Le titulaire adresse un questionnaire à tous les signalants de manière à évaluer le degré de satisfaction sur la qualité d'accueil et d'écoute, sur les délais de traitement, sur l'efficacité de la cellule, la satisfaction de la réponse donnée par leur entité administrative.

Le titulaire assure la synthèse dudit questionnaire qu'il adresse à l'administration au moins une fois par an et sur demande éventuelle en cours d'année dans la limite de trois fois par an.

4.2 Typologie des dossiers

Le titulaire traite les signalements qui lui sont adressés selon deux modalités.

4.2.1 Traitement simple (partie à bon de commande - UO 1)

Suite à un premier contact inclus dans le fonctionnement de la cellule, le titulaire du marché propose à l'appelant s'il le souhaite, un rendez-vous avec un écoutant pour analyser la situation et passer à la phase de « Traitement simple ».

La phase de « Traitement simple » reste une étape anonyme vis-à-vis de l'administration. Durant cette phase, il est attendu du titulaire qu'il ait la capacité de recueillir et d'analyser les signalements de faits avérés ou présumés de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes de menaces et de tout autre acte d'intimidation émanant soit des personnes se considérant elles-mêmes victimes de tels faits, soit d'autres appelants intervenant dans l'intérêt de celles-ci.

Le titulaire apprécie la pertinence du signalement au regard notamment des critères de qualification des faits définis par la loi (cf. article 3), si besoin après avoir invité le demandeur à lui fournir des précisions ou indices de nature à étayer sa demande.

Dans le cadre des violences intrafamiliales (VIF) détectées sur le lieu de travail mais subies hors de la sphère professionnelle et identifiées comme un traitement simple, la cellule sera amenée à fournir une information juridique aux victimes et, le cas échéant, à leur proposer un accompagnement psychologique de premier niveau proposé par le dispositif de soutien psychologique mis en place par le ministère de la Culture. Il convient également d'orienter les victimes vers les services d'aides et de protection mis en place par les institutions publiques et les associations spécialisées dans la lutte contre les violences, mais également vers les travailleurs sociaux du ministère de la Culture qui pourront les accompagner et mobiliser leurs réseaux.

Un signalement ne peut être pris en charge que si le demandeur se déclarant victime s'est identifié auprès de la cellule externe. Les demandes anonymes ne sont pas recevables. Si le demandeur intervient pour défendre les intérêts d'un autre agent, le traitement du signalement ne peut s'effectuer qu'avec l'accord formel et écrit de ce dernier.

4.2.2 Traitement approfondi (partie à bon de commande - UO 2)

Cette étape de traitement implique la levée de l'anonymat de la victime présumée auprès de l'administration.

Si les éléments transmis par l'appelant laissent à penser que des faits de discrimination, de violence, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissement sexiste, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation soient avérés, alors le titulaire interroge, avec l'accord écrit de la victime, l'administration employeur / enseignement (directeur de la structure concernée, de l'administration centrale, d'un service déconcentré ou d'un établissement public).

Durant son instruction, nécessairement contradictoire et écrite, le titulaire porte à la connaissance de l'administration employeur du et/ou des agents les éléments de fait et de droit en sa possession qui pourraient caractériser la situation. Une note de contexte est adressée à l'administration saisie. Dans le cadre de cette saisine, il est demandé à l'administration de lui faire connaître ses observations motivées dans un délai d'un mois suivant la saisine. La mission Égalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaine du ministère de la Culture est en copie de cette saisine.

Au terme de cette phase d'analyse et au vu des arguments présentés par les parties concernées, le titulaire conclut :

- soit qu'aucune discrimination, violence, harcèlement moral ou sexuel, agissement sexiste, menace ou tout autre acte d'intimidation n'a pu être établi et en avise à la fois le signalant, l'administration et/ou les agents personnellement mis en cause ;
- soit qu'une discrimination, violence, harcèlement moral ou sexuel, agissement sexiste, menace ou tout autre acte d'intimidation lui paraît être établi.

