

Conflit sur le lieu de travail... plus d'excuse!

L'œil du pro

Marianne Favre Moreillon

Directrice
DroitActif



L'entreprise X occupe une dizaine de collaborateurs. En décembre 2008, un grave conflit surgit entre une employée et son supérieur hiérarchique au sein de la société. Suite à cela, une enquête est ouverte par l'Inspection cantonale du travail. L'Inspection considère qu'un système qui prévoit le recours au supérieur, puis au chef de l'entreprise en cas de conflit, n'est pas approprié. Elle décide alors d'imposer à l'entreprise X de prévoir la possibilité pour les employés de se confier à une per-

sonne de confiance, hors hiérarchie. L'entreprise X s'y oppose. Le cas a été tranché par le Tribunal fédéral (TF) dans un arrêt du 9 mai 2012 (2C_462/2011).

Protéger la santé des employés

Aucune base légale ne détermine la marche à suivre pour gérer les conflits sur le lieu de travail. Les articles 328 du Code des obligations et 6 de la loi sur le travail (ci-après LTr) imposent uniquement à l'employeur de protéger la santé et la personnalité de ses employés. Quelles sont les mesures que l'employeur doit prendre pour gérer les conflits sur le lieu de travail?

Mesures à prendre

Pour répondre à cette question, le TF s'est notamment basé sur la doctrine dominante et les com-

mentaires relatifs à la LTr et ses ordonnances établies par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). Ces derniers préconisent d'instaurer une procédure de résolution des conflits au sein de l'entreprise. Cette procédure consiste à désigner une personne de confiance, interne ou externe à l'entreprise, à laquelle les employés concernés peuvent s'adresser en cas de conflit.

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. En l'espèce, le TF a confirmé la position de l'Inspec-

tion cantonale du travail dans l'arrêt cité.

Procédure de résolution des conflits

Avec cet arrêt, le TF se prononce clairement sur les mesures que l'employeur doit prendre pour gérer les conflits au sein de son entreprise. Peu importe la taille de celle-là, l'employeur a l'obligation d'instaurer une procédure de résolution des conflits. Une fois la procédure instaurée, le collaborateur doit en informer ses employés. A ce titre, il est nécessaire 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 des employés sont respectés.