



Perpignan, le jeudi 1^{er} Février 2024

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT Du dispositif d'écoute de soutien d'analyse et de médiation des agents

de l'Université de Perpignan Via Domitia

Il est rappelé que certaines situations conflictuelles ou certaines souffrances au travail peuvent ainsi être résolues par l'intervention des encadrant au plus près des personnes en souffrance.

Le présent dispositif n'est pas le seul outil de résolution de conflits ou de difficultés au travail à disposition des agents de l'UPVD qui peuvent également solliciter de nombreux acteurs : le ou la responsable du service, la Directrice des Ressources Humaines, le médecin du travail, la psychologue du travail, l'assistante sociale, un assistant de prévention ou le conseiller de prévention, le secrétaire du Comité Social d'Administration en formation spécialisée (CSA-FS) lorsque les questions touchent aux collectifs de travail, les organisations syndicales.

Il s'agit d'un dispositif d'écoute de l'agent. L'agent a toutefois la possibilité de se faire accompagner d'un collègue de son choix (collègue de confiance ou représentant du personnel).

Article 1 : La création d'un binôme de suivi des signalements, de première écoute et d'accompagnement.

Le binôme de suivi des signalements et de première écoute et d'accompagnement pour toutes les formes de conflits au travail est créée et se compose du vice-président proximité médiation déontologie et de la directrice des ressources humaines.

Elle a pour missions :

- Récupérer les signalements issus des différents canaux (plateforme, mail ou en direct)
- Amener une première orientation/information à l'agent sur le dispositif et l'accompagnement proposé.
- Analyser les situations et apporter une 1^{ère} réponse proportionnée (gestion de l'urgence notamment, ou situation simple).
- Informer la cellule d'écoute de prévention et d'accompagnement des situations dans tous les cas.

Article 2 : Rôle et composition de la cellule d'écoute, de soutien d'analyse et de médiation (CESAM) des situations.

La CESAM a pour mission :

- Recueillir une vision élargie de la situation, au travers notamment d'entretiens avec les personnes impliquées dans la situation et/ou en situation de management.
- Proposer des solutions aux situations décrites au travers d'une vision pluridisciplinaire : prise en charge ;
- Rendre compte de l'analyse et de la situation au chef d'établissement (conseiller une enquête administrative interne* ou externe le cas échéant) ;
- Établir les statistiques et les comptes-rendus anonymisés pour la cellule plénière.

Elle se compose des membres suivants :

- La DRH.
- Le VP-PMD.
- La responsable du service RH BIATSS et contractuels.
- La responsable du Service RH Enseignants et enseignants-chercheurs.
- La responsable du Service RH d’accompagnement des transformations (SAT).
- Un membre du SAIJ,
- Le médecin du travail,
- L’assistante sociale,
- La Correspondante Handicap,
- Un membre de la Cellule Prévention des Risques professionnels et Environnement.

Un groupe restreint de la CESAM a en charge la mise en œuvre des entretiens.

Tous les membres de la cellule s’engagent à se former à l’écoute, à la prévention des RPS et aux actes de violence, discriminations, harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes et sexuels VDHAS et sont tenus à une absolue confidentialité. Toute personne de la cellule qui serait concernée par un dossier doit renoncer à siéger (Relation personnelle ou professionnelle de proximité, témoin, victime ou auteur présumé de faits dénoncés, etc.). Les membres de la cellule s’engagent à observer les règles de réserve, d’objectivité et de neutralité dans le traitement des situations qui sont portées à leur connaissance. La cellule n’est pas une instance disciplinaire ; elle n’instruit pas les dossiers à charge ou à décharge, mais rassemble toutes les informations nécessaires à la compréhension des situations.

Article 3 : Rôle et composition de la cellule plénière

Les missions de la cellule plénière sont les suivantes :

- Définir les actions de prévention en matière de VDHAS et RPS (discriminations, violences verbales, physiques et numériques...) pour les soumettre à la direction de l'établissement et aux instances : actions de formation, de communication, d'évaluation des RPS, ... ;
- Étudier les signalements anonymisés et les solutions apportées ;
- Analyser les résultats obtenus (bilan quantitatif et qualitatif des situations traitées).

Outre le traitement des situations portées à sa connaissance, la cellule plénière a un rôle d’information, de veille et de prévention des risques psychosociaux et des conflits au travail.

