

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

de l'Université de Perpignan Via Domitia
adoptée en FS-CSA du 22 Mai 2026.

Il est rappelé que certaines situations conflictuelles ou certaines souffrances au travail peuvent être résolues par l'intervention des responsables de proximité (doyens & directeurs d'instituts, directeurs de laboratoires, directeurs & chefs de département, responsables de formation, responsables administratif et financier etc.) qui disposent de leviers pour mettre en œuvre les premières mesures de protection fonctionnelle lorsque celles-ci sont jugées immédiatement nécessaires.

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, les services de la Direction des relations et des ressources humaines (D2RH), le ou la médecin du travail, le ou la psychologue du travail, l'assistant.e social.e, la référente ou le référent VDHASS en formation spécialisée du CSA (referent-vdhass@univ-perp.fr), un assistant de prévention ou le conseiller de prévention, le ou la secrétaire du Comité Social d'Administration en formation spécialisée (CSA-FS) lorsque les questions touchent aux collectifs de travail ou les organisations syndicales.

Le présent dispositif couvre en particulier les situations suivantes :

- tout signalement ou situation sensible ;
- violences, discriminations, harcèlement, agissements sexuels et sexistes ;
- tensions graves, mal-être au travail ;
- comportements inappropriés ;
- plus largement, tout fait pouvant relever du disciplinaire ou d'une enquête administrative.

Article 1 : L'équipe de suivi

L'équipe de suivi des signalements se compose du ou de la chargé.e de mission Relations Humaines (CM RH) et du directeur ou de la directrice des relations et ressources humaines. Il a pour missions :

- de consigner les signalements issus des différents canaux (plateforme, mail ou en direct) ;
- de préparer une première orientation / information à l'agent sur le dispositif et l'accompagnement proposé ;
- d'analyser les situations et apporter une 1ère réponse proportionnée à la situation (gestion de l'urgence notamment, ou situation simple) ;
- le cas échéant, de désigner un binôme d'écoute lorsque le signalant souhaite poursuivre la procédure ;
- le cas échéant, de réunir la cellule d'écoute de prévention et d'accompagnement des situations (CESAM) pour une étude pluridisciplinaire du signalement ;
- le cas échéant, informer toute personne ou responsable de proximité (supérieur hiérarchique, doyen, directeur, référent (voir liste des référents thématique art. 8) qu'un signalement a été reçu et est en cours de traitement, afin de prévenir toute escalade de la situation.

- de rendre compte de la situation, de son analyse et de ses préconisations au Président de l'Université, le cas échéant, après échanges avec la CESAM ;
- d'informer la CESAM, si nécessaire.

Article 2 : L'équipe de coordination

Il est institué **une équipe de coordination** composé de l'équipe de suivi des signalements et du chef ou de la cheffe du Service d'accompagnement des transformation (SAT).

L'équipe de suivi est accompagnée par un coordonateur (chef.fe du SAT) pour la gestion de la plateforme et l'organisation des écoutes. À ce titre, il ou elle est chargé.e notamment de l'organisation des temps d'écoute, de la formalisation des préconisations formulées par l'équipe de suivi de la tenue du tableau de bord, du suivi général des situations signalées et de la préparation des documents présentés devant les instances.

Il ou elle assure également un premier niveau de réponse aux signalants (accusé-réception). Pour l'exercice de cette mission, il ou elle dispose d'un accès aux signalements enregistrés sur la plateforme.

Article 3 : Le binôme d'écoute

Le binôme d'écoute, avec l'accord explicite du signalant, est saisi par l'équipe de coordination lorsqu'un signalement est déposé sur la plateforme.

Il est composé de deux personnes formées à l'écoute, issues du personnel de l'établissement ou d'une structure externe spécialisée dans l'accompagnement des situations sensibles et la prise en charge des victimes.

Son rôle est limité à la première écoute du signalant, afin de recueillir les éléments de contexte nécessaires. Il est également chargé de rédiger le compte rendu transmis à l'équipe de coordination, avec l'accord explicite du signalant. Son intervention s'arrête à ce stade.

Toutefois, lorsque la gravité du signalement le justifie ; notamment en cas de danger immédiat ou de faits d'une particulière gravité, le binôme en informe sans délai l'équipe de coordination, afin que celle-ci puisse enclencher une procédure adaptée ou accélérée par la saisine du Président.

