

## Directives du Comité de direction Chapitre 00 : Organisaion générale

### Directive 00\_11

## Création d'une instance indépendante chargée de la médiation

### 1. Terminologie

Dans la présente directive, les expressions au masculin s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

### 2. Mission

Le Comité de direction de la HEP conformément à l'article 90 RLHEP, offre un processus de traitements de conflits confidentiel et volontaire visant à maintenir ou rétablir des relations de travail ou d'études acceptables pour tous. Il souhaite prévenir toute atteinte à la personnalité et contribuer à un environnement favorisant l'échange et la qualité de ses relations humaines.

Le traitement des conflits est un élément important favorisant l'épanouissement au travail et il a pour finalité de :

- favoriser un climat de travail et de recherche harmonieux
- protéger la personnalité et l'intégrité des membres du personnel et des étudiants de la HEP Vaud
- faciliter l'expression des problèmes et la recherche de solutions
- traiter les conflits avant qu'ils ne dégénèrent

### 3. Engagement du Comité de Direction

Le comité de Direction veut garantir le respect des personnes dans les relations de travail et d'études.

Il entend sensibiliser les responsables hiérarchiques à l'équité de traitement et au respect de leurs collaborateurs. Dans cette optique, ils doivent être attentifs à l'apparition de signes indicateurs de dysfonctionnements au sein des équipes, tels que:

- absence de communication,
- perte de motivation,
- absentéisme,
- congés maladie répétés.

Ils doivent se montrer disponible à l'écoute des difficultés rencontrées dans les relations de travail et en cas de conflit avéré définir un mode de gestion de ce conflit avec les intéressés.

Dans la recherche d'une solution à la problématique soulevée par le conflit, le responsable hiérarchique, après avoir entendu les différentes parties, peut soit intervenir lui-même, soit demander l'intervention d'un tiers dans un processus de médiation.

Le Comité de direction soutient une campagne de sensibilisation de concert avec l'unité communication avec notamment une page dédiée sur le site WEB de la HEP ainsi que des informations complémentaires.

Il exige que les unités concernées (RH et SACAD) informent tout nouveau collaborateur ou étudiant lors de la séance d'accueil.

#### 4. Bases légales

Règlement d'application de la loi du 12 décembre 2007 sur la Haute école pédagogique (RLHEP article 90)

Loi sur le personnel de l'Etat de Vaud, article 5.

Code des obligations (art. 328, al. 1) et la Loi fédérale sur le travail (art. 6, al. 1 et art. 33) prévoient que l'employeur protège par des mesures appropriées la santé physique et psychique de ses employés.

Code civil suisse (art. 28 et suivants) et le Code des obligations (art. 49) proscrivent les comportements portant atteinte à la personnalité.

#### 5. Définition

La médiation est un processus alternatif de traitement du conflit, confidentiel et volontaire, dans lequel une instance tierce et impartiale, le médiateur ou la médiatrice, habilité par les parties, facilite leurs négociations avec comme issue possible un accord acceptable pour tous.

#### 6. Champ d'application

La médiation est une prestation offerte gratuitement aux étudiants et aux collaborateurs engagés à la HEP ( personnel administratif et technique, personnel enseignant ) qui souhaitent de l'aide, du conseil ou de l'accompagnement dans la résolution de conflits.

#### 7. Organisation de l'instance de médiation à la HEP

Cette structure a pour mission de :

- veiller à la sensibilisation de l'ensemble de la HEP aux moyens de gestion des conflits
- recevoir les demandes de tout membre du personnel de la HEP et de ses étudiants confronté à un conflit ou s'estimant non respecté dans sa personne
- offrir et mener, avec l'accord de la personne requérante, un processus de médiation avec les parties concernées
- orienter vers d'autres instances en cas d'impossibilité ou d'échec de la médiation.

La structure repose sur l'organisation suivante:

- Une équipe de médiateurs externes, offrant une permanence téléphonique et disponible, par ailleurs, pour des entretiens, selon les demandes
- le Comité de direction désigne en cas de besoin, un référent interne pour le médiateur, à savoir la personne responsable des Ressources humaines,
- des règles de fonctionnement assurant la confidentialité, l'indépendance, l'impartialité (voir document Principes de fonctionnement de la médiation à la HEP Vaud, à l'intention des utilisateurs de la médiation).

## 8. Processus de la médiation

### 8.1 Prise de contact

Une ligne téléphonique spécifique permet de joindre de manière confidentielle; un échange par courrier électronique est également possible.

### 8.2 Accueil de la demande

Après avoir exposé la situation succinctement, la personne requérante reçoit des informations sur les modalités de la procédure puis décide si elle poursuit ou non la démarche.

### 8.3 Premier entretien

Sur demande de la personne requérante, un premier entretien est fixé avec le médiateur pour définir la nature du conflit.

### 8.4 Traitement - médiation

Deux cas de figure se présentent:

Si l'écoute du médiateur révèle un cas de conflit, la médiation peut intervenir entre les parties pour accompagner la recherche d'une solution acceptable pour les deux parties.

Dans ce cas, avec l'accord de la personne requérante, le médiateur externe entendra la personne requérante puis la personne mise en cause, séparément, et un accord sera recherché entre les deux parties.

En cas de difficulté à résoudre le différend, et avec l'accord de la personne requérante, le médiateur pourra s'adresser au référent interne afin d'envisager des solutions ou des aménagements susceptibles de faire évoluer la situation de manière constructive.

S'il s'agit d'un désaccord sur le fonctionnement administratif du service (description de fonction, contrat, vacances, etc .... ), et après vérification que toutes les voies réglementaires de résolution du problème au sein du service concerné ont été utilisées sans succès, la personne sera dirigée vers le référent interne désigné par le Comité de direction, soit la personne responsable des Ressources humaines.

### 8.5 Mesures d'accompagnement

La recherche de solutions au travers de la médiation est importante pour la personne plaignante; cependant, un accord à l'amiable peut, à court ou moyen terme, s'avérer insuffisant et nécessiter que d'autres mesures soient prises, notamment un transfert de l'une ou l'autre personne concernée, une réorganisation du travail, la formation du personnel d'encadrement, voire une procédure disciplinaire.

Le cas échéant, sur demande circonstanciée du médiateur, de telles mesures seront prises par le Comité de direction.

### 8.6 Echec de la médiation

En cas de non-respect de l'accord de médiation ou lorsque la médiation n'aboutit pas, la personne requérante peut s'adresser au référent désigné par le Comité de direction.

Dans les deux cas, avec l'accord de la personne requérante, le médiateur informe le Directeur de l'administration ou la personnes responsable des Ressources humaines de cet échec au moyen d'un rapport succinct.

Approuvé par le Comité de direction  
Lausanne, le 3 septembre 2012



Guillaume Vanhulst, recteur

Diffusion :

- Membres du CD
- Responsables d'UER, de filières, de la recherche & développement et des relations nationales & internationales, des prestations de formation continue et de service, des RH, par le site internet, espace Réglementation