Dans cette dernière hypothèse, le titulaire saisit, par lettre recommandée ou par courriel, le directeur de la structure concernée (directeur de la structure concernée, de l'administration centrale, d'un service déconcentré ou d'un établissement public), en lui adressant ses conclusions argumentées. Ces dernières comportent les éléments fournis par le signalant, ceux fournis par l'autorité administrative et sa propre analyse de la situation à l'issue de la phase contradictoire incluant ses préconisations pour la résolution de la situation. Le titulaire demande à l'administration saisie, copie à la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes, de lui faire connaître, dans le délai d'un mois, les mesures prises pour faire cesser les causes de la discrimination, de violence, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces et de tout autre acte d'intimidation ou, à défaut, les raisons qui s'opposeraient à la prise de telles mesures.

A défaut de réponse à ses conclusions, et après relance, le titulaire informe la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaines du ministère de la Culture et consigne l'absence de réponse dans son bilan semestriel et bilan annuel.

Le titulaire adresse à la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaines du ministère de la Culture, ainsi qu'au demandeur, une copie de ses conclusions et des éléments de réponse sous forme de synthèse faite par le directeur de la structure concernée. Cette dernière phase correspond à la clôture du dossier pour le titulaire. Elle est mise en œuvre et clôturée dans un délai de 6 mois.

4.2.3 Cas particuliers

Dans le cadre des cas énumérés ci-dessous, une procédure de circuit court de saisine est prévue :

- **En cas d'urgence absolue**

En cas de menace grave et imminente à l'encontre de la sécurité physique ou mentale de la personne signalante, la cellule se doit d'alerter le service des ressources humaines du ministère de la Culture et l'employeur/l'école de l'appelant afin que la personne soit immédiatement mise en sécurité et qu'une enquête interne soit mise en œuvre.

- **En cas de violences sexuelles**

Une alerte sera immédiatement remontée à l'employeur/l'école et au service des ressources humaines du ministère de la Culture (avec l'accord de la victime).

- **En cas de plusieurs signalements impliquant un même auteur pour motif de violences, harcèlements sexuels et sexistes (VHSS)**

La cellule se doit d'alerter le service des ressources humaines du ministère de la Culture.

4.3 Ligne d'assistance à l'administration « hotline » (UO 3)

Le titulaire peut être sollicité par la mission égalité, diversité et insertion des jeunes du SRH, ainsi que par les acteurs en charge du traitement des signalements, les référents diversité et violences et harcèlements sexuels et sexistes des structures bénéficiaires du dispositif, pour des conseils relatifs à des situations individuelles n'ayant pas fait l'objet d'un signalement auprès de la cellule (identification du champ de compétence de la cellule, conseils managériaux pour gérer une situation, informations juridiques, orientation).

Ces conseils peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, physiques, de participation à des réunions ou toutes autres modalités présentées dans l'offre du titulaire. Le cas échéant, cette prestation de conseil peut amener le titulaire à produire un livrable complémentaire sur des cas en cours de traitement par la cellule ou interne à la structure.

S'agissant des prestations de conseils juridiques, elles ne relèvent pas de la compétence du titulaire dans la mesure où en cas de besoin, l'administration pourra faire appel à son propre marché de prestations de conseil et de représentation juridique, conclu par ailleurs avec des cabinets d'avocats.

ARTICLE 5 : Pilotage des Prestations

5.1 Pilotage

La mission Egalité, diversité et insertion des jeunes au sein de la sous-direction du pilotage et de la stratégie du service des ressources humaines du ministère assure le pilotage et le suivi du marché. Elle est l'interlocutrice du titulaire.

5.2 Réunion de suivi et présentation aux différentes instances

Le pilotage des prestations est réalisé au travers de réunions de pilotage et du suivi des prestations du marché entre le représentant de l'acheteur et le titulaire.

A compter de la date de notification du marché, une réunion de lancement avec le titulaire est organisée par le ministère de la Culture, afin notamment de préciser le contexte, de présenter l'organisation du projet, de valider les livrables, le mode de reporting, la co-construction de l'enquête de satisfaction, le bon fonctionnement des modes de saisine...

