

PRINCIPES DU FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION A L'UNIL

Conditions générales à remettre à toute personne consultant le Bureau de médiation

OBJECTIFS DESIGNES PAR LE RECTORAT

Le Rectorat de l'UNIL veut garantir le respect des personnes dans les relations de travail et d'études. A cet effet, il institue un Bureau de Médiation qui s'inscrit dans le cadre d'une politique de promotion de la qualité des relations humaines et de la santé sur le site de l'UNIL.

Le Rectorat souhaite ainsi contribuer à la prévention des atteintes à la personnalité en offrant un recours à la médiation comme moyen de traiter les différends entre membres de la communauté universitaire.

Afin de favoriser la confiance en les services du Bureau de médiation, le présent document décrit les principes fondamentaux du processus de médiation à l'intention de la communauté de l'UNIL et des personnes s'engageant dans une démarche de médiation.

CHAMP D'APPLICATION

La médiation est une prestation gratuite qui s'adresse aux étudiants¹ et aux collaborateurs de l'UNIL, qui, dans leurs relations de travail ou d'étude, s'estiment non respectés en tant que personne ou confrontés à un conflit, victimes d'injustice, de discrimination ou de harcèlement.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

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.

- Libre-choix de la démarche

La participation des parties au processus de médiation est libre et volontaire ; l'aboutissement à un accord de médiation dépend de la volonté des parties de trouver un consensus.

Le médiateur n'intervient que sur demande expresse de la personne qui l'interpelle ou des parties.

Le processus de demande d'intervention ou de médiation peut être interrompu en tout temps sur demande d'une des parties .

- Confidentialité

Le droit à la confidentialité des informations et du contenu des entretiens est essentiel au processus de médiation et à des rapports de confiance.

Le médiateur ainsi que tous les acteurs de la médiation doivent s'engager à garder confidentiels tous les éléments portés à leur connaissance au cours du processus. Ces éléments ne peuvent notamment pas servir de preuves dans des procédures judiciaires ou administratives et le médiateur ne peut pas y être cité comme témoin par l'une ou l'autre partie.

Dans certaines circonstances particulières, le secret peut être levé lorsque:

- les parties ont conjointement donné leur accord
- un juge ou une autorité administrative a demandé la levée du secret de fonction des parties ou du secret professionnel du médiateur conformément à la législation

¹ La forme masculine utilisée dans ce texte comprend toute personne de sexe masculin ou féminin

- les informations en possession du médiateur présentent une menace réelle pour la vie humaine, la santé ou pour la sécurité de l'institution
- les informations, sous forme non-identifiables par un tiers, ne sont utilisées par le médiateur que pour attester d'une médiation.

- **Impartialité du médiateur**

Le médiateur intervient à la demande d'une ou des parties en tant que tiers impartial. Indépendant de l'organigramme de l'UNIL, il n'est ni arbitre, ni expert, ni défenseur d'une partie ou de l'institution. Il ne dispose d'aucun pouvoir de décision sur l'issue de la médiation.

ETAPES DE LA MEDIATION

Le médiateur peut être saisi directement à la demande d'une personne ou conjointement par les parties souhaitant trouver une solution amiable à leur différend.

La demande d'intervention peut en tout temps être suspendue ou retirée. Il en va de même du processus engagé qui peut être interrompu ou abandonné à toutes les étapes. Ce droit appartient au demandeur d'intervention, aux parties individuellement, ainsi qu'au médiateur.

