



**Rapport d'information du Conseil
communal au Conseil général concernant
le dispositif lié à la prévention, la gestion
des conflits et la protection de la
personnalité au sein de l'Administration
communale de Neuchâtel**

(Du 10 février 2016)

Madame la Présidente,
Mesdames, Messieurs,

1. Introduction

Le 2 septembre 2013, le groupe PopVertsSol déposait une interpellation intitulée « Pour une meilleure écoute du personnel communal. » Par cette interpellation, le groupe PopVertsSol demandait au Conseil communal s'il entendait créer une structure du même type que le groupe de confiance mis en place par l'Administration cantonale, structure qui offre notamment la possibilité aux collaboratrices et collaborateurs d'exprimer leur éventuel malaise.

Le Directeur des ressources humaines, au nom du Conseil communal, répondait oralement aux interpellateurs, lors de la séance du Conseil général du 28 octobre 2013, en évoquant l'historique du dispositif d'écoute et de gestion des conflits mis en place au sein de l'Administration et en soulignant qu'une réflexion était menée afin de proposer des mesures concrètes visant à renforcer l'écoute des collaboratrices et collaborateurs en situation de souffrance, à éviter

d'éventuelles détériorations des rapports sur le lieu de travail et à prévenir l'émergence de conflits.

Le présent rapport a pour objectif d'informer votre Autorité des réflexions qui ont été menées sur ce thème par le Groupe de travail chargé du projet et de vous présenter le nouveau dispositif visant à assurer un climat de travail favorable ainsi qu'une gestion optimale des conflits pour notre Administration, conformément à la réponse apportée à votre Autorité en octobre 2013.

Ce rapport d'information contient :

- un bref historique du dispositif mis en place par la Ville de Neuchâtel, son évolution et la situation actuelle (chapitre 2) ;
- un rappel de la responsabilité de l'employeur et des exigences légales (chapitre 3) ;
- la présentation du nouveau dispositif (chapitre 4) incluant :
 - les réflexions menées par le Groupe de travail
 - la description du dispositif
 - l'introduction d'un règlement
 - le plan de communication et de sensibilisation ;
- la consultation des représentants des Associations du personnel (chapitre 5) ;
- les incidences financières (chapitre 6) ;
- les conclusions (chapitre 7).

2. Dispositif mis en place par la Ville de Neuchâtel

2.1. Historique

A la fin des années nonante, votre Autorité prenait conscience que l'Administration communale n'avait pas de concept et de dispositif statutaire et réglementaire en matière de lutte contre le harcèlement. Les problématiques de conflits au travail, de harcèlement ou de mobbing n'étaient pas nouvelles, mais elles étaient traitées sans structure, sans encadrement clairement défini et sans formation spécifique. Ainsi, en 1998, des membres du Conseil général déposaient une motion demandant au Conseil communal « d'étudier les voies et moyens de favoriser une ambiance de travail propice à l'épanouissement individuel et donc à la bonne marche de l'Administration en luttant contre le harcèlement sur le lieu de travail ».

En réponse à ladite motion, le Conseil communal adressait, en l'an 2000, un rapport à votre Autorité. Le fil conducteur du rapport visait à :

- favoriser un climat de travail harmonieux ;
- protéger la personnalité et l'intégrité des collaboratrices et collaborateurs ;
- faciliter l'expression des problèmes ;
- traiter les conflits de façon à éliminer les pertes d'efficacité, l'absentéisme et la maladie pouvant en découler.

Concrètement, le rapport proposait une modification du Statut du personnel communal pour combler un vide juridique (article 18bis du statut) et prévoyait la mise en place d'un concept de lutte contre le harcèlement avec une procédure clairement définie. Le concept était essentiellement basé sur l'outil de « médiation ». La structure développée était composée d'un groupe d'écoute comprenant quatre médiatrices/médiateurs internes à l'Administration – dont un collaborateur du Service des ressources humaines (ci-après SRH) - ainsi que trois médiatrices/médiateurs externes.

La procédure d'intervention du groupe d'écoute était la suivante :

- Création d'une ligne téléphonique directe permettant au demandeur de prendre contact avec un membre du groupe d'écoute ; au terme de ce premier contact, le plaignant pouvait décider de la suite qu'il entendait donner à la démarche ;
- Si suite de la procédure souhaitée : choix d'un médiateur par le demandeur ;
- Traitements des cas :
 - Si conflits classiques : par la ligne hiérarchique ;
 - Si harcèlement : par la médiation ;
 - Si harcèlement sexuel : par la voie pénale et/ou disciplinaire.

2.2. Evolution de la structure

Au fil des ans, des médiatrices et médiateurs ont quitté la structure. En 2004, le groupe d'écoute était constitué de quatre médiateurs dont deux internes. En 2005, suite au départ en retraite du médiateur rattaché au SRH, le groupe ne comptait plus qu'une médiatrice interne appartenant à la structure des hôpitaux. Avec la création de l'Hôpital neuchâtelois (HNe) au 1er janvier 2006, la Ville n'a plus eu de médiateur interne, le poste au sein du SRH n'ayant pas été repourvu.

