

CASE STUDY⁺

Prévention risques psychosociaux en entreprise - Personne de confiance

CLIENT :

Entreprises et institutions, hautes écoles. SECTEUR D'ACTIVITÉ – École hôtelière

PROBLÉMATIQUE :

De nombreux conflits peuvent éclater en entreprise et altérer sa performance. Ces conflits peuvent avoir différentes origines.

Julie se sent malvenue dans son équipe presque exclusivement masculine. Sa seule collègue femme la rabaisse sans cesse. Ses collègues masculins multiplient les remarques sexistes. Julie vit un enfer. Elle se tait mais a de moins en moins envie de collaborer avec ses collègues, de venir au travail et s'isole.

APPROCHE ATP :

L'accompagnement porte sur les questions de stress professionnel ou privé, situations conflictuelles, impactant le travail des collaborateurs ou l'apprentissage des collaborateurs, des ressentis d'abus ou de discrimination. Il permet la détection précoce de situations pouvant être assimilées à du harcèlement, burnout, dépression, conflits, rupture de contrat dus à un stress psychosocial.

1. Établissement des termes du contrat de personne de confiance (sur mesure **sur-mesure**, pour tenir compte des spécificités de votre entreprise.
2. Définitions du cadre d'intervention de la personne de confiance
3. Hotline confidentielle
4. Entretiens individuels et confidentiels

Une sensibilisation aux comportements pathogènes permet de développer une **responsabilisation** par rapport à sa propre santé psychologique.

Une entreprise qui prend en compte les problématiques de ses collaborateurs suscite une **motivation accrue** de ceux-ci, en donnant confiance et sécurité au personnel et contribue à diminuer l'absentéisme.

RÉSULTATS :

Julie a pu être entendue. Elle a pu travailler sur son positionnement face à ses collègues. Une demande de médiation a été formulée aux RH et ATP consulting a mené cette médiation pour un meilleur respect de chacun. Une formation de sensibilisation à été donnée à tous.

Une meilleure communication s'est installée. Chacun a pu prendre conscience de l'impact de ses propos et veille à une meilleure cohésion de l'équipe. Julie a retrouvé l'envie de venir travailler et du plaisir à collaborer au sein de son équipe.

Pour information

CADRE LEGAL (Suisse):

Obligations de l'employeur en matière de prévention des conflits

En vertu du droit suisse (art. 328 du Code des obligations et 6 de la Loi fédérale sur le travail), les employeurs doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger la santé, la personnalité et l'intégrité personnelle des employés dans le cadre des rapports de travail. Ils doivent ainsi "prévenir tout risque de harcèlement sexuel, de mobbing ou d'autre forme de discrimination dans l'entreprise, notamment en désignant une personne interne ou externe à laquelle les personnes concernées peuvent s'adresser en cas de conflit pour des conseils et un soutien afin de trouver une solution au problème" (Commentaire du Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), ayant valeur de directives aux entreprises, en particulier l'art. 2 de l'Ordonnance 3 relative à la Loi fédérale sur le travail, OLT3).

En complément aux dispositions légales susmentionnées et aux directives du SECO, suite à un arrêt du 9 mai 2012, le Tribunal fédéral oblige tout employeur à mettre en place un système de gestion et de prévention des conflits incluant la désignation obligatoire d'une personne de confiance.

Conformément aux dispositions ci-dessus, tout employeur doit mettre en place des mesures de prévention afin d'éviter que des conflits ne naissent au sein de son entreprise. Ainsi, il est tenu de prévenir les conflits et de les faire cesser s'ils sont, malgré tout, existants.

En matière de prévention, l'employeur doit établir une directive contenant les éléments suivants :

- Une déclaration de principe selon laquelle l'entreprise ne tolère pas les atteintes à l'intégrité personnelle des travailleurs (i.e. mobbing, harcèlement sexuel et autres discriminations telles que celles en raison de l'âge, du sexe ou de la race) ;
- Une information aux travailleurs sur la signification des notions de mobbing, de harcèlement sexuel et de discrimination ;
- Une explication sur la procédure à suivre en cas de mobbing, de harcèlement sexuel ou de discrimination, avec la précision des sanctions prévues à l'encontre de l'auteur avéré de telles atteintes ;
- La désignation d'une personne de confiance, interne ou externe à l'entreprise, auprès de laquelle les travailleurs peuvent s'adresser librement en cas de conflits ou afin d'obtenir des conseils.

La personne de confiance doit disposer de la formation nécessaire, avoir un rapport de confiance avec les employés, garantir la confidentialité des échanges et être indépendante hiérarchiquement parlant vis-à-vis de l'employeur.

Pour aller plus loin : www.admin.ch, <http://www.fer-arcju.ch/fr/Prestations-et-services/Prevention-des-conflits-et-des-risques-psychosociaux/Obligations-de-l-employeur-en-matiere-de-prevention-des-conflits.html>

Démarche à effectuer par l'entreprise

- Information écrite à tous les collaborateurs avec déclaration d'intention de la direction et mention de la personne de confiance en entreprise – externe.
- Possibilité de 1^{ère} prise de contact avec la PCE par téléphone afin de cerner les difficultés et fixer un RV, selon la procédure, à mettre en place en interne. (Définition du cadre précis des interventions)

- Suivi, au cas par cas, d'un ou plusieurs rendez-vous. Écoute, soutien, conseils, recherche de solution, accompagnement dans les différentes phases de la période conflictuelle, médiation avec d'autres parties si besoin.
- Compte rendu 1-2X/an sur l'utilisation de la mesure (statistiques non nominatives)