Une réunion trimestrielle de suivi de l'activité de la cellule de recueil et de traitement (état d'avancement des dossiers) a lieu avec la mission Egalité, diversité et insertion des jeunes du SRH. Cette réunion pourra prendre la forme d'un rendez-vous téléphonique ou en visioconférence avec l'interlocuteur unique du prestataire avec l'accord de la mission Egalité et Diversité, si les

éléments à aborder le permettent. Lors de ces réunions, le Titulaire remettra les livrables mentionnés à l'article 9.2 du présent document.

Les relevés de décisions des réunions sont transmis par le titulaire à la mission Egalité, diversité et insertion des jeunes du SRH dans un délai d'une semaine maximum. La mission Egalité, diversité et insertion des jeunes dispose alors de 10 jours ouvrés pour opérer des changements et les transmettre au titulaire.

Le titulaire est également convié à des réunions des instances sociales du ministère. Il devra présenter le bilan d'activité annuel quantitatif et qualitatif des saisines devant les instances du dialogue social.

Le prix des réunions mentionnées ci-dessus est compris dans le prix de la prestation et ne peut pas faire l'objet d'une facturation.

5.3 Autres réunions (UO 4)

Le titulaire pourra être convié à d'autres réunions notamment pour participer si besoin à d'autres réunion d'information ou de présentation de suivi du traitement des signalements de violences et de harcèlements sexuels et sexistes auprès de l'administration (représentants des directions générales de l'administration centrale et au réseau des canaux internes de signalement).

Le prix de ces réunions est précisé dans le bordereau des prix unitaires.

ARTICLE 6 : Périmètre, publics et effectifs concernés

6.1 Périmètre de la prestation

Le périmètre concerné par la cellule de recueil et de traitement des signalements est celui du ministère de la Culture.

Il comporte à la fois des services centraux (administration centrale) et déconcentrés (les Directions Régionales des Affaires Culturelles (DRAC) en métropole et les Directions des affaires culturelles (DAC) en outre-mer, intégrant les Unités départementales de l'architecture et du patrimoine (UDAP), les Services à Compétences Nationales (SCN), les Etablissements Publics Nationaux (EPN) sous tutelle, dont les établissements nationaux d'enseignement supérieur, ainsi que les étudiants des écoles territoriales (annexe 1).

A titre indicatif, le périmètre concerné par la prestation est estimé à 30 000 agents et 36 800 étudiants des établissements d'enseignement supérieur (comprenant 26 600 étudiants au sein des établissements nationaux d'enseignement supérieur et 10 200 étudiants en écoles territoriales), soit un nombre estimatif de 66 800 personnes.

Modification de périmètre : L'organisation présentée ci-dessus est susceptible d'évoluer dans le temps en fonction des changements de périmètre du ministère ou par suite d'adhésion au dispositif de nouvelle structure relevant du champ du ministère de la Culture. Dans ce cas le titulaire est informé par le ministère de la Culture par courrier avec accusé/ réception et par messagerie électronique.

6.2 Publics concernés

Le recours à la cellule de recueil et de traitement est ouvert :

- à tous les agents en activité (fonctionnaires ou contractuels), en fonction ou antérieurement en fonction au ministère de la Culture ou dans ses établissements publics (administration centrale, directions régionales des affaires culturelles, directions des affaires culturelles, services à compétence nationale et établissements publics) ;
- aux stagiaires, apprentis, volontaires en service civique, en fonction ou antérieurement en

fonction au ministère de la Culture ou dans ses établissements publics (administration centrale, directions régionales des affaires culturelles, directions des affaires culturelles, services à compétence nationale et établissements publics) ;

- aux collaborateurs occasionnels (salariés, prestataires externes et bénévoles), en fonction ou antérieurement en fonction au ministère de la Culture ou dans ses établissements publics (administration centrale, directions régionales des affaires culturelles, directions des affaires culturelles, services à compétence nationale et établissements publics) ;
- aux personnes s'étant portées candidates à un recrutement dans l'une des structures susmentionnées ;
- aux étudiants et élèves formés dans les établissements d'enseignement sous la tutelle du ministère de la Culture, scolarisés ou ayant quitté l'école ;
- aux agents qui ont quitté les structures susmentionnées par suite de retraite, de fin de contrat ou de démission.