Ainsi, dès 2006, le groupe d'écoute était constitué uniquement de deux médiateurs externes. Leur rôle n'étant plus clairement défini, les deux personnes ont demandé à être déchargées de leur mandat en 2008.

2.3. Situation actuelle

Même si le dispositif mis en place par la Ville n'est plus opérationnel depuis quelques années, il n'en reste pas moins que des cas de problématiques individuelles ont été traités par le SRH. Par ailleurs, ce dernier s'est renforcé avec l'engagement, en juin 2012, d'une conseillère RH à 50%, puis à 80% dès le 1er janvier 2014. Cette dotation supplémentaire de l'effectif du service a contribué de manière significative à l'écoute, au suivi et à la gestion de difficultés relationnelles ou comportementales, à la gestion de conflits, à l'appui dans des démarches de mobilité et de réinsertion professionnelle notamment.

Nous relevons également que différentes demandes de médiation ont été déposées ces dernières années auprès du SRH. Certaines situations ont pu être traitées par le service, d'autres par mandat adressé à une association externe spécialisée dans le domaine de la médiation, à savoir MédiaNe.

Finalement, nous précisons que la ligne téléphonique mise en place par le dispositif du groupe d'écoute est toujours active. Elle est directement rattachée au secrétariat du SRH. Depuis 2008, un seul appel a été adressé sur cette ligne.

3. Responsabilité de l'employeur - exigences légales

L'article 6 al. 1 de la Loi sur le travail (LTr) prescrit que, pour protéger la santé des employés, l'employeur doit prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise. Il doit en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle des travailleurs.

Par ailleurs, selon un arrêt récent du Tribunal fédéral (arrêt du 9 mai 2012), il est exigé des entreprises qu'elles disposent de procédures de gestion des conflits et qu'elles désignent « une personne de confiance » en vue de prévenir les conflits pouvant survenir en son sein.

Le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) rappelle, dans sa brochure « Les facteurs de risques psychosociaux au travail », qu'en remplissant son obligation légale et en veillant à ce que de bonnes conditions de travail règnent dans l'entreprise, l'employeur contribue à :

- la satisfaction des travailleurs et à leur motivation au travail ;
- la réduction des erreurs et donc à l'amélioration de la qualité ;
- une communication optimale et à un bon climat social dans l'entreprise ;
- la réduction des arrêts de travail et des coûts.

La personne de confiance peut être interne ou externe à l'entreprise. Il est primordial que cette personne de confiance dispose de la formation nécessaire à cette activité et qu'elle ait un rapport de confiance avec les personnes qui demandent son conseil. Dès lors, il faut s'assurer que cette personne garantisse la confidentialité des entretiens et qu'il n'existe aucun lien de hiérarchie entre elle et les employés. Une fois la procédure instaurée, l'employeur doit en informer ses collaboratrices et collaborateurs. Il s'agit d'établir une directive relative à la procédure à suivre en cas de conflit. Ainsi, l'employeur s'assure que ses devoirs, tant d'information que de protection de la personnalité, sont respectés.

4. Nouveau dispositif

4.1. Réflexions menées par le Groupe de travail

Comme évoqué ci-dessus, une réflexion a été menée par un groupe de travail composé de collaboratrices et collaborateurs du SRH et du Service juridique de la Ville de Neuchâtel. L'objectif visait à recenser différents systèmes mis en place dans des collectivités publiques, à les comparer et à proposer une solution répondant aux besoins de notre Administration et s'inscrivant dans les récentes exigences légales rappelées ci-dessus.

Dans ce sens, une comparaison a été effectuée auprès de quatre Administrations, afin de déterminer si celles-ci disposaient d'un dispositif et – si oui - de mesurer les avantages et inconvénients de chacun d'eux. Il en est ressorti les éléments suivants.

Administration	Dispositif de médiation/gestion des conflits
Canton de Neuchâtel	A mis sur pied un dispositif constitué de collaborateurs internes, avec une représentation par département, dirigé par le chef de l'Office de l'inspection du travail. Afin de « garantir » la confidentialité, le dispositif est hors ligne SRH. Le dispositif n'est pas habilité à mener des enquêtes. Le groupe de confiance peut mener des conciliations si le collaborateur l'accepte. Une des difficultés relevées est la problématique entre la confidentialité et la gouvernance
Ville de La Chaux-de-Fonds	A mis en place, il y a 10 ans, un groupe de confiance qui n'a pas fonctionné. Actuellement, un mandat est confié à une cellule externe
Ville du Locle	Ne prévoit pas de dispositif spécifique. Le SRH traite les dossiers qui lui sont signalés
Canton de Vaud	A mis sur pied un dispositif interne, nommé "groupe Impact", dépendant directement de la présidence du Conseil d'Etat et rattaché administrativement à la Chancellerie, garantissant ainsi une « impartialité totale » du fait qu'il n'est rattaché à aucun département. Les prestations offertes sont : entretien individuel, médiation, coaching individuel, intervention d'équipe, investigation, séances d'information et de formation

Le Groupe de travail a comparé les différents systèmes existants et, au terme de sa consultation, est arrivé à la conclusion qu'il existe trois dispositifs possibles :

- Personnes de confiance – appelées aussi médiateurs - internes à l'Administration ;
- Personnes de confiance – appelées aussi médiateurs - externes à l'Administration ;
- Entreprise externe.

