

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 PARTICULIERES
(CCTP)**

Numéro de consultation : 2026-15-SRH

2026-15-SRH-CCTP

Table des matières

ARTICLE 1 : Contexte réglementaire et ministériel du marché	3
ARTICLE 2 : Objet du marché et champ de compétences de la cellule	3
ARTICLE 3 : Obligation particulière du titulaire	4
ARTICLE 4 : Prestations	5
4.1. Mise en place et fonctionnement de la cellule de recueil	5
4.1.1 <i>Modalités de saisine de la cellule externe (partie à prix global et forfaitaire)</i>	5
• Par téléphone	5
• Par internet	5
• Par courriel	5
• Par courrier	6
4.1.2 <i>Orientation vers la cellule psychologique de premier niveau</i>	6
4.1.3 <i>Faire connaître la cellule de recueil et de traitement des signalements auprès des bénéficiaires</i>	6
4.1.4 <i>Suivi des signalements et processus d'amélioration continue</i>	6
4.2. Traitement des signalements	6
4.2.1 <i>Traitement de premier niveau : la constitution des éléments du signalement (partie à bon de commande - UO 1)</i>	6
4.2.2 <i>Traitement de second niveau, avec demande d'information auprès l'administration (autorité d'emploi et/ou établissement et d'enseignement supérieur pour les cas inter-étudiants) - (partie à bon de commande – UO 2)</i>	7
4.2.3 <i>Cas particuliers</i>	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 Contribution au rapport social unique et à la base de données sociales	11
7.3 Bilan annuel	11
7.3.1 <i>Général</i>	11
7.3.2 <i>Cas où le signalant est un agent</i>	11
7.3.3 <i>Cas où le signalant est un étudiant</i>	12
7.3.4 <i>Ligne d'assistance à l'administration</i>	12
7.3.5 <i>Analyse de l'enquête de satisfaction des appelants</i>	12
7.3.6 <i>Pistes d'amélioration</i>	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 champ de compétences de la cellule

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

Les compétences attendues du titulaire sont des compétences en écoute, accompagnement, ressources humaines et prévention des risques. Aucune compétence juridique n'est requise pour l'exécution des prestations objet du présent marché.

Dans le cadre de sa mission d'orientation, la cellule externe se doit de renseigner et d'orienter les personnes s'estimant victimes 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 cellule externe n'a pas pour objet d'exercer une mission de conseil relevant d'un auxiliaire de justice (avocat) et à ce titre, n'agit pour le compte du signalant ou signalante, ni pour celui de l'administration employeur concernée. Le prestataire retrace la situation qui lui est exposée en toute indépendance et neutralité, sans l'interpréter ni la qualifier.

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 générale et

objective, distincte en tout point d'une prestation de conseil juridique. A ce titre, le titulaire est tenu, dans le strict cadre de cette mission d'information :

- de **décrire de façon claire, objective et non prescriptive** la situation de fait qui lui est soumise, sans en tirer de qualification juridique à valeur de conseil ;
- **d'orienter l'utilisateur vers l'ensemble des sources documentaires de référence** (textes législatifs, réglementaires, institutionnels) sans en opérer une interprétation personnalisée ;
- **d'orienter** l'utilisateur qui exprime un besoin d'analyse juridique ou de conseil vers les professionnels du droit compétents, lesquels sont seuls habilités à l'informer des voies de droit applicables à sa situation ;
- de **s'abstenir en toutes circonstances de formuler un conseil juridique**, c'est-à-dire toute recommandation, avis ou opinion juridique personnalisé susceptible d'orienter la prise de décision de l'utilisateur ;
- de **préserver l'autonomie décisionnelle de l'utilisateur** en ne procédant à aucune mise en balance des options, évaluation du bien-fondé d'une démarche ou incitation à agir ou à renoncer à agir.

La prestation réalisée dans le cadre du présent accord-cadre est, à tous égards, une prestation d'information et non une prestation de conseil juridique. Le titulaire ne peut, à aucun stade du traitement d'un dossier, se substituer à un professionnel du droit qualifié pour apprécier la situation juridique personnelle d'un bénéficiaire.

Dans le cadre du présent marché, aucune prestation de conseil juridique n'est attendue du titulaire. Si un tel besoin était identifié, le titulaire en informe sans délai le ministère de la Culture, lequel appréciera l'opportunité de mobiliser les ressources juridiques compétentes par les voies qui lui sont propres.

Le ministère de la Culture définira la dénomination de sa cellule externe de recueil et de traitement des signalements. Il est propriétaire du nom de celle-ci.

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 CGPF) ;
- 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).

Cette liste définit le périmètre des situations pouvant donner lieu à saisine de la cellule. Elle ne confère au titulaire aucune mission d'appréciation des faits signalés au regard de ces qualifications.

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 à la date du renouvellement du marché.

