



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique mise en œuvre depuis: 2016

Elaboration d'un code de diversité et création de «l'outil respect»

**Certificat de mérite avec mention spéciale, Prix AISS des bonnes pratiques –
concours Europe 2019**

Office national de l'emploi
Belgique

Résumé

L'Office national de l'emploi (ONEM) a pour mission de gérer les régimes d'assurance chômage d'une part et d'interruption de carrière (congé parental, etc.) d'autre part. Comme la plupart des institutions de sécurité sociale, il est confronté à une grande diversité parmi ses clients et parmi ses agents.

En 2016, l'ONEM a créé un outil de référence dans le cadre de la diversité: le code de diversité. Il reprend des règles concrètes quant au comportement à adopter par les agents dans leurs rapports avec les collègues et clients compte tenu de leurs différences: langue, âge, genre, couleur de peau, croyance, orientation sexuelle, statut social et handicap.

Ce code formalise l'engagement de l'institution en matière de diversité et de lutte contre la discrimination.

Afin d'implémenter le code au sein de l'organisation, l'ONEM a opté pour une approche originale et novatrice se basant notamment sur le théâtre d'entreprise et le serious game (approche pédagogique par le jeu). Le projet a été récompensé par le Diversity Award («prix de la diversité») 2016 décerné à la meilleure pratique en matière de diversité au sein de la fonction publique fédérale belge.

Problème ou défi

Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.

L'Office national de l'emploi a pour mission de gérer les régimes d'assurance chômage d'une part et d'interruption de carrière (congé parental, etc.) d'autre part. Comme la plupart des institutions de sécurité sociale, il est confronté à une grande diversité parmi ses clients et parmi ses agents. Plus d'un million de personnes, de pratiquement toutes les nationalités du monde, reçoivent annuellement des allocations à charge de l'ONEM. Parmi ses 3 100 agents, l'Office recense lui-même des collaborateurs originaires de 47 pays différents.

Le code de diversité permet de veiller à ce que chaque agent de l'ONEM fasse preuve de «professionnalisme» à l'égard de la diversité sur son lieu de travail.

Avec l'élaboration de ce code et son implémentation, l'ONEM souhaitait relever un triple défi. L'Office voulait formaliser son engagement en faveur de la diversité et lutter contre la discrimination. Par ailleurs, il s'agissait de fournir aux dirigeants et aux agents un cadre de référence permettant de respecter la diversité au travers des compétences et des comportements des agents. Enfin, il s'agissait d'informer les agents sur la politique de diversité à l'ONEM.

Il faut enfin ajouter que l'ONEM dispose aussi de codes de déontologie depuis longtemps, mais ceux-ci ne contiennent pas de règles aussi précises et concrètes sur le plan de la diversité.

Relever le défi

Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.

Elaboration du «code diversité»: 40 agents issus des différents bureaux et de l'administration centrale ont participé sur une base volontaire à la création du code diversité. Les participants accompagnés par un consultant externe, se sont penchés sur:

- la manière dont ils voulaient se positionner à l'ONEM face aux différences sur le lieu de travail: langue, âge, genre, couleur de peau, croyance, orientation sexuelle, statut social, handicap;
- le comportement attendu de chaque collaborateur à cet égard dans leurs rapports avec les collègues et clients.

Le fruit de ces réflexions a été compilé et transposé dans un certain nombre de règles de conduite concrètes, sous la forme d'un code de 18 pages, très simple et illustré d'exemples.