4.2. Choix du dispositif

Notre Conseil a écarté la variante de la personne de confiance/médiateur interne à l'Administration. Cette position est motivée principalement par le fait qu'il est souvent difficile, pour une collaboratrice ou un collaborateur, d'accorder sa confiance à un médiateur interne à l'organisation, même hors hiérarchie, et qu'il s'agit d'éviter la crainte que la confidentialité et l'indépendance ne soient pas respectées.

La variante faisant appel à une entreprise externe a également été écartée. En effet, les prestations proposées par ce type d'entreprise couvrent bien souvent un très large éventail de domaines touchant aux questions personnelles, professionnelles, de santé et financières des collaborateurs et collaboratrices, mais ne correspondent pas aux besoins en matière d'écoute et de médiation que la Ville cherche à offrir à son personnel.

Ainsi, notre Conseil a privilégié le système de personne de confiance – que nous nommerons ci-après médiateur – externe à l'Administration. Cette variante offre l'avantage de garantir la confidentialité, permettant ainsi de construire une relation de confiance entre la collaboratrice ou le collaborateur et le médiateur, préalable indispensable à la réussite d'une démarche de résolution de conflit et de médiation.

Notre Conseil tient à préciser que ce dispositif vient compléter ce que nous pouvons appeler la gestion ordinaire des situations, à savoir celle assurée par les cadres de l'Administration. En effet, lorsque des tensions apparaissent, il incombe au supérieur hiérarchique de désamorcer la situation au moyen de mesures adéquates et en intervenant immédiatement, dès les premiers signes de conflit. Le système choisi vise donc à compléter et renforcer notre pratique actuelle.

4.3. Description du dispositif

Le dispositif a pour but d'offrir un espace d'écoute - externe au cadre professionnel - à nos collaboratrices et collaborateurs dans lequel ils peuvent être accueillis et conseillés de manière discrète et informelle, indépendante de la ligne hiérarchique et de toute fonction rattachée au SRH.

Concrètement, le dispositif prévoit une liste de trois médiateurs, composée d'au moins une femme et un homme, au bénéfice de compétences juridiques et/ou psychosociales et d'expériences confirmées dans le domaine de la relation et de la gestion des conflits.

Un appel d'offre a été effectué et notre Conseil a retenu trois personnes répondant aux compétences précitées parmi les cinq dossiers proposés.

Les trois personnes sont certifiées dans le domaine de la médiation. Elles sont membres, notamment, de la Fédération Suisse des Associations de Médiation et, de ce fait, sont soumises aux règles déontologiques pour les médiateurs¹. Ainsi, les principes de confidentialité, de neutralité et d'impartialité sont garantis.

Les médiateurs peuvent être contactés directement et de manière totalement confidentielle, par téléphone ou par messagerie électronique.

A travers ce dispositif externe, le personnel de notre Administration a la possibilité de s'adresser directement à l'un ou l'autre des médiateurs pour tout conflit au travail, pour exposer une situation relationnelle difficile, pour clarifier un problème et chercher des solutions adaptées.

Les médiateurs sont en mesure d'assurer une écoute active ; ils peuvent procéder à un entretien individuel, qui peut être suivi - avec l'accord de l'intéressé - d'une médiation, tout en assurant une pleine discrétion.

Il est précisé que les frais engendrés par le recours au dispositif sont totalement pris en charge par l'employeur, par le biais d'une facturation rendue anonyme par les médiateurs.

En outre, notre Conseil a souhaité se doter d'un éventail large de mesures d'intervention, en prévoyant la possibilité de mettre en place un coaching individuel ou d'équipe, d'actionner une supervision ou de procéder à un audit. Il est par ailleurs possible de faire appel à ces différentes mesures à la suite de l'activation du dispositif.

¹ Les règles déontologiques sont consultables sur le site Internet suivant : <http://www.swiss-mediators.org/cms2/fr/mediation/quest-ce-que-la-mediation/>

4.4. Politique de santé au travail

La santé étant la condition préalable au bien-être de l'individu et étant un élément déterminant de sa qualité de vie, notre Conseil a pour but de développer une politique de santé au travail. Le dispositif qui vous est présenté s'inscrit pleinement dans cette démarche puisqu'il vise à diminuer les facteurs de stress et à prévenir les maladies.