6.3 Estimation des prestations des années précédentes

A titre indicatif, la cellule de recueil et de traitement externe renouvelée en octobre 2022 a totalisé 58 saisines d'agents en 2022 (3 mois de fonctionnement), 190 en 2023 et 150 en 2024.

La ligne d'assistance à l'administration (hotline) a quant à elle totalisé le nombre d'appels suivants : 6 en 2022 (3 mois de fonctionnement), 42 en 2023 et 34 en 2024.

ARTICLE 7 : Livrables attendus

Les prestations et les livrables du prestataire doivent constituer un outil pour permettre au SRH du ministère de la Culture de faire évoluer si nécessaire ses procédures RH, ses plans d'actions d'Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes, de lutte contre les discriminations et en faveur de la diversité.

Les informations nominatives permettant à l'administration de vérifier la volumétrie des dossiers traités comportent limitativement les données autorisées par la CNIL. Les données relatives aux situations relatées sont traitées dans le respect des règles de protection des données personnelles. A ce titre, le dispositif fait l'objet d'une déclaration auprès du délégué à la protection des données.

Chaque livrable fait l'objet d'une admission spécifique, même en cas de remise concomitante de plusieurs livrables.

Les livrables sont transmis par voie électronique à la mission Egalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaines du ministère de la Culture.

7.1 Outil de suivi en continu

Le titulaire met à la disposition une plateforme de suivi en continu comprenant :

- Numéro de dossier
- Date de saisine de l'appelant
- Profil de l'appelant (agent ou étudiant ou autre à préciser, genre, témoin ou victime, catégorie, âge, statut)
- Organisation d'appartenance (AC, DRAC, SCN, EP et école + étudiant des écoles territoriales)
- Région
- Motif du signalement
- Auteur supposé (agent ou étudiant ou autre à préciser, genre, témoin ou victime, catégorie, âge, statut)
- Etat d'avancement du dossier (Type de traitement)
- Date de saisine de l'employeur/école

- Date de l'avis rendu

Dans ce cadre, la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes dispose de la possibilité d'éditer un tableau de bord en format ppt contenant :

- le nombre de signalement reçus par mois
- le profil des signalants
- le profil de mis en cause
- le motif de saisine comprenant un focus sur les discriminations (critère principal et secondaire) un focus sur les VHSS et un focus sur les LGBTphobie
- les modalités de traitement
- l'état d'avancement des situations
- un focus sur la ligne d'assistance à l'administration (nombre de demande, fonction de l'appelant, organisation d'appartenance, motif des demandes)
- un focus sur les cas inter-étudiants (motif, établissement d'appartenance)

7.2 Rapport social unique et base de données sociales

Le prestataire fournit, les informations nécessaires au recensement des signalements portés à sa connaissance dans le cadre du Rapport social unique et la Base de données sociales produit annuellement par le ministère de la Culture. Ces données concernent les situations pour lesquelles la victime est un agent public.

7.3 Bilan annuel

Le titulaire transmet un bilan annuel à la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes du SRH. Ce bilan sera transmis et présenté aux organisations syndicales dans le cadre des instances annuelles concernées.

Ce bilan reprend les éléments du tableau de bord et une analyse comparative à la population du ministère.

Le bilan annuel comprendra plusieurs parties :

- Général
- Cas où le signalant est un agent
- Cas où le signalant est un étudiant
- Ligne d'assistance à l'administration
- Analyse de l'enquête de satisfaction des appelants
- Pistes d'amélioration

Le bilan prend plusieurs paramètres de contexte :

- Typologie des effectifs du ministère : genre, catégorie, nombre d'agents par typologie de structures
- Bilan de l'année N-1 de cellule externe de recueil et de traitement des signalements.

