

## GESTION DE CONFLITS INTERNES LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

### En général

Selon la loi sur le travail et les ordonnances y relatives, l'employeur doit protéger la santé psychique et physique de ses travailleurs. Pour ce faire, il prend toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise.

### Les directives du seco

L'employeur désireux de savoir quelles mesures concrètes il doit prendre en matière de protection de la santé psychique consultera notamment les commentaires du seco relatifs à la loi sur le travail. Dans son commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail, le seco énumère certaines mesures importantes que l'employeur est tenu de prendre pour protéger la santé de ses travailleurs. Dans cette liste figure la désignation d'une personne interne ou externe de l'entreprise à laquelle les employés concernés peuvent s'adresser en cas de conflit interne. Cette mesure doit favoriser un climat de travail harmonieux et prévenir les conflits au travail.

### La désignation d'une personne de confiance

Dans l'arrêt 2C\_462/2011, le Tribunal fédéral a basé son argumentation sur ces commentaires malgré leur valeur juridique restreinte de directives. Il a concrétisé l'obligation de protection de la santé du travailleur en ce sens que toute entreprise doit soit désigner une personne de confiance, soit prévoir un système de gestion de conflits équivalant qui assure le même niveau de protection. La jurisprudence pose plusieurs conditions pour la désignation d'une personne de confiance:

1. La personne de confiance doit disposer de la formation nécessaire. Cependant, le Tribunal fédéral ne précise pas la formation exigée.
2. La personne de confiance doit respecter la confidentialité et agir rapidement.
3. La personne de confiance peut être interne ou externe à l'entreprise. Si elle est interne, elle ne doit pas avoir de rapport hiérarchique avec le personnel. En conséquence, dans les petites entreprises, l'employeur doit le plus souvent avoir recours à une personne de confiance externe.

### Coûts

La désignation d'une personne de confiance s'imposant à toute entreprise indépendamment de sa taille, le Tribunal fédéral a précisé que les mesures prises doivent être supportables économiquement. Ainsi, les entreprises ne sont pas tenues de mettre en place une structure compliquée et coûteuse. Elles peuvent avoir recours aux services proposées par les Chambres de commerce ou les associations professionnelles.



## **Conclusion**

Les conflits internes ne détériorent non seulement l'ambiance de travail, mais entraînent aussi d'importants coûts (perte de productivité, absentéisme, etc.). Il est vivement conseillé aux employeurs de régler la gestion de conflits internes pour se prémunir contre le risque de devoir réparer le dommage lié aux suites occasionnées par un conflit interne.

**Avril 2014**