D'autres volets de la politique de santé sont prévus, à savoir la formation de l'ensemble de l'encadrement au suivi et à la gestion des absences ainsi qu'un vaste projet de promotion de la santé en entreprise. Ce projet vise à améliorer la santé des collaboratrices et collaborateurs sur le lieu de travail. La démarche doit permettre une analyse de notre Administration et des postes de travail afin d'effectuer un état des lieux de la santé de notre personnel. Sur cette base, des mesures préventives en matière de santé, d'ergonomie, de sécurité, etc. pourront être développées et mises en œuvre.

4.5. Règlement concernant la prévention, la gestion des conflits et la protection de la personnalité au sein de l'Administration

Notre Conseil a souhaité que le nouveau dispositif décrit ci-dessus s'appuie sur une base légale faisant application concrète de l'article 18bis du Statut du personnel communal relatif à l'interdiction du harcèlement sur le lieu de travail. Dans ce sens, un règlement a été adopté qui fixe les principes de la politique du Conseil communal en matière de gestion des conflits et de lutte contre le harcèlement et qui fait en sorte que toutes les personnes concernées soient informées des moyens d'action dont elles disposent en cas de problème. Les articles du règlement ainsi que les commentaires sont présentés dans l'annexe 1 du présent rapport. Pour information, le règlement formel se trouve en annexe 2 du présent rapport.

4.6. Communication et sensibilisation

La mise en place d'un tel dispositif doit impérativement être accompagnée par un plan de communication et de sensibilisation. Les mesures prises par notre Conseil pour informer l'ensemble du personnel de l'Administration sont les suivantes :

- Courrier à l'ensemble du personnel l'informant du dispositif et des mesures mises en place ;

- Dépliant adressé à l'ensemble du personnel et systématiquement remis lors de tout nouvel engagement ; les dépliantes seront également mis à disposition dans les différents lieux communs de l'Administration communale ;
- Création d'une page Intranet <http://intranetville/gestion-des-conflits> et Internet de la Ville <http://www.neuchatelville.ch/gestion-des-conflits>, indiquant les démarches à effectuer, les personnes à contacter en cas de problèmes, les documents à télécharger, etc.
- Organisation de séances d'information pour l'ensemble du personnel et d'ateliers de sensibilisation pour les cadres de l'Administration.

D'autres mesures pourront être envisagées selon les besoins et après une évaluation du système mis en place.

5. Consultations

Les Associations du personnel ont été consultées sur le dispositif proposé et sont favorables au système d'externalisation des médiateurs.

La Commission financière n'a pas été consultée puisque les effets financiers du dispositif s'inscriront dans le cadre du budget de fonctionnement. Nous précisons les éléments financiers au point suivant.

6. Incidences financières

A ce jour, il est difficile de chiffrer les effets financiers de la mise en place d'un tel dispositif pour 2016. En effet, si l'on peut éventuellement s'attendre à une sollicitation des médiateurs à court terme par l'effet de la nouvelle visibilité du système, nous pensons que la fréquence des situations problématiques ne devrait pas connaître, sur le long terme, une hausse significative.

Dans tous les cas, les coûts inhérents à l'utilisation du nouveau dispositif s'inscriront dans le budget établi en conséquence et géré par le SRH.

Les mesures d'information au personnel et de formation prévues pour les cadres seront prises en charge par le budget de formation centralisé au SRH et n'engendreront aucun surcoût.

En résumé, le coût global annuel du nouveau dispositif sera absorbé par les montants prévus au budget. Toutefois, la sensibilité accrue

relative aux questions de climat de travail, de conflits, de burn out ou encore de harcèlement nous conduit à être prudents. Ainsi, nous prévoyons d'évaluer et d'analyser, après quelques années, les effets du dispositif, tant au niveau du climat de travail qu'à celui des conséquences financières et, cas échéant, de procéder aux adaptations nécessaires.

7. Conclusion

Notre Ville, en sa qualité d'employeur, se doit de veiller à un climat de travail serein et, dans ce sens, de protéger les collaboratrices et collaborateurs des risques psychosociaux inhérents à une organisation complexe de 1'300 personnes. Cela relève non seulement d'une obligation légale, mais surtout d'une volonté de notre Conseil de garantir des conditions de travail optimales pour notre personnel.

L'ancien système étant devenu obsolète, le dispositif présenté dans ce rapport d'information répond aux besoins de notre Administration. En effet, la structure faisant appel à des médiateurs externes reste souple et garantit le respect de la personnalité et de la confidentialité. Le règlement relatif au dispositif permet de donner le cadre général nécessaire à la mise en œuvre d'un tel système.

C'est dans cet esprit que nous vous prions, Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs, de prendre acte du présent rapport d'information.