7.3.1 Général

- nombre de saisines par mois,
- mode de saisine de la cellule (hors ligne d'assistance à l'administration) ,
- connaissance de la cellule,
- mode de contact,
- périmètre ministériel et par services (administration centrale, services déconcentrés, SCN et établissements publics, par régions et, parmi celles-ci, un état des saisines par réseaux :
 - a) le nombre de signalements ne relevant pas de la compétence de la cellule
 - b) le nombre de celles en cours d'instruction
 - c) le nombre de celles dont l'instruction est close
 - d) le nombre de celles ayant donné lieu à une écoute et information

- e) le nombre de celles ayant donné lieu à un traitement simple
- f) le nombre de celles ayant donné lieu à notification (traitement approfondi)
- g) les suites données par l'administration.
- tranche d'âge des signalant(e)s : Moins de 18 ans ; 18-25 ; 25-29 ; 30-39 ; 40-49 ; 50-59 ; plus de 60 ans.

7.3.2 Cas où le signalant est un agent

- nombre de cas agents
- profil des signalants (victime ou témoin),
- sexe,
- statut et catégorie,
- âge,
- lieu de travail (AC, DRAC/DAC, SCN, EP, comprenant une ventilation par EP)
- région de travail,
- motif(s) du signalement évoqué : discrimination, harcèlement moral, agissement sexiste, violence sexuelles, menaces et de tout autre acte d'intimidation croisée par type de structure et profils des appelants
 - o pour les saisines relatives à une discrimination, ventilées selon le critère invoqué (26 critères selon le défenseur des droits) avec une sous-partie relative aux LGBTphobies
 - nombre d'actes de discrimination recensés ventilés par critère de discrimination
 - nombre d'actes de discrimination recensés ventilés par contexte professionnel
 - o pour les saisines relatives aux violences et harcèlements sexuels et sexistes : agissement, harcèlement, agression, viol, violences intrafamiliales
- profil des auteurs présumés (genre, collègue, supérieur, âge, statut, catégorie, etc)
- modalités de traitement (écoute et information, traitement simple, traitement approfondi) croisées avec le profil des appelants (sexe, catégorie) et croisées avec le(s) motif(s) de signalement nombre d'actes de discrimination, agissement sexiste, harcèlement sexuel, harcèlement moral, agressions sexuelle, viol, menaces et tout autre acte d'intimidation ...) recensés ventilés par type de suite donnée

7.3.3 Cas où le signalant est un étudiant

- nombre de cas étudiants
- profil des signalants (victime ou témoin),
- sexe, âge,
- lieu d'études,
- région d'études,
- motif(s) du signalement évoqué : discrimination, harcèlement moral, agissement sexiste, violence sexuelles, menaces et de tout autre acte d'intimidation croisée par type de structure et profils des appelants
 - o pour les saisines relatives à une discrimination, ventilées selon le critère invoqué (26 critères selon le défenseur des droits) avec une sous-partie relative aux LGBTphobies
 - nombre d'actes de discrimination recensés ventilés par critère de discrimination
 - nombre d'actes de discrimination recensés ventilés par contexte professionnel
 - o pour les saisines relatives aux violences et harcèlements sexuels et sexistes : agissement, harcèlement, agression, viol, violences intrafamiliales
- profil des auteurs présumés (sexe, âge, statut, etc.)
- modalités de traitement (écoute et information, traitement simple, traitement approfondi) croisées avec le profil des appelants (sexe, catégorie) et croisées avec le(s) motif(s) de signalement nombre d'actes de discrimination, agissement sexiste, harcèlement sexuel, harcèlement moral, agressions sexuelle, viol, menaces et tout autre acte d'intimidation ...) recensés ventilés par type de suite donnée

7.3.4 Ligne d'assistance à l'administration

La typologie des appels relatifs à des besoins de conseil de l'administration :

- type d'appelant : Fonction (encadrants, Référent de prévention des discriminations et des VHSS, bureaux

- des ressources humaines) ;
- l'affectation dont relève l'appelant : administration centrale, déconcentrée, SCN, type d'établissement public national ;
- profils de la victime et de l'auteur présumés (mêmes rubriques que pour les points 8.4.3 et 8.4.4) ;
- la localisation (région) ;
- le(s) motif(s) ayant motivé l'appel : discrimination, violence sexiste ou sexuelle, harcèlement moral sexuel ou sexiste, menaces ou tout autre acte d'intimidation (dont violences verbales), violences conjugales ou intrafamiliales.

