

Exemple de marche à suivre pour la mise en place d'une politique de prévention et de gestion des situations conflictuelles et/ou de harcèlement psychologique et/ou sexuel

1^{ère} étape - Information

Les RH ou la direction convoquent les cadres pour leur présenter la politique de gestion et de prévention.

Doivent être abordés notamment les notions de harcèlements, les caractéristiques, les moyens à disposition de l'employé et de l'employeur, la responsabilité de l'employeur, les comportements inadaptes constitutifs de harcèlement et les sanctions.

Il doit également être rappelé que certaines situations ne sont pas du harcèlement, telles que notamment des directives et instructions données par un supérieur hiérarchique, des contraintes professionnelles, l'évolution de l'environnement de travail, une éventuelle mauvaise ambiance au travail ou encore le stress.

Une formation à l'ensemble du personnel est également souhaitable.

L'ensemble du personnel doit être informé de la procédure mise en place pour la prévention et la gestion des situations conflictuelles et/ou de harcèlement. Les employés doivent savoir à qui ils peuvent s'adresser et leur rappeler que la confidentialité est garantie.

2^{ème} étape - Intégration d'une clause d'interdiction du harcèlement dans le contrat de travail, le règlement du personnel ou une directive

Exemple :

Dans le but de protéger la personnalité et la santé de ses employés et de garantir un bon climat de travail, l'employeur X SA (ci-après X) estime primordial de prévenir les conflits et de promouvoir un milieu de travail exempt de harcèlement (le terme harcèlement englobe le harcèlement psychologique - mobbing - et sexuel) et de veiller, avec tous les employés, à l'application d'une politique de prévention contre le harcèlement.

X ne tolère pas les atteintes à l'intégrité personnelle sur le lieu de travail. Tout harcèlement qui vise notamment à déstabiliser, humilier, marginaliser, offenser, intimider, blesser ou menacer, est strictement interdit, tout comme des comportements importuns à caractère sexuel. Des discriminations en relation avec l'âge, le sexe, l'origine, la race, l'orientation sexuelle, la position sociale, le mode de vie, les convictions religieuses, philosophiques ou politiques des employés sont à exclure.

Les employés sont priés de se référer à la directive y relative pour la procédure à entreprendre.

X se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires, qui peuvent aller jusqu'à une résiliation immédiate des rapports de travail en cas d'atteinte à la personnalité ou à la santé. Des sanctions équivalentes peuvent également être prises à l'encontre de la personne qui aura mis en cause un collègue sans aucune raison objective, notamment dans le but de lui porter préjudice.

3^{ème} étape - Procédure en cas de situations conflictuelles ou d'harcèlement

Proposition 1 : système de prévention et de gestion des conflits à l'interne, avec possibilité de déléguer à l'externe

Conformément aux articles 328 CO, 6 LTr et 2 OLT 3 et dans le but de protéger et de prévenir des atteintes à l'intégrité psychique et physique de ses employés, X édicte la présente procédure à respecter en cas de situations conflictuelles ou en cas de harcèlement psychologique et/ou sexuel (ci-après harcèlement).

Les employés, qui estiment faire l'objet d'une situation conflictuelle ou de harcèlement, communiquent sans équivoque, aux personnes concernées, qu'ils ne tolèrent pas leur comportement.

Si la mesure susmentionnée n'est pas possible, les employés en situation conflictuelle et/ou la personne victime de harcèlement peuvent formuler leurs "plaintes" par écrit (soit une description de la situation conflictuelle ou de l'atteinte, une chronologie des faits et demander à ce que l'atteinte dont ils sont victimes soit stoppée), à l'attention des Ressources humaines de X (nom et coordonnées de la personne ou des personnes de référence dans les Ressources humaines) ou de (nom et coordonnées de la personne de référence)¹. Si des circonstances particulières empêchent une "plainte par écrit", un entretien doit être sollicité auprès des Ressources humaines ou de (nom et coordonnées de la personne de référence), dans les plus brefs délais.

La/les personne/s de référence s'engage/nt à agir rapidement et prend/prennent notamment les mesures suivantes : écoute, soutien et conseils pour l'employé.

En cas de situation conflictuelle persistante, des mesures appropriées et utiles seront prises si elles se révèlent nécessaires, notamment le recours à un tiers* (nom et coordonnées du tiers).

