



# MÉDIATION TRAVAIL



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Travail/LTr

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| 1. BUT.....                             | 2 |
| 2. CHAMP D'APPLICATION.....             | 2 |
| 3. ORGANE DE MÉDIATION.....             | 2 |
| 3.1. Ombudsman .....                    | 2 |
| 3.2. Hotline.....                       | 2 |
| 3.3. Médiateurs et Experts .....        | 2 |
| 3.4. Indépendance et impartialité ..... | 3 |
| 4. MÉDIATION TRAVAIL .....              | 3 |
| 4.1. Champ.....                         | 3 |
| 4.2. Règles générales.....              | 3 |
| 4.3. Confidentialité.....               | 4 |
| 4.4. Condition d'accès.....             | 4 |
| 4.5. Déroulement.....                   | 5 |
| 4.6. Durée.....                         | 5 |
| 4.7. Fin de la procédure.....           | 5 |
| 4.8. Frais de procédure.....            | 5 |
| 5. ENTRÉE EN VIGUEUR.....               | 6 |

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Médiation Travail/LTr

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

### 1. BUT

1. Fondé sur les tâches et compétences de la Direction prévues par les statuts, le présent règlement concrétise les règles de procédures pour la **Médiation Travail/LTr** et complète les statuts.
2. Les règles de procédure remplissent les exigences en matière de gestion des conflits dans les relations de travail et de médiation au sens du Code de procédure civile (CPC).

### 2. CHAMP D'APPLICATION

3. Ce Règlement s'applique au/x :
  - a. Parties à une procédure de médiation et leurs représentants.
  - b. L'Organe de médiation<sup>1</sup> (sec. 3).

### 3. ORGANE DE MÉDIATION

#### 3.1. Ombudsman

4. Le Directeur de l'*Organe de médiation* (FINSOM) est également Médiateur. Il est l'*Ombudsman*.
5. La nomination et les tâches de l'Ombudsman sont prévues par les statuts.

#### 3.2. Hotline

6. La Hotline reçoit la demande de médiation.
7. Elle effectue un *examen préliminaire* pour déterminer le respect des conditions d'accès de la demande (sec. 4.4) et décide de son admission ou de son refus.
8. Si la demande est refusée, dans la mesure du possible, la Hotline tente d'orienter le demandeur vers une approche ou une procédure plus appropriée.
9. Si la demande est admise, la Hotline prend les mesures appropriées pour organiser la procédure de médiation, pour autant que celle-ci ne parait pas d'emblée dénuée de chances de succès.

#### 3.3. Médiateurs et Experts

10. Les personnes désignées par FINSOM pour conduire des procédures de médiation et effectuer des évaluations indépendantes sont des *Médiateurs*.
11. Les personnes désignées par FINSOM pour effectuer des évaluations indépendantes sont des *Experts*.

---

<sup>1</sup> Ou Bureau de médiation.

## FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

### Médiation Travail/LTr

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

#### 3.4. Indépendance et impartialité

12. L'Ombudsman, la Hotline, les Médiateurs et les Experts apprécient librement les affaires qui leur sont soumises. Ils ne sont soumis à aucune directive.

## 4. MÉDIATION TRAVAIL

### 4.1. Champ

13. La procédure de médiation peut être une alternative à une procédure de conciliation, judiciaire, arbitrale ou administrative.
14. La Médiation Travail concerne les relations de travail entre *employés, employés et supérieurs, employés et employeurs, ou entre partenaires associés* (ci-après *employés*).
15. En cas d'insatisfaction d'un employé avec les conditions de travail, la Hotline est une *personne de confiance* externe, indépendante et impartiale. L'employé peut contacter la Hotline en toute confidentialité, sans information préalablement ou demande de permission d'un supérieur ou de l'employeur.
16. En cas de conflit ou désaccord lié au travail, la Médiation Travail encourage les parties à tenter de trouver elles-mêmes des solutions *avant* que la situation ne dégénère au point d'une absence pour maladie, d'une rupture de la relation de travail ou de saisir une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative<sup>2</sup>.
17. FINSOM peut également être désigné pour une procédure de médiation *durant* une procédure de conciliation, d'arbitrage, judiciaire ou administrative. La procédure de conciliation, d'arbitrage ou judiciaire doit cependant être interrompue.
18. L'objet de l'insatisfaction peut porter non seulement sur des créances, mais aussi sur tout type de droit légitime, comme le droit à la remise de documents, à la protection des données ou à la protection de la personnalité et de la santé. Ceci inclut les cas de licenciement abusif, d'harcèlement moral, d'harcèlement sexuel et de discrimination, entre autres.
19. L'Organe de médiation ne se substitue aux organisations de protection des consommateurs ou les organisations qui défendent les intérêts des employeurs. FINSOM n'est également pas un service de conseil juridique, social, médical ou thérapeutique.