A. Lorsque la demande émane des parties conjointement, le processus de médiation s'ordonne en règle générale autour des étapes suivantes :

- 1) Le médiateur s'entretient préalablement avec chacune des parties concernées pour délimiter l'objet de leur différend et clarifier le processus de médiation.
- 2) Le médiateur peut requérir des parties un exposé écrit des questions en litige.
- 3) D'entente avec les parties, le médiateur peut s'enquérir de toute information et consulter toute personne susceptibles de fournir des renseignements utiles, notamment en vue de vérifier la faisabilité des solutions envisagées.
- 4) Le médiateur réunit une première fois les parties pour s'assurer de leur adhésion aux principes de la médiation
- 5) Le médiateur organise et anime ensuite les échanges entre les parties de manière à leur permettre d'évoluer vers un accord partiel ou global.
- 6) Avant de s'engager par un accord de médiation, les parties peuvent s'accorder un délai de réflexion, par exemple pour prendre conseil ou pour en mesurer les conséquences.
- 7) Sur demande d'une des parties au moins, le médiateur peut accompagner la mise en œuvre de l'éventuel accord de médiation, notamment en servant d'intermédiaire avec les personnes compétentes en la matière.

B. Lorsque la demande émane d'une seule personne, le médiateur commence par s'entretenir au plus vite avec elle. Cette phase d'écoute active doit permettre à la personne requérante d'analyser la situation, le cas échéant de préciser sa demande, et d'apprécier si la médiation est de nature à satisfaire l'objet de sa demande.

- 1) Le médiateur peut exiger du demandeur d'intervention un exposé écrit des questions en litige et avec son accord éclairé s'enquérir de toute information et consulter toute personne susceptibles de fournir des renseignements utiles à la bonne compréhension de la situation, notamment lorsque la situation fait l'objet d'une autre forme d'intervention.
- 2) Avec l'accord du demandeur d'intervention, le médiateur peut également solliciter un entretien avec toute personne qu'il juge indiquée pour trouver une solution raisonnable au cas dont il est saisi.

Si le principe d'une médiation est accepté par toutes les parties, le processus de médiation proprement dit peut suivre les étapes décrites sous lettre A ci-dessus.

NATURE DE L'ACCORD DE MEDIATION

La fonction première de la médiation étant de maintenir, d'établir ou de rétablir les conditions permettant d'améliorer les relations interpersonnelles, une clarification de la situation, une meilleure compréhension de la position de l'autre, une réduction des questions en litige ou encore la décision commune de suivre une autre procédure doivent être considérées un succès.

Si les parties parviennent à une solution mutuellement acceptable par elles, la force de l'accord de médiation réside essentiellement dans leur volonté commune de l'appliquer. Cependant, en fonction des circonstances, cet accord devra être soumis à l'approbation de l'organe compétent en la matière.

ECHEC DE LA MEDIATION

En cas de non-respect de l'accord de médiation ou lorsque la médiation n'aboutit pas, la personne requérante peut demander l'engagement d'une procédure disciplinaire interne ou externe ou renoncer à poursuivre la démarche. Dans les deux cas, avec l'accord de la personne requérante, le médiateur informe le Secrétaire général de l'UNIL de cet échec au moyen d'un rapport succinct.

STATUT DU MEDIATEUR

Au bénéfice d'un contrat de mandat de droit privé, le médiateur ne dépend pas de la structure administrative de l'UNIL.

Il jouit d'une indépendance absolue à l'égard du Rectorat, des Décanats et de la Direction administrative, dont il ne reçoit d'autres directives ou instructions que celles figurant dans le présent document.

Pour mener à bien le mandat qui lui a été confié, le médiateur peut compter sur la diligente collaboration des fonctions académiques et administratives de l'UNIL, notamment le Vice-recteur de l'enseignement, les Doyens des facultés, le Secrétaire général, le Directeur administratif.

De même, le médiateur veille à développer et à entretenir des relations constructives avec les services d'orientation et de soutien aux étudiants et collaborateurs.

ROLE DU MEDIATEUR

Le médiateur est un tiers impartial qui aide des parties, ayant manifesté leur volonté de trouver une solution au différend qui les oppose, à atteindre leur but commun.

De manière générale, le médiateur aide activement et équitablement les parties à s'écouter, se parler, se comprendre, afin d'explorer ensemble les voies d'entente possibles et construire leur accord, partiel ou global.