Elle présente un bilan annuel de son activité devant le CSA-FS : elle informe ce dernier du nombre de saisines, de leur répartition par catégories de personnels, elle expose les suites données à ces alertes, en préservant la confidentialité et l’anonymat des personnes impliquées. La cellule plénière est aussi un lieu de propositions d’actions de prévention en matière de conflits au travail et de risques psychosociaux.

Elle se compose :

- Des membres de la CESAM,
- De la directrice générale des services,
- Du conseiller prévention,
- Du référent VDHAS en formation spécialisée du CSA,
- D’un représentant du service communication,
- D’un représentant du service de la formation continue des personnels,
- Des référents thématiques concernés (discrimination, handicap...) cf. Art. 6,
- Des référents de la plateforme de signalement étudiants.

Article 4 : Procédure de saisine

Étape 1 : saisine de la plateforme de signalement par la personne concernée ou par une personne ressource, ou par un témoin (avec l'accord préalable de la personne), sous la forme d'un témoignage sur la plateforme signalement.net ; Le suivi des signalements déposés sur la plateforme est assuré par le VP-PMD et de la directrice des ressources humaines : seules ces deux personnes ont accès aux témoignages. À l'occasion d'un premier contact avec le sollicitant (via la messagerie de la plateforme ou autre moyen de communication), le binôme évalue si la saisine de la CESAM est pertinente ou s'il convient d'orienter la personne vers une autre ressource.

Étape 2 : après consultation de la CESAM pour définir la composition du groupe restreint en charge des auditions. En cas de situation urgente et/ou dramatique, des mesures de protection peuvent être proposées par les membres de la CESAM, l'information est transmise au Président et/ou à la DGS, le cas échéant pour décision.

Étape 3 : Les membres de cette dernière proposent si nécessaire, dans un délai raisonnable, une date d'entretien aux personnes concernées qui peuvent, si elles le souhaitent, être accompagnées d'un collègue de son choix (collègue de confiance ou représentant du personnel). L'entretien a pour but d'écouter, de recueillir son témoignage ainsi que tous les éléments pouvant être utiles au travail de la CESAM. L'entretien donne lieu à la rédaction d'un relevé d'entretien qui est communiqué directement à la personne entendue à l'issue de l'entretien pour signature sous 24h. Cette dernière peut faire les observations qu'elle juge nécessaires (ajout, correction, modification) par courriel au groupe restreint. Ce courriel sera ajouté au rapport de la CESAM. En aucun cas le relevé d'entretien ne peut être modifié au-delà du délai.

Étape 4 : la CESAM fait le choix de procéder, ou non, à de nouveaux entretiens avec des témoins et/ou des collègues concernés par la situation en question afin de disposer d'informations complémentaires. Ces personnes peuvent venir accompagnées et tous ces entretiens donnent lieu à des relevés d'entretien qui sont transmis à chacune des personnes entendues dans le respect des éléments indiqués à l'étape 3 sur ce point.

Dans la mesure du possible, les entretiens sont individuels, la personne signalante, un témoin ou un mis en cause ne pouvant venir accompagné d'une autre personne entendue, à n'importe quel titre.

Étape 5 : la CESAM est consultée pour débattre de façon pluridisciplinaire de la situation et des recommandations au regard des relevés d'entretiens : seuls les membres de la cellule en ont connaissance.

Cas particulier : En cas de suspicion de harcèlement moral ou sexuel ou de situation grave, la cellule transmet le rapport au président de l'université et à la DGS pour décision (mesures conservatoires, enquête administrative, procédures disciplinaires, signalement au procureur de la République).

Étape 6 : la cellule, transmet le rapport au Président de l'université et à la DGS pour décision (mesures conservatoires, enquête administrative, procédure disciplinaire, etc.). En aucun cas ses membres ne peuvent agir par eux-mêmes en dehors des dispositions prévues à l'étape 7. Le Président, ou le cas échéant la DGS, informent les responsables hiérarchiques ou fonctionnels de la situation et des mesures prises et mobilisent les acteurs des services chargés de la mise en œuvre des actions.

Étape 7 : un membre du groupe restreint reçoit la personne qui a saisi la plateforme de signalement afin de l'informer des suites apportées à son signalement. Ces éléments sont repris et transmis par courriel à la personne concernée. Un retour est également effectué par écrit à l'ensemble des personnes auditionnées sur les suites données.