Neuchâtel, le 10 février 2016

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL :

Le président,

Le chancelier,

Thomas Facchinetti

Rémy Voirol

Annexe I

Règlement	Commentaires
<p><u>Article premier.</u>- Le Conseil communal veille au respect de la protection de la personnalité de l'ensemble de son personnel.</p>	<p><u>Article premier</u> : La formulation souligne que la question des conflits et de la protection de la personnalité est traitée directement par le Conseil communal. Celui-ci marque ainsi sa volonté déterminée de protéger la santé et la personnalité de ses collaboratrices et collaborateurs et de satisfaire aux obligations imposées aux employeurs en matière de gestion des conflits et de protection de la personnalité par le code des obligations, la loi sur le travail, la loi sur l'égalité ainsi que la jurisprudence.</p>
<p><u>Art. 2.</u>- Le présent règlement a pour objet de prévenir et de gérer toute forme de situation conflictuelle intervenant dans la relation de travail et de combattre le harcèlement psychologique, sexuel et toute autre attitude susceptible de porter atteinte à la personnalité d'un membre du personnel.</p>	<p><u>Article 2</u> : On distingue d'une part la prévention et la gestion et d'autre part les cas de conflits en général et ceux de harcèlement. Ces quatre volets sont développés dans les articles suivants.</p>
<p><u>Art. 3.</u>- ¹ Le présent règlement s'applique à tout le personnel de la Ville de Neuchâtel.</p> <p>² Les termes utilisés pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.</p>	<p><u>Article 3</u> : Pas de commentaire.</p>
<p><u>Art. 4.</u>- ¹ Pour atteindre les buts du présent règlement, le Conseil communal met en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une politique de prévention, 	<p><u>Article 4</u> : L'action de la Ville se situe à trois niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La politique de prévention, qui

Règlement	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> - une structure formée de médiateurs externes, - des mesures telles que coaching individuel ou d'équipe, supervision ou audit. <p>² Ces moyens sont à disposition de l'ensemble du personnel selon les modalités prévues ci-après; les responsables hiérarchiques peuvent aussi les solliciter en cas de besoin.</p>	<p>implique l'information au personnel et la formation des responsables hiérarchiques par une sensibilisation régulière.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le dispositif en tant que tel, qui implique une structure d'écoute et des médiations éventuelles. - D'autres moyens, tels que coaching individuel ou d'équipes, supervisions ou audits. Si, aujourd'hui, de telles mesures sont au besoin déjà mises sur pied dans certains services, le recours à ces outils reste exceptionnel. En les prévoyant dans un règlement, le Conseil communal normalise de telles mesures.
<p><u>Art. 5.</u>- Le Service des ressources humaines, au besoin en collaboration avec des spécialistes du domaine, est compétent pour la mise en place de mesures de prévention des conflits.</p>	<p><u>Article 5</u> : Le service des ressources humaines se chargera d'organiser et de mettre en place les mesures de préventions des conflits, avec la possibilité de recourir à l'aide de spécialistes.</p>
<p><u>Art. 6.</u>- ¹ Le Service des ressources humaines est chargé d'organiser, par des séances d'information périodiques, la sensibilisation de l'ensemble du personnel à la problématique des conflits et aux moyens de les prévenir et de les gérer.</p> <p>² Une formation en matière de gestion des conflits est régulièrement organisée à l'intention des responsables hiérarchiques.</p>	<p><u>Article 6</u> : Cette disposition distingue deux degrés d'information, l'une qui vise l'ensemble du personnel et l'autre, plus ciblée, destinée aux supérieurs hiérarchiques. Ces derniers pourront ainsi mieux traiter les situations de conflit ou de harcèlement et conseiller leurs subordonnés. On considère qu'un rôle particulier leur revient du fait de leurs devoirs de diligence. La formation leur permettra de développer des aptitudes et compétences pour lutter contre les conflits et contre les atteintes aux droits de la personnalité. Ils devront</p>

Règlement	Commentaires
	notamment savoir détecter au plus tôt des comportements constitutifs de mobbing ou de harcèlement sexuel, savoir comment les éviter et également comment « gérer généralement de telles situations ».
<p><u>Art. 7.</u>- ¹ Les atteintes aux droits de la personnalité, notamment le harcèlement psychologique ou sexuel, ne sont pas tolérées dans l'Administration communale.</p> <p>² En cas d'atteinte avérée, un soutien sera apporté aux victimes et des sanctions seront infligées aux auteurs.</p>	<u>Article 7</u> : Pas de commentaire.
<p><u>Art. 8.</u>- ¹ Est constitutive d'une atteinte à la personnalité toute violation illicite d'un droit de la personnalité, telles notamment la santé physique et psychique, l'intégrité morale, la considération sociale, la jouissance des libertés individuelles ou de la sphère privée.</p> <p>² Est constitutif d'un harcèlement psychologique tout enchaînement de propos ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels une ou plusieurs personnes tendent à déstabiliser, à isoler, à marginaliser, voire à exclure une ou plusieurs personnes de leur lieu de travail.</p> <p>³ Est constitutif d'un harcèlement sexuel tout comportement importun de caractère sexuel ou tout autre comportement fondé sur l'appartenance sexuelle qui porte atteinte à la dignité du collaborateur sur son lieu de travail, en particulier le fait de proférer des</p>	<u>Article 8</u> : Cette disposition peut paraître longue. Elle répond en réalité aux obligations imposées par la loi fédérale sur l'égalité qui place au premier plan l'interdiction de la discrimination et qualifie le harcèlement sexuel non seulement d'atteinte à la dignité mais aussi de comportement discriminatoire. Les directives fournies par l'administration fédérale précisent non seulement que l'employeur doit prévoir une protection particulière mais également que, dans l'information donnée au personnel, des exemples doivent être énumérés. C'est ce qui explique la formulation de ces différentes définitions.