Son rôle dans le processus de médiation consiste notamment à :

- informer les parties sur les principes qui animent le processus de médiation et préciser les conditions formelles d'un dialogue constructif ;
- organiser le cadre permettant aux parties d'analyser la nature et la dimension du différend qui les oppose, d'identifier et communiquer leurs intérêts, leurs besoins et leurs droits tout en reconnaissant ceux des autres parties et d'établir ainsi entre elles une communication efficace et basée sur la bonne foi ;
- garantir l'égalité de traitement et la liberté d'expression de toutes les parties, ainsi que la courtoisie des discussions ;
- faciliter le processus engagé par les parties par des suggestions d'ordre procédural, ou organisationnel ;
- aider les parties à examiner un problème sous différents angles, à définir les questions et les intérêts fondamentaux et à rechercher des solutions mutuellement satisfaisantes ;

- seconder les parties dans l'élaboration d'un règlement raisonnable, notamment en remettant en question les positions extrêmes et les objectifs irréalistes d'une ou des parties et en leur faisant prendre en considération toute la portée de l'accord envisagé ;
- assurer le suivi de l'éventuel accord.

Le médiateur s'implique également dans la prévention de la dégradation des conflits dans les relations de travail et d'études. Il entretient à cet effet des relations avec les services concernés par la santé au travail et l'orientation et conseil aux étudiants. Il peut notamment émettre des recommandations, qu'il adresse au Rectorat ou à la Direction administrative.

Il veille à ce que son action soit connue des membres de la communauté universitaire. Pour cela, il prend toutes mesures utiles à la diffusion de l'information avec les services concernés.

DEVOIRS ET DROITS DU MEDIATEUR

Le médiateur est disponible et diligent. Il assure une permanence hebdomadaire sur le site de l'UNIL et répond par ailleurs rapidement aux demandes d'intervention.

Il met tout en oeuvre pour que les parties comprennent dès le début le processus de médiation et adhèrent aux principes qui l'animent.

Le médiateur répond de la qualité du processus. Il respecte et affirme la confidentialité des informations et des débats et renseigne la personne requérante ou les parties des limites de ce principe. Il préserve le respect entre les parties et les encourage à s'engager personnellement dans la résolution de leur différend. Il s'engage à développer de façon continue ses compétences professionnelles pour assurer la qualité de ses prestations.

L'engagement du médiateur est à l'égard des parties et du processus. Il apporte une attention toute particulière à ne pas laisser les influences ou les pressions extérieures compromettre son indépendance. Le médiateur agit dans le respect des lois et des principes de la médiation. Il peut refuser d'intervenir ou interrompre en tout temps le processus engagé sans avoir à motiver sa décision, si son propre jugement ou son éthique l'amènent à penser que les conditions pour une résolution amiable ne sont pas réalisées. Ceci notamment lorsque :

- le refus d'autoriser la transmission ou la divulgation de données confidentielles empêche de traiter efficacement la demande d'intervention ou de mener à bien le processus de médiation ;
- le processus de médiation est susceptible de porter préjudice à l'une des parties, violer un de ses droits fondamentaux ou aboutir à un accord anormalement déséquilibré ;
- manifestement le processus ne se déroule pas sous le règne de la bonne foi ou est utilisé de manière abusive ;
- les informations à disposition laissent présumer qu'une infraction pénale poursuivie d'office a été commise ;
- l'accord vers lequel convergent les parties est contraire à des règles de droit ou porte atteinte aux intérêts juridiquement protégés de tiers concernés ;

Tant au terme d'un processus de médiation qu'à l'échéance de son mandat, le médiateur n'est pas dégagé du secret professionnel relatif à son activité de médiateur.

Dorigny, le 19.7.2003

Prof. Jörg Winnistörfel
Vice-recteur de l'Enseignement

Françoise Méan
Médiatrice UNIL