Les Ressources humaines, les personnes de référence et le tiers garantissent la confidentialité absolue dans le cadre d'une saisie de l'employé. La confidentialité peut être levée, uniquement en cas d'accord de l'employé.

Demeurent réservées les mesures à prendre à l'encontre de la personne qui aura porté atteinte à la personnalité et/ou à la santé. Lesdites mesures peuvent aller jusqu'au licenciement immédiat. Des sanctions équivalentes peuvent également être prises à l'encontre de la personne qui aura mis en cause un collègue sans aucune raison objective, notamment dans le but de lui porter préjudice.

Proposition 2 : système de prévention et de gestion des conflits à l'externe

Conformément aux articles 328 CO, 6 LTr et 2 OLT 3 et dans le but de protéger et de prévenir des atteintes à l'intégrité psychique et physique de ses employés, X édicte la présente procédure à respecter en cas de situations conflictuelles ou en cas de harcèlement psychologique et/ou sexuel (ci-après harcèlement).

¹ Les personnes de confiance à l'interne doivent être neutres, indépendantes et hors hiérarchie. Elles doivent également avoir les compétences nécessaires en matière de gestion des conflits.

Les employés, qui estiment faire l'objet d'une situation conflictuelle ou de harcèlement, communiquent sans équivoque, aux personnes concernées, qu'ils ne tolèrent pas leur comportement.

Si la mesure susmentionnée n'est pas possible, les employés peuvent saisir une instance* composée d'une ou de plusieurs personnes externes² à l'entreprise, dont le mandat est de :

- offrir aide et soutien aux employés ;
- conseiller et informer des moyens dont disposent les employés pour faire cesser la situation conflictuelle ou le harcèlement ;
- intervenir auprès de la personne mise en cause ou de la hiérarchie, avec l'accord de l'employé ;
- proposer à la hiérarchie les mesures nécessaires pour faire cesser la situation conflictuelle ou le harcèlement, avec l'accord de l'employé.

L'instance et les personnes externes à l'entreprise garantissent la confidentialité absolue dans le cadre d'une saisie de l'employé. La confidentialité peut être levée, uniquement en cas d'accord de l'employé.

Demeurent réservées les mesures à prendre à l'encontre de la personne qui aura porté atteinte à la personnalité et/ou à la santé. Lesdites mesures peuvent aller jusqu'au licenciement immédiat. Des sanctions équivalentes peuvent également être prises à l'encontre de la personne qui aura mis en cause un collègue sans aucune raison objective, notamment dans le but de lui porter préjudice.

* *
*

* Service de prévention et de gestion des conflits :

La CVCI propose un service permettant aux salariés de saisir lorsqu'un conflit interne survient, ceci afin de mettre rapidement en place une procédure et désigner une personne de confiance externe. Ce service répond à l'arrêt du Tribunal fédéral imposant à chaque entreprise, indépendamment de sa taille, de disposer d'un système de gestion et de prévention des conflits. Les employeurs qui adhèrent à ce service - ou leurs collaborateurs - peuvent directement solliciter la CVCI par téléphone (+41 21 613 35 37), email (droit@cvci.ch) ou par le biais d'une requête en ligne (www.cvci.ch/fr/gestionconflitsinternes/procedure.html) pour démarrer le processus. Le système mis en place se veut un outil rapide et efficace pour les salariés et/ou pour les employeurs. La procédure est donc limitée à 3 heures par cas. Avec l'accord de l'employeur, elle peut être poursuivie au-delà de cette limite.

Disclaimer :

Le Service juridique de la CVCI propose le présent exemple de marche à suivre à la suite d'un arrêt du Tribunal fédéral (9 mai 2012, 2C_462/2011). Toutefois, cet exemple n'engage pas la responsabilité dudit Service, qui ne peut en garantir la compatibilité avec les exigences légales et jurisprudentielles compte tenu du flou juridique en la matière.

² Tout comme pour les personnes de confiance à l'interne, l'instance externe doit être neutre, indépendante et hors hiérarchie. Elle doit également avoir les compétences nécessaires en matière de gestion des conflits.

Les employés doivent avoir accès aux coordonnées de l'instance ou des personnes externes (e-mail, téléphone).