Article 4 : Rôle et composition de la cellule d'écoute, de soutien d'analyse et de médiation (CESAM)

La CESAM a pour missions :

- de recueillir une vision élargie aux spécialistes de la situation, au travers notamment des relevés d'écoute du signalant et des comptes rendus d'entretien avec les personnes impliquées dans la situation et/ou en situation de management ;
- de proposer au binôme de suivi des solutions aux situations décrites au travers d'une vision pluridisciplinaire.

elle se compose selon les situations :

- du trinôme de coordination (équipe de coordination);
- des chefs de service de la D2RH ;
- d'un membre du SAIJ ;
- de la ou du médecin du travail ;
- de l'assistante sociale ;
- d'un membre de la Cellule de Prévention ;
- de la psychologue du travail.

L'équipe de suivi peut, à tout moment au cours de la procédure, consulter la CESAM pour débattre de façon pluridisciplinaire de la situation et des recommandations.

Tous les membres de la cellule s'engagent à se former à la prévention des RPS et VSS 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 apporte son expertise sur tous les éléments nécessaires à la compréhension des dossiers.

Article 5 : Rôle et composition du Comité de pilotage

Les missions du Comité de pilotage sont les suivantes :

- Définir les actions de prévention en matière de VSS et RPS (discrimination, violences verbales, physiques et numériques, ...) pour les soumettre au Président de l'Université et aux instances : actions de formations, 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, le Comité de pilotage a un rôle d'information, de veille et de prévention des risques psychosociaux et des conflits au travail.

Il présente un bilan annuel de son activité devant le CSA-FS : il informe ce dernier du nombre de saisines, de leur répartition par catégories de personnels, il expose les suites données à ces alertes, en préservant la confidentialité et l'anonymat des personnes impliquées.

Le Comité de pilotage est aussi un lieu de propositions d'actions de prévention en matière de conflits au travail et de risques psychosociaux.

Il est présidé par le VP CA D2RH

Il se compose

- Des membres de la CESAM ;
- De la directrice ou du directeur général.e des services ;
- Du conseiller ou de la conseillère prévention ;
- De la référente ou du référent VDHASS en formation spécialisée du CSA ;
- De la ou du référent handicap ;
- D'un représentant du service communication ;
- Des référents thématiques concernés (discrimination, handicap...) cf. Art. 8 ;
- Des référents de la plateforme de signalement étudiants.

Article 6 : Procédure de saisine

Il est important de distinguer clairement les 3 phases : **le signalement**, **l'écoute** du signalant et **le traitement** du signalement.

L'écoute du signalant n'est mise en place qu'avec son accord. Lors de cet entretien, il a **la possibilité de se faire accompagner** d'un collègue de son choix (personne de confiance ou représentant du personnel).

Le traitement du signalement dépend, d'une part, de la demande formulée par l'agent et, d'autre part, de l'analyse de la situation réalisée par l'équipe de suivi des signalements avec, le cas échéant, le concours de la CESAM.

A. Le signalement

Étape 1 : un signalement peut être déposé par la personne concernée, par une personne ressource, ou par un témoin, sous la forme d'un témoignage sur la plateforme accessible sur l'ENT ou directement à l'adresse suivante : upvd.signalement.net/entreprises.

Le suivi des signalements déposés sur la plateforme est assuré par l'équipe de coordination : **seules ces trois personnes ont accès aux témoignages**.

À l'occasion d'un premier contact (via la messagerie de la plateforme ou autre moyen de communication et sous 2 jours ouvrés) avec le signalant, l'équipe de suivi évalue si le dispositif d'écoute, de soutien, d'analyse et de

médiation est pertinent et/ou s'il convient d'orienter la personne vers une autre ressource : service social, médecine de prévention, service RH, sûreté etc.

B. L'écoute du signalant

Étape 2 : Si le signalement relève du dispositif, l'équipe de coordination désigne un **binôme d'écoute** dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la réception du signalement, après acceptation de l'écoute par le signalant et réception de tous les éléments nécessaires. Ce binôme est constitué de deux personnes choisies au sein de la liste des écoutants formés et habilités (*vivier d'écoutes*), en veillant à l'absence de tout lien hiérarchique ou fonctionnel avec le signalant ou la personne mise en cause. La composition de cette liste fait l'objet d'une décision du Président de l'Université.

