

**SERVICE DE PREVENTION ET
GESTION DES CONFLITS INTERNES**





PREVENTION ET RESOLUTION DES CONFLITS

Par un arrêt du Tribunal fédéral du 9 mai 2012, l'obligation de l'employeur de protéger la santé de ses employés a été concrétisée. Dorénavant, tout employeur, indépendamment de la taille de l'entreprise et du nombre de ses collaborateurs, se doit de mettre en place une procédure de gestion des conflits internes en désignant une personne de confiance neutre et indépendante, qui garantisse la confidentialité et qui dispose des connaissances nécessaires en matière de gestion des conflits. Cet arrêt précise que les entreprises peuvent s'adresser à leur association professionnelle pour mettre en place un système commun. C'est la raison pour laquelle la CNCI met à votre disposition un Service de prévention et gestion des conflits internes.

ADHESION

Pour adhérer au Service, il s'agit de signer la « Charte de prévention et gestion des conflits internes » téléchargeable sur www.cnci.ch, rubrique Juridique, Prévention et gestion des conflits (<http://www.cnci.ch/node/56>).

Par sa signature, l'entreprise reconnaît notamment qu'en sa qualité d'employeur, elle 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, elle déclare son intention d'encourager ses collaborateurs confrontés à des conflits internes à utiliser la procédure mise en place 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 www.cnci.ch, rubrique Juridique, Prévention et gestion des conflits (<http://www.cnci.ch/node/56>))

La CNCI contacte ensuite une personne de confiance externe afin qu'elle apporte des conseils, offre un soutien aux personnes confrontées à un conflit interne ou qu'elle 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.

La CNCI garantit également la confidentialité. L'employeur ne sera informé ni de la personne qui sollicite le Service, ni du motif de sa demande. Le processus est limité à trois heures par cas. S'il dépasse cette durée, l'accord de l'employeur est nécessaire 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.- 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 / conflits@cnci.ch

www.cnci.ch, rubrique Juridique, Prévention et gestion des conflits (<http://www.cnci.ch/node/56>).