7.3.5 Analyse de l'enquête de satisfaction des appelants

Dans le cadre de leur signalement, les appelants sont invités à répondre à une fiche de satisfaction. Ces fiches doivent être analysées et incluses dans le bilan « Étude qualitative et quantitative des questionnaires de satisfaction ».

7.3.6 Pistes d'amélioration

A partir des retours des appelants et des enseignements issus du fonctionnement de la cellule, le titulaire du marché sera force de proposition et de préconisations afin d'améliorer le fonctionnement de la cellule externe de signalement du ministère.

ARTICLE 8 : Calendrier et délais

Prestations	Date
Les moyens de saisine (ligne téléphonique et/ou portail web)	Ils doivent être opérationnels au plus tard 1 mois à compter de la notification du marché
Livraison d'un avis pour un traitement simple	Au plus tard 1 mois après le signalement
Livraison d'un avis pour un traitement approfondi, comprenant : - la formulation d'une saisine de l'administration (avis) ; - un retour de l'administration* ; - la production de conclusions par le titulaire (signifiant la clôture du dossier par le titulaire).	Au plus tard 6 mois après le signalement ¹
Retour à la suite d'un signalement d'un bénéficiaire via les moyens de saisine	Au plus tard 24h après la saisine
Livraison du bilan annuel	Au premier trimestre de l'année N+1

* En cas d'absence de réponse de l'autorité d'emploi concernée dans un délai de 3 à 4 mois, le titulaire saisit la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes au sein du service des ressources humaines.

¹ Sauf en cas de suspension du signalement par la victime qui ne peut excéder 6 mois.

Annexe 1 Liste indicative des structures bénéficiaires destinataires de la prestation.

A) Administration Centrale

Secrétariat Général (SG)
Direction générale des patrimoines et de l'architecture (DGPA)
Direction générale de la création artistique (DGCA)
Direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC)
Direction générale de la démocratie culturelle, des enseignements et de la recherche (DGDCE)
Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF)
Cabinet du Ministre (CAB)
Inspection générale des affaires culturelles (IGAC)

B) Services déconcentrés : DRAC- DAC

DRAC Auvergne-Rhône-Alpes
DRAC Bourgogne-Franche-Comté
DRAC Bretagne
DRAC Centre Val-de-Loire
DRAC Corse
DRAC Île-de-France
DRAC Grand Est
DDRAC Hauts-de-France
DRAC Normandie
DRAC Nouvelle-Aquitaine
DRAC Occitanie
DRAC Provence-Alpes-Côte d'Azur
DRAC Pays de la Loire
DAC Guadeloupe
DCJS Guyane
DAC Martinique
DAC Mayotte
DAC La Réunion

C) Services à Compétence Nationale (SCN)

Musées nationaux

- Musée des châteaux de Malmaison et de Bois-Préau (Annexes : Maison Bonaparte, Musées nationaux de l'île d'Aix (Donation Gourgaud))
- Musée de la Renaissance au château d'Écouen
- Musée du Moyen Age, thermes et hôtel de Cluny
- Musée Magnin
- Musée national Clemenceau - de Lattre de Tassigny, Musée Fernand-Léger
- Musées nationaux du XXe siècle des Alpes Maritimes (, Musée national Marc-Chagall, Musée national Pablo Picasso, La Guerre et la Paix)
- Musée national de Port-Royal des Champs
- Musée national de Préhistoire

Autres musées

- Musées et domaine nationaux du palais de Compiègne
- Musée franco-américain du château de Blérancourt
- Musée d'Archéologie Nationale - Domaine National de Saint-Germain-en-Laye
- Musée national et domaine du château de Pau
- Musée des plans-reliefs

Autres services

- Centre de recherche et de restauration des musées de France (C2RMF)
- Service des bibliothèques, des archives et de la documentation générale des musées de France
- Département des recherches archéologiques subaquatiques et sous-marines (DRASSM)

- Laboratoire de recherche des monuments historiques (LRMH)
- Médiathèque de la photographie et du patrimoine (MPP)
- Archives nationales (sites de Paris, Fontainebleau et Pierrefitte-sur-Seine)
- Archives nationales du monde du travail
- Archives nationales d'outre-mer