Tous les membres de la liste sont tenus à une **absolue confidentialité**.

L'écoute du signalant n'est mise en place qu'avec son accord. Elle est proposée au plus tard dans les **10 jours ouvrés** suivant la désignation du binôme d'écoute.

Lors de l'écoute, le signalant a la possibilité de se faire accompagner d'un collègue de son choix (personne de confiance ou représentant du personnel).

L'entretien a pour but d'écouter, de recueillir son témoignage ainsi que tous les éléments de contexte pouvant être utiles à l'analyse par le binôme de suivi.

Le signalant est informé que le binôme de suivi reste à sa disposition et qu'un point de situation pourra être réalisé à quelques semaines de distance, afin d'évaluer l'évolution de sa situation.

Avec l'accord du signalant, l'entretien donne lieu à la rédaction d'un **relevé d'écoute** qui est transmis sous 3 jours ouvrés pour signature à la personne entendue. Cette dernière peut faire les observations qu'elle juge nécessaires (ajout, correction, modification) par courriel sous 3 jours ouvrés également. Ce courriel sera ajouté au rapport du binôme de suivi. En aucun cas le relevé d'entretien ne peut être modifié au-delà du délai.

Le rôle du binôme d'écoute prend fin à ce stade : il n'intervient à aucun moment dans le traitement du signalement. Sa neutralité constitue une garantie essentielle au bon fonctionnement du dispositif. À ce titre, l'UPVD peut faire appel à des écoutants extérieurs, notamment à des membres d'associations engagées dans la lutte contre les violences.

C. Le traitement du signalement

Étape 3 : le traitement du signalement dépend, d'une part, de **la demande de l'agent** et, d'autre part, de **l'analyse** de la situation réalisée par l'équipe de suivi.

Lorsque le signalant ne donne plus suite à la procédure en cours, l'équipe de suivi l'en informe par courriel et dispose d'un délai d'un mois (hors pauses pédagogiques et fermetures universitaires) pour procéder à la clôture du dossier, sauf élément nouveau ou situation nécessitant une mesure de protection immédiate.

L'équipe de suivi peut réunir la CESAM lorsque le traitement du signalement requiert un examen pluridisciplinaire de la situation. C'est à cette étape que la CESAM émet, à titre consultatif, ses recommandations à destination de l'équipe de suivi, qui demeure responsable du traitement du signalement.

Dans le cadre du traitement du signalement, l'équipe de suivi peut décider de procéder à des entretiens complémentaires (victime, responsable hiérarchique, collègues, témoins, mis en cause...) afin de recueillir des éléments supplémentaires permettant une compréhension plus fine de la situation.

Ces entretiens sont conduits par des écoutants issus de la CESAM, dont l'expertise permet une analyse approfondie et pluridisciplinaire des situations. Ils se déroulent de manière individuelle. La personne convoquée peut se faire accompagner, à condition que cet accompagnant ne soit pas impliqué, à quelque titre que ce soit, dans le signalement en cours.

Contrairement à la première écoute, ces entretiens sont de nature active : les écoutants peuvent poser des questions ciblées et conduire un échange orienté vers la recherche d'une compréhension objective des faits.

À l'issue de chaque entretien, les écoutants rédigent un compte rendu transmis à l'équipe de suivi.

Tout au long de la procédure, en cas de situation urgente et/ou dramatique, des mesures de protection doivent être proposées par l'équipe de suivi au Président pour décision.

En cas de suspicion de harcèlement moral ou sexuel, de situation grave, ou la connaissance d'une infraction pénale de nature criminelle ou délictuelle tout membre de la CESAM peut proposer au président de faire un signalement au procureur de la République dans le cadre de **l'article 40** du code de procédure pénale qui prévoit que « *toute autorité constituée ou tout fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur* ».

Étape 4 : l'équipe de suivi transmet une note analytique, comprenant ses préconisations (rappel aux obligations, mesures conservatoires, médiation, enquête administrative, procédure disciplinaire, etc.) au Président de l'université pour décision.

