

Lignes directrices sur la médiation

Définition de la médiation

1. La médiation se définit comme un processus informel, structuré, volontaire et coopératif, fondé sur la responsabilité et l'autonomie des participant-e-s, pour la prévention et la résolution amiable des différends. Dans ce processus, engagé à l'initiative des participant-e-s, intervient un médiateur ou une médiatrice dûment formé-e, qui est une tierce partie indépendante, neutre et impartiale.

Saisine du Médiateur ou de la Médiatrice

2. Le Médiateur ou la Médiatrice peut être saisi-e par les agent-e-s permanent-e-s et temporaires, quelle que soit la nature de leur contrat. D'autres membres du Secrétariat (stagiaires, fonctionnaires mis-es à disposition et visiteurs ou visiteuses d'étude) et des personnes qui ne sont pas membres du Secrétariat mais qui sont associées aux activités du Conseil de l'Europe, quels que soient la nature de ces activités et le lieu où elles sont organisées, peuvent aussi demander l'intervention du Médiateur ou de la Médiatrice. Le Médiateur ou la Médiatrice détermine si une médiation conforme aux dispositions des présentes lignes directrices est possible.

3. Le Médiateur ou la Médiatrice peut être saisi-e à tout moment, sauf si une plainte formelle pour harcèlement concernant les mêmes faits ou le même comportement, déposée auprès du directeur ou de la directrice des Ressources humaines conformément à la *Politique sur le respect et la dignité au Conseil de l'Europe*, est pendante.

Objet de la médiation

4. Les personnes susmentionnées peuvent demander au Médiateur ou à la Médiatrice de les aider à régler tout différend interpersonnel avec d'autres agent-e-s ou toute situation qui a des répercussions sur leur bien-être ou leur performance au travail.

5. Elles peuvent aussi solliciter l'avis et le soutien du Médiateur ou de la Médiatrice en ce qui concerne toute question interpersonnelle relevant de la *Politique sur le respect et la dignité au Conseil de l'Europe*.

6. Lorsqu'un différend naît d'une décision administrative prise par le supérieur ou la supérieure hiérarchique d'un-e agent-e, le moyen approprié de contester la décision est de suivre les procédures de résolution des différends décrites à

l'article 14 du Statut du personnel et dans *l'Arrêté relatif au personnel sur la résolution des différends*. Néanmoins, dans une telle situation, la médiation peut être utile pour traiter les aspects interpersonnels du différend, en tentant de rétablir la relation qui peut s'être dégradée à cause du différend.

7. La saisine du Médiateur ou de la Médiatrice n'interrompt ni ne suspend les délais applicables aux procédures de résolution des différends prévues à l'article 14 du Statut du personnel et dans *l'Arrêté relatif au personnel sur la résolution des différends*. Toutefois, lorsqu'un recours a été introduit devant le Tribunal administratif, les parties peuvent, conformément à l'article 13.1 du Statut du Tribunal administratif du Conseil de l'Europe, demander au Tribunal de suspendre la procédure en vue de parvenir à un règlement amiable dans les meilleurs délais.

Rôle du Médiateur ou de la Médiatrice

8. Le Médiateur ou la Médiatrice facilite la communication, sans aucun pouvoir décisionnaire, et favorise le dialogue et les interactions, en particulier au moyen de réunions et d'entretiens confidentiels.

9. Le Médiateur ou la Médiatrice s'efforce de faciliter un accord entre les participant-e-s. Il ou elle ne donne pas son avis personnel sur les solutions possibles à mettre en œuvre. Il ou elle veille à ce que le processus soit juste et à ce que des solutions soient recherchées de manière équitable.

10. Le Médiateur ou la Médiatrice peut refuser d'examiner une affaire pour laquelle il ou elle a été sollicité-e, sans avoir à motiver sa décision. Il ou elle peut aussi, avec l'accord de l'agent-e qui l'a contacté-e (ou, si l'autre partie au différend a déjà été contactée, avec l'accord des deux parties), transmettre une affaire à l'autre Médiateur ou Médiatrice du Conseil de l'Europe. Lorsqu'une personne a contacté le Médiateur ou la Médiatrice mais que la médiation n'est pas la voie appropriée, le Médiateur ou la Médiatrice peut l'informer des autres possibilités qui lui sont ouvertes, telles que les procédures prévues à l'article 14 du Statut du personnel et dans *l'Arrêté relatif au personnel sur la résolution des différends*.

Confidentialité

11. Sauf si les participant-e-s en ont expressément convenu autrement, la médiation est soumise au principe de confidentialité, qui s'impose à toutes les personnes concernées, y compris aux parties. Les déclarations faites et les documents générés au cours de la médiation ne peuvent être ni portés à la connaissance de tiers ni invoqués ou produits dans le cadre d'une procédure juridictionnelle. Le principe de confidentialité ne s'applique pas dans les situations où il semble y avoir un risque imminent de préjudice pour une personne. En pareil cas, le ou la médecin de l'Organisation et le directeur ou la directrice des Ressources humaines seront averti-e-s d'urgence de la situation.