ARTICLE 4 : Prestations

4.1. Mise en place et fonctionnement de la cellule de recueil

4.1.1 Modalités de saisine de la cellule externe (partie à prix global et forfaitaire)

Dans le cadre du fonctionnement de la cellule, les bénéficiaires peuvent se manifester auprès de celle-ci 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, le professionnel ou le service compétent. Cette phase constitue un premier contact pour permettre au titulaire du marché de s'assurer que les bénéficiaires ont bien compris son champ de compétences, et de recueillir les premières données statistiques.

Le titulaire prend également en charge les signalements de violences intrafamiliales (VIF) détectées sur le lieu de travail mais subies hors de la sphère professionnelle. Il convient également d'orienter les victimes vers les services d'aide 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.

Le traitement de ces appels relève de la partie forfaitaire et n'appellent pas de facturations spécifiques, ils sont cependant recensés dans le cadre du tableau de bord en prévision de l'édition du bilan annuel sous la dénomination : **Ecoute et information**.

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 doit 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.

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.

4.1.4 Suivi des signalements et processus d'amélioration continue

Le titulaire met à disposition de la Mission Égalité, 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 (constitution des éléments du signalement et la demande d'information auprès de l'autorité d'emploi), 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. Traitement des signalements

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, il peut bénéficier d'une écoute à titre d'information mais le traitement du signalement ne peut s'effectuer qu'avec l'accord formel et écrit de ce dernier.

Le présent marché prévoit **deux modalités de traitement des signalements**, donnant lieu à deux prix et deux facturations différentes (décrits ci-dessous).

4.2.1 Traitement de premier niveau : la constitution des éléments du signalement (partie à bon de commande - UO 1)

Suite à un premier contact inclus dans le fonctionnement de la cellule, si la situation présentée entre dans le champ de compétence du dispositif, le titulaire lui propose un entretien approfondi avec un écoutant spécialisé.

Dans cette phase de traitement dite de premier niveau, le titulaire aide l'appelant à clarifier la situation. L'appelant transmet tout élément utile à la constitution de sa demande et contribuant la matérialisation des faits suffisamment précis et concordants. Le titulaire collecte ces éléments, récapitule la situation et vérifie la complétude de la demande à partir de ces éléments. Il synthétise les faits rapportés et les éléments communiqués dans un document qu'il fournit au signalant pour validation.

A la réception de ce document, l'appelant a deux options :

- Stopper son action ;
- Lever son anonymat auprès de l'administration.

Si l'appelant valide sa levée d'anonymat, afin que le titulaire fasse une demande d'information auprès de l'administration, le traitement du signalement est facturé comme traitement de second niveau (UO 2). Chaque situation ne peut faire l'objet que d'une seule facturation, traitement de 1^{er} niveau ou de 2nd niveau.

4.2.2 Traitement de second niveau, avec demande d'information auprès l'administration (autorité d'emploi et/ou établissement et d'enseignement supérieur pour les cas inter-étudiants) - (partie à bon de commande – UO 2)

Dès validation par le signalant, le titulaire porte à la connaissance de l'administration les éléments constitutifs du signalement en sa possession. Ces éléments font l'objet d'une note de contexte adressée à l'administration.

L'administration fait connaître ses observations et fournit à son tour ses éléments documentés dans un délai d'un mois (cf. Article 8). La mission Egalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaines du ministère de la Culture est en copie de l'ensemble des échanges.

A défaut de réponse dans le délai d'un mois précisé au moment de la saisine, et après relance, le titulaire informe la mission Egalité, 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.

Au terme de cette phase le titulaire rédige un rapport de signalement préliminaire contenant une restitution des éléments fournis par les deux parties. Ce rapport inclut, le cas échéant, les mesures prises par l'administration, ainsi que les préconisations managériales et organisationnelles du titulaire, pour la résolution de la situation. Il ne comporte aucune appréciation du titulaire sur la qualification juridique des faits relatés.

Le titulaire adresse à la mission Egalité, diversité et insertion des jeunes du service des ressources humaines du ministère de la Culture, ainsi qu'au demandeur, une copie du rapport de signalement définitif incluant les mesures définies par l'autorité d'emploi.

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 doit 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 doit 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 les acteurs en charge du traitement des signalements, les référents de prévention des discriminations et de lutte contre les violences et harcèlements sexuels et sexistes (RPD) des structures bénéficiaires du dispositif, pour recueillir des informations ou des conseils managériaux relatifs à des situations qu'ils ont à gérer (identification du champ de compétence de la cellule, conseils managériaux pour gérer une situation, orientation).

Ces conseils peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, de participation à des réunions ou toutes autres modalités présentées dans l'offre du titulaire.

Il est rappelé expressément que les prestations délivrées dans ce cadre constituent exclusivement des prestations d'information générale et non des prestations de conseil juridique au sens de la loi du 31 décembre 1971. Le titulaire ne peut formuler aucun avis, aucune recommandation et aucune opinion personnalisée sur le traitement juridique d'une situation individuelle. Toute demande de conseil juridique au sens strict — analyse personnalisée, qualification juridique des faits, recommandation de stratégie contentieuse ou non contentieuse — **excède le périmètre du présent marché**. En pareil cas, le titulaire en informe immédiatement l'administration, laquelle pourra recourir, selon ses propres procédures, à son marché de prestations de conseil et de représentation juridique conclu avec des cabinets d'avocats.