Règlement	Commentaires
<p>menaces, de promettre des avantages, d'imposer des contraintes ou d'exercer des pressions de tout genre sur un collaborateur en vue d'obtenir de sa part des faveurs de nature sexuelle.</p> <p>⁴ Le harcèlement est une forme aiguë d'atteinte à la personnalité.</p>	
<p><u>Art. 9.</u>-¹ La personne qui s'estime victime d'une atteinte à la personnalité peut s'adresser à l'un des médiateurs externes désignés par le Conseil communal ou au Service des Ressources humaines.</p> <p>² Elle peut également signaler la situation directement par écrit au Conseil communal ; dans ce cas, la procédure mentionnée à l'article 16 du présent règlement est applicable.</p>	<p><u>Article 9</u> : Pas de commentaire</p>
<p><u>Art. 10.</u>-¹ Le Conseil communal désigne plusieurs médiateurs externes pour traiter des demandes en relation avec le présent règlement.</p> <p>² Les médiateurs travaillent de manière neutre, indépendante et confidentielle.</p> <p>³ Leurs honoraires sont pris en charge par l'employeur, par le biais d'une facturation rendue anonyme par les médiateurs.</p>	<p><u>Article 10</u> : Le Conseil communal a déjà opté, dans une première consultation, pour le choix de désigner uniquement des médiateurs externes, afin de marquer la totale indépendance du dispositif, comme le prévoient les règles déontologiques pour les médiateurs.</p> <p>A l'alinéa 3, il est précisé que les honoraires font l'objet d'une facturation rendue anonyme par les médiateurs, afin de rassurer au mieux les intéressés sur la garantie de la confidentialité, qui est un des piliers essentiels d'une gestion efficace des conflits.</p>
<p><u>Art. 11.</u>-¹ Tout membre du personnel confronté à une situation conflictuelle ou, de manière générale, qui s'estime atteint dans sa personnalité, peut faire appel à l'un des médiateurs externes.</p>	<p><u>Article 11</u> : Pas de commentaire.</p>

Règlement	Commentaires
<p>² Les responsables hiérarchiques peuvent aussi consulter l'un des médiateurs pour des conseils.</p>	
<p><u>Art. 12.</u>- Les médiateurs peuvent être atteints directement, par téléphone ou par messagerie, de manière confidentielle, sans que le collaborateur n'ait à en référer à l'interne.</p>	<p><u>Article 12</u> : Une nouvelle fois, l'accent est mis sur la question de la confidentialité.</p>
<p><u>Art. 13.</u>- ¹ Le médiateur, avant toute démarche, reçoit et entend le collaborateur. ² A l'issue d'un ou plusieurs entretiens avec le collaborateur, le médiateur peut proposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) de procéder à une médiation avec la ou les personnes mises en cause, b) de suggérer au Service des ressources humaines, qui en réfère à la direction concernée, de mettre en place un coaching individuel ou d'équipe, une supervision, un audit ou toute autre mesure utile, c) que le collaborateur signale par écrit la situation au Conseil communal, notamment en cas de harcèlement psychologique ou sexuel ou d'une autre atteinte à la personnalité. <p>³ Les démarches mentionnées à l'alinéa ² ne peuvent être entreprises qu'avec l'accord du collaborateur concerné.</p>	<p><u>Articles 13 et 14</u> : Ces dispositions, comme d'ailleurs l'ensemble du règlement, ont été rédigées avec l'appui des médiateurs. Cette collaboration a permis à ceux-ci, en particulier, de vérifier, au regard de leurs expériences, que le processus est organisé et décrit de telle façon qu'il obtienne la confiance du personnel communal.</p>
<p><u>Art. 14.</u>- ¹ Si le collaborateur souhaite une médiation, le médiateur peut la mettre en place après avoir obtenu l'accord des intéressés. Le médiateur détermine librement, d'entente avec les parties concernées, les termes et les modalités de la médiation. ² Si la médiation aboutit, les parties peuvent signer un protocole d'accord, dont un exemplaire est remis à chaque partie. Les intéressés conviennent s'il y</p>	<p><u>Article 14</u> : voir commentaire ci-dessus.</p>