Les préconisations sont transmises dans les deux mois suivant le signalement pour les cas les plus simples et dans les trois mois pour les cas les plus complexes.

Étape 5 : le Président ou la Présidente, ou le cas échéant le ou la DGS, apprécie l'opportunité d'informer les responsables hiérarchiques ou fonctionnels concernés des mesures prises, lorsque cela s'avère strictement nécessaire à la continuité du service ou à la protection des personnes. Cette information est limitée à ce que requiert la situation et ne peut porter sur les éléments couverts par le secret professionnel ou par une procédure judiciaire en cours.

Les mesures décidées sont ensuite mises en œuvre selon leur nature : celles relevant d'une autorité compétente lui sont transmises pour application (ex. : saisine du SAIJ en cas de procédure disciplinaire), tandis que celles relevant d'un accompagnement ou d'une régulation interne (ex. : médiation) sont prises en charge par l'équipe de suivi.

Lorsqu'une saisine du procureur de la République a été effectuée au titre de l'article 40 du code de procédure pénale, le Président en informe les responsables hiérarchiques ou fonctionnels concernés, dans la stricte limite de ce qui est nécessaire à la protection des personnes et au bon fonctionnement du service.

Selon la nature du signalement, l'équipe de suivi peut s'adjoindre toute personne ressource utile, telle qu'un référent laïcité, un-e VDHASS, un-e psychologue, une assistante sociale ou un membre de la hiérarchie.

Étape 6 : À l'issue de la procédure décrite, la personne ayant effectué le signalement, ainsi que, le cas échéant, la ou les victimes présumées, sont informées par courriel des suites apportées à celui-ci, **dans la limite de ce que permet la réglementation applicable.**

Cette information porte sur le suivi procédural (réception du signalement, saisine de la CESAM, transmission des préconisations au Président) et, le cas échéant, sur la nature générale des mesures décidées, notamment au regard du Décret 2026-36 du 29 janvier 2026 relatif à la procédure disciplinaire dans les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel.

Le cas échéant, et selon l'appréciation de l'équipe de suivi, un courriel d'information similaire peut être adressé aux personnes auditionnées dans le cadre de la procédure.

Article 7 : Suivi des situations

Le bilan annuel, présenté en FS CSA, 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 8 : Référents thématiques

Par décision n°2025-044 du 4 novembre 2025, les référents et chargés de mission thématiques nommés pour une durée d'un an à compter du 1^{er} septembre 2025 sont les suivants :

- Le référent "laïcité, racisme et antisémitisme"
- Le référent "déontologie et intégrité scientifique"
- La chargée de mission " étudiants et personnels en situation de handicap "
- La chargée de mission "relations humaines"

Article 9 : 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 9-1 : Stockage des données

L'ensemble des documents nécessaires 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 trinôme de coordination et au représentant du SAIJ, membre de la cellule.

Article 9-2 : Transmission des données à des tiers

Les données collectées dans le cadre de la procédure de signalement sont strictement confidentielles et ne peuvent être transmises à des tiers qu'dans les cas suivants, limitativement énumérés :

- **Au Président de l'université**, dans le cadre de ses prérogatives décisionnelles, sur la base des préconisations de l'équipe de suivi, et dans la limite des informations strictement nécessaires à la prise de décision ;
- **Aux autorités judiciaires ou toute personne habilitée par l'autorité judiciaire**, sur réquisition ou dans le cadre d'une décision de justice, notamment lorsqu'un signalement au procureur de la République a été effectué au titre de l'article 40 du code de procédure pénale, ou dans le cadre d'une enquête pénale en cours ;
- **Aux instances disciplinaires compétentes** (SAIJ notamment), lorsqu'une procédure disciplinaire a été engagée, et dans la stricte limite des éléments nécessaires à l'instruction de celle-ci ;
- **À tout expert ou prestataire externe** dûment habilité, intervenant dans le cadre de la procédure (écoutant externe, association spécialisée), sous réserve d'un engagement de confidentialité formalisé.

Dans tous les cas, la transmission est limitée aux données strictement nécessaires à la finalité poursuivie, conformément au principe de minimisation des données prévu par le RGPD.

Article 9-3 : 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 recours de la procédure disciplinaire et/ou judiciaire ;
- La cellule/ le comité de pilotage 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 10 : 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.