### 4.2. Règles générales

20. FINSOM est compétent pour mener une médiation concernant un employeur affilié.
21. Si une demande *unilatérale* est admise, l'employeur et tout employé concerné sont tenus de répondre aux demandes du bureau de médiation, notamment pour contribuer à la protection de la santé lié au travail.
22. Si le même problème impliquant le même employeur impacte plusieurs employés, ceux-ci peuvent désigner un représentant commun.

---

<sup>2</sup>Arrêt du 9 mai 2012 TF 2C\_462/2011.

## FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

### Médiation Travail/LTr

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

23. La procédure de médiation doit être non bureaucratique, équitable, rapide et impartiale. Elle est confidentielle (sec. 4.3).
24. Le résultat de la procédure dépend de la volonté des parties. FINSOM ne rend pas de décision et ne propose pas de jugement.
25. Le dépôt d'une demande de médiation auprès de FINSOM n'empêche pas une action civile. Cependant, la demande ne suspend, ni ne limite les délais légaux, tels que ceux relatifs à la limitation, à la confiscation ou aux procédures judiciaires ou administratives. Les parties sont responsables du respect de ces délais.

#### 4.3. Confidentialité

26. Les déclarations ou la correspondance entre FINSOM et les parties peuvent être écrites ou orales.
27. Si la demande est *unilatérale*, FINSOM ne contacte pas l'autre partie sans l'accord du demandeur.
28. Les parties n'ont pas le droit de consulter la correspondance entre FINSOM et la partie adverse.
29. Les parties n'ont pas le droit de partager entre elles leur correspondance avec FINSOM.
30. La correspondance ou les informations échangées entre les parties et transmises à FINSOM par l'une des parties ne sont pas confidentielles vis-à-vis de l'autre partie.
31. Les déclarations faites par les parties dans le cadre de la procédure de médiation de même que la correspondance entre l'une des parties et FINSOM ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'une autre procédure ni être partagées avec des tiers (y compris les autorités judiciaires, de surveillance ou administratives).
32. Les informations accessibles au public ne sont pas confidentielles.

#### 4.4. Condition d'accès

33. Une plainte ou une demande de médiation peut être déposée par un employé ou par un employeur.
34. Pour être admise, la demande de médiation doit remplir les conditions suivantes:
  - a. La plainte ou la demande doit être soumise selon les instructions de FINSOM.
  - b. FINSOM est compétent pour conduire une médiation (sec. 4.2).
  - c. La plainte ou la demande ne peut pas être manifestement abusive.
  - d. Si aucune autorité de conciliation, aucun tribunal, aucun tribunal arbitral et aucune autorité administrative n'est ou n'a été saisi de l'affaire, et qu'une médiation n'a pas déjà été menée dans la même affaire, la demande peut être *unilatérale*. Sinon, la demande doit être *commune* et toute procédure judiciaire ou arbitrale doit être interrompue durant la médiation.
35. Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la plainte ou la demande est refusée.
36. Une demande *unilatérale* ne peut pas être admise plus d'une fois pour la même affaire.

## FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

### Médiation Travail/LTr

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

#### 4.5. Déroulement

37. La procédure peut se dérouler à distance ou en présence, sur décision du Médiateur.
38. La procédure peut se dérouler en français, anglais, italien ou allemand, selon la langue convenue entre les parties<sup>3</sup> ou choisie par FINSOM.
39. Le Médiateur entend les parties et tente de les concilier.
40. Le Médiateur peut demander des discussions, des informations ou des documents aux parties, à tout moment.
41. Le Médiateur peut effectuer *une évaluation indépendante matérielle et/ou juridique* sur la base des informations à sa disposition mais ne rend pas de décision et ne propose pas de jugement.
42. Le Médiateur fait appel à un Expert pour compléter ses compétences, si nécessaire.
43. La conclusion d'un accord est soumise à la volonté des parties.
44. À l'issue de la procédure, le Médiateur communique la clôture aux parties.

#### 4.6. Durée

45. L'issue de la procédure de médiation est communiquée dans un délai de 90 jours calendaire à compter de la date de l'admission de la plainte ou de la demande.
46. Le délai de 90 jours peut être prolongé avec l'accord des parties, si la procédure a une chance d'aboutir à une résolution.

#### 4.7. Fin de la procédure

47. La procédure de médiation se termine si:
  - a. Le conflit ou le désaccord entre les parties est résolu.
  - b. Les conditions d'accès ne sont plus remplies.
  - c. Un demandeur retire sa demande ou met fin à la procédure de médiation.
  - d. Le médiateur conclut que la procédure est dénuée de chance de succès.

#### 4.8. Frais de procédure

48. En cas de demande *unilatérale* selon la sec. 4.4, les frais de procédure sont à la charge de l'employeur affilié.
49. En cas de demande *commune* selon la sec. 4.4, la répartition des frais de procédure doit être convenue entre les parties.
50. FINSOM peut demander des acomptes.

---

<sup>3</sup> Selon les conditions contractuelles, la langue de documents contractuels, ou la langue usuelle de communication entre les parties.

## **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

Médiation Travail/LTr

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

### **5. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Ce règlement a été adopté par le Direction le **28 août 2025**.