Règlement	Commentaires
<p>a lieu d'informer la hiérarchie ou les ressources humaines du contenu de l'accord et de quelle manière cette information intervient.</p> <p>³ Si la médiation échoue, le collaborateur qui l'a sollicitée décide, avec les conseils du médiateur, de la suite qu'il entend donner.</p>	
<p><u>Art. 15.-</u> ¹ Sur proposition du médiateur, agissant avec l'accord de la personne concernée, ou d'un responsable hiérarchique, un coaching individuel ou d'équipe, une supervision, un audit ou toute autre mesure utile peut être mis en place.</p> <p>² La Direction concernée, conjointement avec la Direction des ressources humaines, décide, le cas échéant, du principe et des modalités de la mesure envisagée.</p> <p>³ Si la Direction concernée est la Direction des ressources humaines, elle travaillera conjointement avec son suppléant.</p>	<p><u>Article 15</u> : Deux directions devront donner leur avis lorsqu'un autre moyen de gestion des conflits, tel que coaching individuel ou d'équipe, supervision, audit ou autre sera sollicité.</p>
<p><u>Art. 16.-</u> ¹ Lorsqu'une situation est signalée au Conseil communal, celui-ci ordonne, s'il l'estime justifié, l'ouverture d'une procédure disciplinaire ou administrative conformément au Statut du personnel communal.</p> <p>² Si, après enquête interne, il apparaît qu'une faute a été commise, son auteur se verra infliger l'une des sanctions prévues par le Statut.</p>	<p><u>Article 16</u> : La procédure administrative ou disciplinaire est toujours traitée dans le Statut du personnel communal.</p>
<p><u>Art. 17.-</u> L'obligation de dénoncer prévue par l'article 33 de la Loi d'introduction du code de procédure pénale suisse (LI-CPP), du 27 janvier 2010, demeure réservée.</p>	<p><u>Article 17</u> : L'article 33 de la LI-CPP prévoit, à son alinéa 1, que « Toute autorité constituée et tout titulaire de fonction publique qui acquiert, dans l'exercice de ses fonctions, la connaissance d'une infraction se poursuivant d'office, est tenu d'en</p>

Règlement	Commentaires
	aviser sans délai le ministère public.» et à son alinéa 2 que «Le titulaire de fonction publique procède par voie hiérarchique.»
<u>Art. 18.</u> - La Direction des ressources humaines est chargée de l'application du présent règlement qui entre en vigueur immédiatement.	<u>Article 18</u> : Pas de commentaire.

REGLEMENT
concernant la prévention, la
gestion des conflits et la protection
de la personnalité au sein de
l'Administration communale
(du 10 février 2016)

Le Conseil communal de la Ville de Neuchâtel,

Vu l'article 18bis du Statut du personnel communal, du
7 décembre 1987,

a r r ê t e :

CHAPITRE PREMIER

Dispositions générales

But	<u>Article premier.</u> - Le Conseil communal veille au respect de la protection de la personnalité de l'ensemble de son personnel.
Objet	<u>Art. 2.-</u> Le présent règlement a pour objet de prévenir et de gérer toute forme de situation conflictuelle intervenant dans la relation de travail et de combattre le harcèlement psychologique, sexuel et toute autre attitude susceptible de porter atteinte à la personnalité d'un membre du personnel.
Champ d'application	<u>Art. 3.-</u> ¹ Le présent règlement s'applique à tout le personnel de la Ville de Neuchâtel.

² Les termes utilisés pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

Moyens

Art. 4.- ¹ Pour atteindre les buts du présent règlement, le Conseil communal met en place :

- une politique de prévention,
- une structure formée de médiateurs externes,
- des mesures telles que coaching individuel ou d'équipe, supervision ou audit.

² Ces moyens sont à disposition de l'ensemble du personnel selon les modalités prévues ci-après; les responsables hiérarchiques peuvent aussi les solliciter en cas de besoin.

CHAPITRE II

Prévention

Compétence

Art. 5.- Le Service des ressources humaines, au besoin en collaboration avec des spécialistes du domaine, est compétent pour la mise en place de mesures de prévention des conflits.

Mise en œuvre

Art. 6.- ¹ Le Service des ressources humaines est chargé d'organiser, par des séances d'information périodiques, la sensibilisation de l'ensemble du personnel à la problématique des conflits et aux moyens de les prévenir et de les gérer.

² Une formation en matière de gestion des conflits est régulièrement organisée à l'intention des responsables hiérarchiques.

CHAPITRE III

Protection des droits de la personnalité, notamment lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel

Principe

Art. 7.-¹ Les atteintes aux droits de la personnalité, notamment le harcèlement psychologique ou sexuel, ne sont pas tolérées dans l'Administration communale.

² En cas d'atteinte avérée, un soutien sera apporté aux victimes et des sanctions seront infligées aux auteurs.

Définitions

Art. 8.-¹ Est constitutive d'une atteinte à la personnalité toute violation illicite d'un droit de la personnalité, telles notamment la santé physique et psychique, l'intégrité morale, la considération sociale, la jouissance des libertés individuelles ou de la sphère privée.