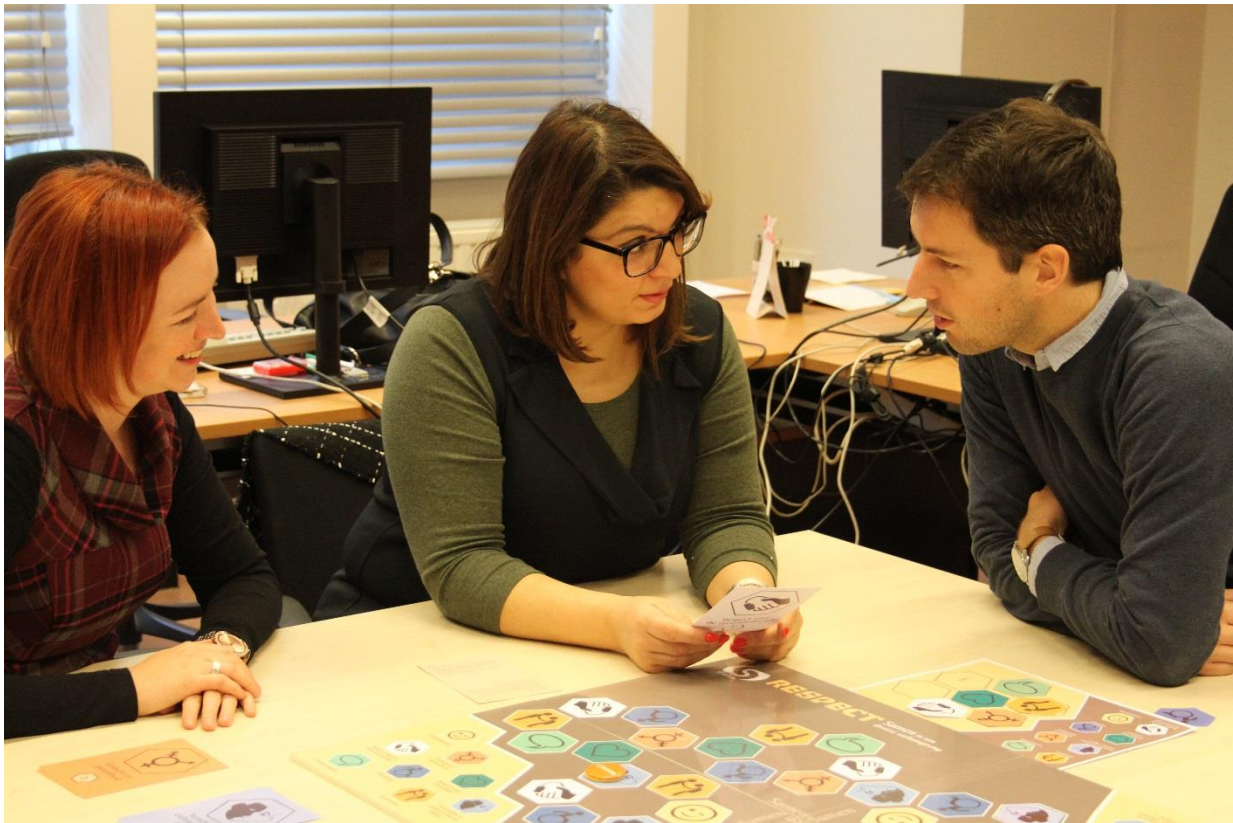
Ancrage du code diversité:

- le développement de «l'outil respect» (*serious game*) pour s'approprier d'une manière ludique les règles du code diversité. Ce jeu a été conçu en interne, mais développé par une firme spécialisée dans les jeux;
- le théâtre d'entreprise à destination de la ligne hiérarchique;
- la réalisation d'un «quiz diversité»;
- la proposition d'objectifs de développement dans le cadre du cycle d'évaluation.

Objectifs à atteindre

Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.

- L'élaboration d'un code de diversité.
- Le développement de l'outil respect, basé sur le *serious game*.
- La formation de 68 agents, qui se sont proposés comme «accompagnateurs» de l'outil respect.
- La participation de 377 cadres de l'organisation au théâtre d'entreprise.
- L'organisation de 159 sessions de sensibilisation à la diversité avec l'outil respect dans les bureaux et à l'administration centrale. Au total, 1 392 agents ont participé à ces sessions.
- La participation de 720 agents au quiz diversité.



Une équipe de collaborateurs s'approprié les règles du code diversité en jouant à l'outil respect (serious game).

Evaluation des résultats

La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en septembre 2018 auprès des agents de l'ONEM montrent un taux de satisfaction élevé concernant les «relations interpersonnelles». La question relative aux bons contacts avec les collègues a obtenu 95,8 pour cent de satisfaction. Celle relative à l'égalité de traitement a obtenu 88,2 pour cent de satisfaction. La question relative aux personnes de confiance de l'organisation dans le cadre de la lutte contre les comportements indésirables a obtenu 84,4 pour cent de satisfaction.

En 2018, aucune demande d'intervention psychosociale formelle n'a été introduite.

Enfin, en 2017, 98,5 pour cent des visiteurs étaient satisfaits ou très satisfaits par rapport à l'accueil reçu à l'ONEM. Aucune plainte pour discrimination n'a été introduite par des assurés sociaux contre l'ONEM en 2018 auprès des instances compétentes.

Enseignements tirés

Veuillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veuillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veuillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Les facteurs de succès:

- la mobilisation et l'engagement des agents impliqués dans la rédaction du code de diversité et dans l'accompagnement des sessions de sensibilisation avec l'outil respect;
- l'approche novatrice pour ancrer le code de diversité dans l'organisation, à savoir le théâtre d'entreprise et le *serious game*;
- le soutien de la hiérarchie et la bonne collaboration entre les différents services en interne impliqués dans l'implémentation du code diversité (Centre national de formation, cellule diversité, direction communication, etc.).

Les risques:

- la difficulté de rédiger un code avec des règles de conduite simples dans un domaine sensible et à défaut de modèle;
- un manque de communication quant à la plus-value d'un code de diversité dans l'organisation;
- un manque d'adhésion de la part des agents aux actions de sensibilisation.