

GESTION DE CONFLITS INTERNES - PERSONNES DE CONFIANCE

L'employeur doit légalement protéger la santé de ses employés. Parmi ses obligations figure celles de prendre des mesures afin de prévenir tout risque de harcèlement sexuel, mobbing ou autre forme de discrimination dans l'entreprise. Dans son commentaire de l'article 2 de l'OLT3, le Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO) évoque parmi les mesures importantes à prendre celle de la désignation d'une personne interne ou externe à laquelle les personnes concernées peuvent s'adresser en cas de conflit pour des conseils et un soutien afin de trouver une solution au problème. Il souligne qu'il est important que cette personne de confiance dispose de la formation nécessaire pour cette tâche et qu'elle ait un rapport de confiance avec les personnes qui demandent son conseil (obligation de garder le secret, absence de lien hiérarchique).

Dans un arrêt du 9 mai 2012 (2C_462/2011), Le Tribunal fédéral s'est prononcé sur l'étendue de cette obligation de l'employeur en reprenant le commentaire du SECO et en concluant qu'il fallait « admettre, sous l'angle de la légalité, qu'il est parfaitement possible d'imposer à une entreprise la désignation d'une personne de confiance dans le but de prévenir les conflits internes pouvant survenir en son sein ».

Le SECO donne des indications pratiques dans sa brochure « Mobbing et autres formes de harcèlement – Protection de l'intégrité personnelle au travail » (Berne, 2013) sur la personne de confiance. En s'inspirant de son contenu, il peut être distingué deux étapes :

Etape 1 : contact, écoute, aiguillage (avec indication des moyens d'action et informations sur la procédure), encouragement (aux victimes de se défendre activement), voire détermination de la voie la mieux adaptée.

Etape 2 : suivi, traitement du cas proprement dit, prise de mesures. La personne de confiance ou autre mandataire agit à la résolution du conflit au moyen de divers outils (dialogue avec auteur ou supérieur hiérarchique, médiation, éventuellement enquête).

Pour rappel, c'est à l'employeur qu'il incombe de protéger la santé de ses travailleurs et il reste donc responsable de prendre des mesures en cas de situation avérée de harcèlement, mobbing ou autre forme de discrimination. En aucun cas le SSIEF n'endosse de responsabilité quant à la résolution du cas, respectivement quant aux mesures à prendre pour protéger la victime.

Ainsi les assistantes sociales du SSIEF peuvent-elles jouer le rôle de personnes de contact (étape 1). Après analyse de la situation et avec l'accord de la victime, elles informeront l'employeur en cas de situation délicate à régler, charge à ce dernier de prendre les mesures adéquates.

Le SSIEF, par l'intermédiaire des assistantes sociales, peut donner à l'employeur des adresses de personnes de confiance (autre que les assistantes sociales elles-mêmes) qui peuvent le cas échéant être mandatées pour la prise en charge de la 2^e étape.

Fribourg, le 19 mars 2015

Le Comité du SSIEF