ARTICLE 5 : Pilotage des Prestations

5.1 Pilotage

La mission Égalité, 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 Égalité, 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 Égalité et Diversité, si les éléments à aborder le permettent. Lors de ces réunions, le titulaire émettra les livrables mentionnés à l'article 7 du présent document.

Les relevés de décisions des réunions sont transmis par le titulaire à la mission Égalité, diversité et insertion des jeunes du SRH dans un délai d'une semaine maximum. La mission Égalité, 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 réunions 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 supérieures d'art et de spectacle (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 et dans les écoles territoriales supérieures d'art et de spectacle, 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 (modalité de traitement)
- Date de saisine de l'employeur/école
- Date de l'avis rendu

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

- le nombre de signalements reçus par mois
- le profil des signalants
- le profil de mis en cause
- le(s) motif(s) ayant motivé l'appel comprenant un focus sur les discriminations (critère principal et secondaire) un focus sur les VHSS et un focus sur les LGBTphobie
- les modalités de suivi réalisé par la cellule (écoute/information, accompagnement à la constitution des éléments du signalement, demande d'information à l'autorité d'emploi)
- l'état d'avancement des situations
- un focus sur la ligne d'assistance à l'administration (nombre de demandes, fonction de l'appelant, organisation d'appartenance, motif des demandes)
- un focus sur les cas inter-étudiants (motif, établissement d'appartenance)

7.2 Contribution au rapport social unique et à la base de données sociales

Le prestataire fournit les informations nécessaires au recensement des signalements portés à sa connaissance dans le cadre de la constitution du Rapport social unique et de la Base de données sociales, produits 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, ainsi que plusieurs paramètres de contexte :

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

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

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 (téléphone, mail, plateforme) ;
- 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 du périmètre de la cellule
 - b) le nombre de signalements en cours de traitement en identifiant le niveau de traitement
 - c) le nombre de signalements dont le traitement est clos
 - d) le nombre de signalements ayant donné lieu à une écoute et information
 - e) le nombre de signalements ayant donné lieu à la constitution du dossier des éléments du signalement
 - f) le nombre de signalements ayant donné lieu à une demande d'information auprès de l'autorité d'emploi
 - g) les suites proposées 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 ;
- tranche d'âge ;
- lieu de travail (AC, DRAC/DAC, SCN, 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 ;

- 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
- pour les saisines relatives aux violences et harcèlements sexuels et sexistes
 - ventilées selon : agissement, harcèlement, agression, viol, violences intrafamiliales
- profil des auteurs présumés (genre, collègue, supérieur, tranche d'âge, statut, catégorie, etc.) ;
- modalités de traitement (écoute et information, constitution du dossier des éléments du signalement, demande d'information auprès de l'autorité d'emploi) croisées avec le profil des appelants (sexe, catégorie) et croisées avec le(s) motif(s) de signalement, ventilés par suites données.

7.3.3 Cas où le signalant est un étudiant

- nombre de cas étudiants ;
- profil des signalants (se déclarant victime ou témoin) ;
- sexe, tranche d'âge ;
- lieu d'études et région d'études ;
- motif(s) ayant motivé l'appel : discrimination, harcèlement moral, agissement sexiste, violence sexuelles, menaces et de tout autre acte d'intimidation croisée par type de structure et profils des appelants :
 - pour les appels relatifs 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
 - pour les appels relatifs aux violences et harcèlements sexuels et sexistes : agissement, harcèlement, agression, viol, violences intrafamiliales
- profil des auteurs présumés (sexe, tranche d'âge, statut, etc.) ;
- modalités de traitement (écoute et information, aide à la constitution du dossier des éléments du signalement, demande d'information auprès de l'autorité d'emploi) croisées avec le profil des appelants 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 et 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 de lutte contre les VHSS (RPD), bureaux des ressources humaines) ;
- l'affectation dont relève l'appelant : administration centrale, déconcentrée, SCN, type d'établissement public national et 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
- profils du signalant, ainsi que de l'auteur présumé (mêmes rubriques que pour les points 7.3.3 et 7.3.4) ;
- 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) : Ecoute / Information	Ils doivent être opérationnels au plus tard 1 mois à compter de la notification du marché
Traitement de 1 ^{er} niveau avec constitution des éléments de signalement avec note de restitution de la situation	Au plus tard 1 mois après le signalement
Traitement de 2 nd niveau avec la demande d'information auprès de l'autorité d'emploi ou établissement d'enseignement supérieur, comprenant : - une note contexte adressée à l'administration - un retour de l'administration* ; - la production d'un rapport de signalement définitif incluant les mesures définies par l'autorité d'emploi.	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 Egalité, 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 (DGDCCER)

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

DRAC 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 Âge, 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 supérieures d'art et de spectacle

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 Chalon
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