Non-respect de la confidentialité et ingérence

12. Le non-respect de la confidentialité par l'un-e des participant-e-s à la médiation est passible de sanctions disciplinaires. En outre, toute ingérence dans le processus de médiation ou intimidation par un-e autre agent-e peut être signalée au Médiateur ou à la Médiatrice et/ou au directeur ou à la directrice des Ressources humaines et peut entraîner des sanctions disciplinaires.

Déroulement du processus de médiation

13. Dans un premier temps, le Médiateur ou la Médiatrice rencontre l'agent-e ou les agent-e-s qui l'ont contacté-e, pour un entretien individuel préliminaire. L'agent-e peut se faire accompagner à l'entretien par une personne de son choix. Cet entretien préliminaire n'engage pas l'agent-e ou les agent-e-s à participer à une réunion ultérieure avec le Médiateur ou la Médiatrice ou toute autre personne.

14. Après l'entretien préliminaire, le Médiateur ou la Médiatrice évalue les possibilités de médiation. Il ou elle en discute avec l'agent-e ou les agent-e-s, qui peuvent décider de la manière dont il-s ou elle-s souhaitent procéder.

15. Si l'agent-e ou les agent-e-s souhaitent poursuivre la médiation, le Médiateur ou la Médiatrice prend contact avec l'autre agent-e concerné-e ou les autres agent-e-s concerné-e-s, pour un entretien individuel préliminaire, destiné à déterminer si une médiation est possible. Si les agent-e-s concerné-e-s sont d'accord, le Médiateur ou la Médiatrice organise une ou plusieurs séances conjointes.

16. Le Médiateur ou la Médiatrice n'entreprendra aucune action sans l'accord explicite de l'agent-e concerné-e, sauf si la situation présente un risque physique ou psychologique pour l'agent-e concerné-e ou pour une autre personne.

Fin de la médiation

17. La médiation prend fin :

- i. lorsqu'une solution a été trouvée. L'accord ainsi obtenu n'est soumis à aucune formalité particulière : il peut être écrit ou oral, au choix des participant-e-s ;
- ii. si la personne qui a demandé la médiation décide de retirer sa demande ou si l'un-e des participant-e-s à la médiation retire son consentement à la poursuite de la médiation ;
- iii. si le Médiateur ou la Médiatrice décide de mettre fin à la médiation. En pareil cas, il ou elle informe l'ensemble des participant-e-s à la médiation des motifs de cette décision.

18. Sauf si les agent-e-s concerné-e-s en ont expressément convenu autrement, la question traitée dans le cadre de la médiation ne fait pas l'objet d'un rapport écrit.

Suivi

19. Lorsque cela est possible et opportun, le Médiateur ou la Médiatrice assure le suivi de l'accord trouvé dans le cadre de la médiation. En cas de difficultés ou d'échec dans la mise en œuvre de l'accord, les agent-e-s peuvent reprendre contact avec le Médiateur ou la Médiatrice pour examiner la situation et, le cas échéant, rechercher d'autres solutions.

Aspects pratiques

20. Le Médiateur et la Médiatrice exercent en principe leurs fonctions au siège du Conseil de l'Europe, sauf lorsque les circonstances exigent un déplacement hors de Strasbourg. Le Médiateur et la Médiatrice peuvent aussi tenir des réunions par visioconférence, avec l'accord des participant-e-s et dans le plein respect du principe de confidentialité.

21. La demande de médiation est faite en français ou en anglais, par tout moyen approprié, et elle est adressée aux secrétaires du Médiateur et de la Médiatrice ou directement au Médiateur et à la Médiatrice.

Rapport d'activité

22. Tous les deux ans, le Médiateur et la Médiatrice présentent un rapport d'activité au Secrétaire Général ou à la Secrétaire Générale dans lequel le Médiateur et la Médiatrice indiquent le nombre et la nature des problèmes qui leur ont été soumis, dans le respect du principe de confidentialité. Dans leur rapport d'activité, le Médiateur et la Médiatrice peuvent formuler des recommandations et suggérer des modifications à apporter au cadre légal et aux pratiques administratives relatives au règlement des différends sur le lieu de travail. La présentation du rapport d'activité est l'occasion pour le Médiateur et la Médiatrice de procéder à un échange de vues avec le Secrétaire Général ou la Secrétaire Générale sur le contenu du rapport et sur les suites à lui donner.

Rôle du secrétariat

23. Le Secrétaire Général ou la Secrétaire Générale apporte au Médiateur et à la Médiatrice tout le soutien administratif et matériel dont ces personnes ont besoin pour exercer leurs fonctions, notamment en mettant à leur disposition un secrétariat. Le secrétariat est chargé d'assister le Médiateur et la Médiatrice et, en particulier, de leur transmettre toute demande de médiation. De plus, le secrétariat apporte son soutien à l'élaboration du rapport d'activité susmentionné.

Entrée en vigueur

24. Les présentes lignes directrices prennent effet le 1 juillet 2023.