D) Etablissements Publics (EP)

Bibliothèque nationale de France (BNF)
 Bibliothèque publique d'information (BPI)
 Centre des monuments nationaux
 Centre national d'art et de culture Georges Pompidou
 Centre national de la cinématographie et de l'image animée (CNC)
 Centre national de la danse (CND)
 Centre national de la musique (CNM)
 Centre national des arts plastiques (CNAP)
 Centre National du Livre (CNL)
 Cité de la musique – Philharmonie de Paris Comédie française
 Cité de l'architecture et du patrimoine (CAPA)
 Conservatoire national supérieur d'art dramatique (CNSAD)
 Conservatoire national supérieur de musique et de danse de Lyon (CNSMDP)
 Conservatoire national supérieur de musique et de danse de Paris (CNSMDL)
 Domaine national de Chambord
 École du Louvre
 École nationale supérieure d'architecture de Bretagne
 École nationale supérieure d'architecture de Clermont-Ferrand
 École nationale supérieure d'architecture de Grenoble
 École nationale supérieure d'architecture de Lyon
 École nationale supérieure d'architecture de Marseille -Luminy
 École nationale supérieure d'architecture de Montpellier
 École nationale supérieure d'architecture de Nancy
 École nationale supérieure d'architecture de Nantes
 École nationale supérieure d'architecture de Normandie
 École nationale supérieure d'architecture de Paris Est
 École nationale supérieure d'architecture de Paris-Belleville
 École nationale supérieure d'architecture de Paris-La Villette
 École nationale supérieure d'architecture de Paris-Malaquais
 École nationale supérieure d'architecture de Paris-Val de Seine
 École nationale supérieure d'architecture de Saint-Étienne
 École nationale supérieure d'architecture de Strasbourg
 École nationale supérieure d'architecture de Toulouse
 École nationale supérieure d'architecture de Versailles
 École nationale supérieure d'architecture de La Réunion
 École nationale supérieure d'architecture et de paysage de Bordeaux
 École nationale supérieure d'architecture et de paysage de Lille
 École nationale supérieure d'art de Cergy-Pontoise
 École nationale supérieure d'Art et Design de Nancy
 École nationale supérieure d'Art décoratif de Limoges
 École nationale supérieure de Création Industrielle (ENSCI)
 École nationale supérieure de la photographie
 École nationale supérieure des arts décoratifs (ENSAD)
 École nationale supérieure des Beaux-Arts (ENSBA)
 École nationale supérieure des Beaux-Arts de Bourges
 École nationale supérieure des Beaux-Arts de Dijon
 École nationale supérieure des métiers de l'image et du son (FEMIS)
 Etablissement public chargé de la conservation et de la restauration de la cathédrale Notre-Dame de Paris (EPRNDP)

Manufactures nationales Sèvres et Mobilier national
Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand palais des Champs-Élysées (RMN-GP)
Établissement public du Château, du Musée et du domaine national de Versailles
Établissement public du musée d'Orsay et du musée de l'Orangerie
Établissement public du Musée du Louvre (Musée Eugène Delacroix)
Établissement public du musée du Quai Branly – Jacques Chirac
Établissement public du musée national Picasso - Paris
Établissement public du Palais de la découverte et de la Cité des sciences et de l'industrie - UNIVERSCIENCE
Établissement public du Palais de la porte Dorée
Établissement public du Parc et de la Grande Halle de la Villette
Établissement public national du Mont Saint-Michel
Musée national des arts asiatiques Guimet
Institut national de l'audiovisuel (INA)
Institut national de recherches archéologiques préventives (INRAP)
Institut national d'histoire de l'art (INHA)
Institut national du patrimoine (INP)
Musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée - MuCEM
Musée et domaine du château de Fontainebleau
Établissement public du musée national Jean-Jacques Henner et du musée national Gustave Moreau
Musée Rodin
Opéra national de Paris
Opérateur du patrimoine et des projets immobiliers de la Culture
Théâtre de l'Europe - Théâtre national de l'Odéon
Théâtre national de Chaillot
Théâtre national de la Colline
Théâtre national de l'Opéra-Comique
Théâtre national de Strasbourg
Villa Arson

