

## LE SERVICE DE PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS INTERNES

Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral (ATF du 9 mai 2012), tout employeur, indépendamment de la taille de l'entreprise et du nombre de ses collaborateurs, se doit de mettre en place un dispositif de gestion des conflits internes. Il s'agit de désigner une personne de confiance auprès de qui tous les employés peuvent s'adresser pour trouver du soutien ou des conseils en cas de conflit interne. Cette personne doit être neutre et hors hiérarchie, elle doit garantir la confidentialité et disposer des connaissances nécessaires en matière de gestion des conflits.

### ADHESION

Pour adhérer au Service, il s'agit de signer la « Charte de prévention et gestion des conflits internes » téléchargeable sur <https://www.cnci.ch/services/juridique/prevention-et-gestion-des-conflits>

Par sa signature, l'employeur reconnaît notamment qu'en sa qualité d'employeur, il a l'obligation légale de protéger la santé physique et psychique de ses collaborateurs et qu'en conséquence, il lui incombe de favoriser un climat de travail harmonieux, de prévenir les conflits

de travail, et le cas échéant, de les résoudre à l'amiable plutôt que par la voie judiciaire. De plus, il déclare son intention d'encourager ses collaborateurs confrontés à des conflits internes à utiliser la service proposé par la CNCI.

### PROCESSUS

Deux possibilités sont proposées aux collaborateurs d'une entreprise adhérente ou à l'employeur lui-même pour solliciter le Service de prévention et gestion des conflits internes et démarrer le processus :

- par téléphone : +41 (0)32 727 24 27
- par l'envoi d'une requête (téléchargeable sur notre site) par courrier ou courriel

Le Service contacte ensuite une personne de confiance externe afin qu'elle apporte des conseils, offre un soutien aux personnes confrontées à un conflit interne ou éventuellement mette en place une médiation.

La personne de confiance signe une déclaration de neutralité, d'indépendance et d'impartialité et s'engage à garantir la confidentialité de toutes les informations reçues. De plus, elle veille à ce qu'aucune partie n'utilise le Service de manière abusive, excessive ou injustifiée ; dans un tel cas elle mettra fin au processus, de même que si elle constate que la situation de conflit ne peut trouver une solution.



Le Service garantit également une totale confidentialité. L'employeur ne sera informé ni de la personne qui sollicite le Service, ni du motif ou du contenu de sa demande.

Le processus est limité à trois heures par cas. S'il dépasse cette durée, l'employé devra demander l'accord de l'employeur pour sa continuation.

### **AVANTAGES**

L'employeur gagne du temps en déléguant la gestion des conflits à une personne externe et spécialisée dans le traitement de ces situations. De plus, les cas sont réglés plus rapidement, de manière consensuelle et durable. Par ailleurs, l'employeur remplit son obligation légale et se prémunit contre le risque de devoir réparer le dommage lié aux suites fâcheuses occasionnées par un conflit interne. Il évite également une atteinte à sa réputation.

### **COÛTS**

La cotisation annuelle d'adhésion au Service de prévention et gestion des conflits internes est de CHF 250.- pour les membres CNCI, CHF 500.- pour les non-membres.

Les frais d'enregistrement d'un cas sont de CHF 150.- pour les membres de la CNCI et de CHF 300.- pour les non-membres.

Les honoraires de la personne de confiance s'élèvent à CHF 250.- (HT) de l'heure.

### **CONTACT ET RENSEIGNEMENTS**

Régine de Bosset

Tél. : +41 (0)32 727 24 27

Fax : +41 (0)32 727 24 28

[regine.debosset@cnci.ch](mailto:regine.debosset@cnci.ch)

[conflits@cnci.ch](mailto:conflits@cnci.ch)

<https://www.cnci.ch/services/juridique/prevention-et-gestion-des-conflits>