Article 5 : Suivi des situations

La personne signalante est informée que la cellule se tient à sa disposition en tant que de besoin afin d'évaluer sa situation à quelques semaines de distance. Ce suivi pourra également être à l'initiative du groupe restreint.

Le bilan annuel, présenté en CSA-FS, permet d'évaluer la situation des conflits au travail et risques psychosociaux à l'échelle de l'établissement et pourra servir d'indicateur pour la politique sociale de l'université. Ce bilan est aussi l'occasion d'évaluer le dispositif et de le faire évoluer si nécessaire.

Article 6 : Référents thématiques

Par décision n°2024-015 du 04 mars 2024, les référents et chargés de mission thématiques nommés jusqu'au 31 août 2024 :

- Le référent « lanceur d'alerte »
- Le référent « laïcité, racisme et antisémitisme »
- Le référent « déontologie »
- Le référent « Intégrité scientifique »

La nomination d'une correspondante handicap de l'UPVD depuis le 1^{er} juin 2021 (Diffusion Admin-info le 19/05/2021) :

- La correspondante handicap

Article 7 : Stockage, transmission et conservation des données

Les données personnelles transmises dans le cadre de la procédure de signalement sont confidentielles et sont traitées conformément au règlement n°2016/679 dit « règlement général pour la protection des données » (RGPD) ainsi qu'au référentiel relatif aux traitements de données destinés à la mise en place d'un dispositif d'alerte de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Article 7-1 : Stockage des données

L'ensemble des documents nécessaire au traitement d'une demande est confidentiel. Il sera utilisé aux seules fins de recueillir le signalement, accompagner la personne et suivre le dossier en cours, notamment si une enquête interne ou une procédure disciplinaire sont rendues nécessaires.

Les documents seront sécurisés par mot de passe et archivés sur un serveur interne accessible uniquement au responsable de la cellule et au représentant du SAIJ, membre de la cellule.

Article 7-2 : Transmission des données à des tiers

L'ensemble des documents nécessaires au traitement d'un signalement ne sera accessible qu'au responsable ou tout expert autorisé de façon expresse par la personne ayant effectué le signalement. Dans le cadre d'une éventuelle enquête judiciaire, la cellule pourra être amenée par décision de justice ou de police communiquer les éléments en sa possession. Toute autre transmission est proscrite.

Article 7-3 : Conservation et destruction des données

Deux mois après la clôture définitive de la saisine, les dossiers constitués seront archivés sur le serveur interne sécurisé de l'UPVD, en accès limité.

Pour la conservation des données :

- Lorsqu'aucune suite n'est donnée à un signalement entrant dans le champ de la cellule, les données relatives à cette alerte sont détruites ou anonymisées, dans un délai de deux mois à compter de la clôture des opérations de vérification ;
- Lorsqu'une procédure disciplinaire ou contentieuse est engagée à l'encontre de la personne mise en cause, les données relatives à l'alerte peuvent être conservées par la cellule jusqu'au terme définitif de la procédure judiciaire ;
- La cellule pourra constituer des statistiques totalement anonymisées notamment quant au nombre des signalement qu'elle a eu à traiter ou du sens des préconisations données, dans le cadre de son rapport annuel d'activité. Aucun élément d'identification des personnes ne sera conservé.

Article 8 : Déontologie de la cellule

Dans le cadre de leurs fonctions au sein de la cellule, y compris dans leurs fonctions actuelles et futures, les membres désignés sont tenus au strict respect des règles de déontologie fixées par le présent règlement :

- Confidentialité, devoir de réserve, secret professionnel et, le cas échéant, secret médical, concernant les faits, les situations et les informations portées à la connaissance de la cellule. Aucune transmission d'information confidentielle ou sensible ne sera portée à la connaissance de personnes extérieures à la cellule. Seuls les membres de la cellule saisis auront accès à l'identité de la ou les personnes concernées et des témoins ;
- Empathie et écoute bienveillante ; objectivité et neutralité dans le cadre du traitement des cas individuels ;
- Engagement à respecter les fiches de suivi établies par la cellule en complément de la présente charte ;
- Respect de délais raisonnables dans le suivi et le traitement des dossiers quel que soit la complexité des situations et des contraintes inhérentes au calendrier universitaire ;
- Disponibilité et participation aux activités de la cellule : participation aux réunions, réception des courriels, etc... ;
- Engagement à suivre les formations organisées dans les domaines entrant dans le champ de compétence et d'intervention de la cellule.