E) Opérateurs au sens de la LOLF qui ne sont pas des Etablissements Publics

Centre national des arts du cirque
Cinémathèque française
Ensemble intercontemporain
Musée des arts décoratifs

F) Etudiants des écoles territoriales

Académie de l'Union, école supérieure professionnelle de théâtre du Limousin (Limoges)
Campus caribéen des arts (Fort de France) – Martinique
CEFEDM de Normandie (Rouen)
CEFEDM Auvergne Rhône-Alpes (Lyon)
École supérieure du Centre national de danse contemporaine (Angers)
Centre national des arts du cirque (Châlons-en-Champagne)
École supérieure d'art dramatique la Comédie - Saint-Étienne
École supérieure des beaux-arts de Bordeaux
École professionnelle supérieure d'art dramatique Hauts-de-France (Lille) – École du Nord
École européenne supérieure d'art de Bretagne (4 sites)
École européenne supérieure de l'image Angoulême Poitiers (2 sites)
École media art du Grand Châlon
École nationale supérieure des arts de la marionnette (Charleville-Mézières)
École nationale supérieure des arts du cirque (Rosny- sous-Bois)
École nationale supérieure des beaux-arts de Lyon
École régionale d'acteurs de Cannes et de Marseille
École supérieure d'art Annecy Alpes
École supérieure d'art d'Aix-en-Provence
École supérieure d'art d'Avignon

École supérieure d'art de Clermont Métropole
 École supérieure d'art de Lorraine Épinal et Metz (3 sites)
 École supérieure d'art des Pyrénées - Pau Tarbes (2 sites)
 École supérieure d'art Pays Basque (Biarritz)
 École supérieure d'art dramatique de Montpellier
 École supérieure d'art dramatique du Théâtre national de Bretagne
 École supérieure d'art Dunkerque - Tourcoing (2 sites)
 École supérieure d'art et de communication de Cambrai
 École supérieure d'art et de design d'Amiens Métropole
 École supérieure d'art et de design d'Orléans
 École supérieure d'art et de design de Reims
 École supérieure d'art et de design de Valenciennes
 École supérieure d'art et de design Toulon Provence Méditerranée
 École supérieure d'art et design de Saint-Étienne
 École supérieure d'art et design Grenoble - Valence (2 sites)
 École supérieure d'art et design Le Havre-Rouen (2 sites)
 École supérieure d'art La Réunion
 École supérieure d'arts et médias Caen / Cherbourg (2 sites)
 Académie Fratellini - École supérieure de cirque (La Plaine Saint-Denis)
 Le Studio - École supérieure de comédiens par l'alternance - Asnières
 École supérieure de musique Bourgogne Franche-Comté (ancien PESM)
 École supérieure de musique et danse Hauts-de-France (Lille)
 École supérieure de théâtre Bordeaux Aquitaine
 École supérieure des arts du cirque Toulouse Occitanie
 École supérieure des beaux-arts de Montpellier Contemporain
 École supérieure des beaux-arts de Nantes Saint-Nazaire
 École supérieure des beaux-arts de Nîmes
 École supérieure d'art et de design de Tours Angers Le Mans (3 sites)
 Haute école des arts du Rhin Strasbourg- Mulhouse (3 sites)
 Institut national d'enseignement artistique Marseille Méditerranée
 Institut d'enseignement supérieur de la musique Europe et Méditerranée (Aix-en-Provence)
 Institut supérieur des arts et du design de Toulouse
 Institut supérieur des beaux-arts de Besançon
 Le Fresnoy – Studio national des arts contemporains (Tourcoing)
 Le Pont supérieur - Pôle d'enseignement supérieur spectacle vivant – Bretagne Pays de la Loire (2 sites)
 Pôle Aliénor (Poitiers)
 Pôle d'enseignement supérieur de la musique Seine-Saint-Denis - Pole sup 93 (La Courneuve)
 Pôle enseignement supérieur musique et danse Bordeaux Aquitaine
 Pôle national supérieur danse Roselle Hightower (Marseille)
 Pôle supérieur d'enseignement artistique Paris Boulogne-Billancourt