² Est constitutif d'un harcèlement psychologique tout enchaînement de propos ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels une ou plusieurs personnes tendent à déstabiliser, à isoler, à marginaliser, voire à exclure une ou plusieurs personnes de leur lieu de travail.

³ Est constitutif d'un harcèlement sexuel tout comportement importun de caractère sexuel ou tout autre comportement fondé sur l'appartenance sexuelle qui porte atteinte à la dignité du collaborateur sur son lieu de travail, en particulier le fait de proférer des menaces, de promettre des avantages, d'imposer des contraintes ou d'exercer des pressions de tout genre sur un collaborateur en vue d'obtenir de sa part des faveurs de nature sexuelle.

⁴ Le harcèlement est une forme aiguë d'atteinte à la personnalité.

Démarches

Art. 9.- ¹ La personne qui s'estime victime d'une atteinte à la personnalité peut s'adresser à l'un des médiateurs externes désignés par le Conseil communal ou au Service des Ressources humaines.

² Elle peut également signaler la situation directement par écrit au Conseil communal ; dans ce cas, la procédure mentionnée à l'article 16 du présent règlement est applicable.

CHAPITRE IV

Structure d'écoute et de gestion des conflits

**Médiateurs
externes**

Art. 10.- ¹ Le Conseil communal désigne plusieurs médiateurs externes pour traiter des demandes en relation avec le présent règlement.

² Les médiateurs travaillent de manière neutre, indépendante et confidentielle.

³ Leurs honoraires sont pris en charge par l'employeur, par le biais d'une facturation rendue anonyme par les médiateurs.

Art. 11.- ¹ Tout membre du personnel confronté à une situation conflictuelle ou, de manière générale, qui s'estime atteint dans sa personnalité, peut faire appel à l'un des médiateurs externes.

² Les responsables hiérarchiques peuvent aussi consulter l'un des médiateurs pour des conseils.

Procédure

Art. 12.- Les médiateurs peuvent être atteints directement, par téléphone ou par messagerie, de manière confidentielle, sans que le collaborateur n'ait à en référer à l'interne.

Art. 13.-¹ Le médiateur, avant toute démarche, reçoit et entend le collaborateur.

² A l'issue d'un ou plusieurs entretiens avec le collaborateur, le médiateur peut proposer :

- a) de procéder à une médiation avec la ou les personnes mises en cause,
- b) de suggérer au Service des ressources humaines, qui en réfère à la direction concernée, de mettre en place un coaching individuel ou d'équipe, une supervision, un audit ou toute autre mesure utile,
- c) que le collaborateur signale par écrit la situation au Conseil communal, notamment en cas de harcèlement psychologique ou sexuel ou d'une autre atteinte à la personnalité.

³ Les démarches mentionnées à l'alinéa 2 ne peuvent être entreprises qu'avec l'accord du collaborateur concerné.

Médiation

Art. 14.-¹ Si le collaborateur souhaite une médiation, le médiateur peut la mettre en place après avoir obtenu l'accord des intéressés. Le médiateur détermine librement, d'entente avec les parties concernées, les termes et les modalités de la médiation.

² Si la médiation aboutit, les parties peuvent signer un protocole d'accord, dont un exemplaire est remis à chaque partie. Les intéressés conviennent s'il y a lieu d'informer la hiérarchie ou les ressources humaines du contenu de l'accord et de quelle manière cette information intervient.

³ Si la médiation échoue, le collaborateur qui l'a sollicitée décide, avec les conseils du médiateur, de la suite qu'il entend donner.

**Autres moyens
de gestion des
conflits**

Art. 15.-¹ Sur proposition du médiateur, agissant avec l'accord de la personne concernée, ou d'un responsable hiérarchique, un coaching individuel ou d'équipe, une supervision, un audit ou toute autre mesure utile peut être mis en place.

² La Direction concernée, conjointement avec la Direction des ressources humaines, décide, le cas échéant, du principe et des modalités de la mesure envisagée.

³ Si la Direction concernée est la Direction des ressources humaines, elle travaillera conjointement avec son suppléant.

CHAPITRE V***Procédure disciplinaire*****Application du
Statut du
personnel
communal**

Art. 16.-¹ Lorsqu'une situation est signalée au Conseil communal, celui-ci ordonne, s'il l'estime justifié, l'ouverture d'une procédure disciplinaire ou administrative conformément au Statut du personnel communal.

² Si, après enquête interne, il apparaît qu'une faute a été commise, son auteur se verra infliger l'une des sanctions prévues par le Statut.

**Obligation de
dénoncer**

Art. 17.- L'obligation de dénoncer prévue par l'article 33 de la loi d'introduction du code de procédure pénale suisse (LI-CPP), du 27 janvier 2010, demeure réservée.

CHAPITRE VI

Disposition finale

Exécution Art. 18.- La Direction des ressources humaines est chargée de l'application du présent règlement qui entre en vigueur immédiatement.

Neuchâtel, le 21 février 2016

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL :

Le président,

Le chancelier,

Thomas Facchinetti

Rémy Voirol