



## SITUATION

Chambre de commerce et d'industrie Fribourg  
Rte du Jura 37 B (4<sup>ème</sup> étage)  
Case postale 304  
1701 Fribourg  
T. +41 (0)26 347 12 20  
F. +41 (0)26 347 12 39  
www.ccif.ch  
info@ccif.ch

## ACCÈS

Depuis l'autoroute

Sortie Fribourg Centre, suivre la direction Fribourg Centre jusqu'au bâtiment Jura 37.

En bus

Depuis la gare, ligne 3 (Jura) ou 5 (Torry). Arrêt : Ste-Thérèse. Billet : zone 10

A pieds

7 minutes depuis la gare CFF



CCIF  HIKF

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE FRIBOURG  
HANDELS- UND INDUSTRIEKAMMER FREIBURG

# SERVICE GESTION DE CONFLITS DE LA CCIF

SERVICE  
CCIF

## LE SERVICE « PRÉVENTION ET GESTION DE CONFLITS » DE LA CCIF

Afin d'éviter que chaque entreprise doive mettre sur pied un système compliqué et onéreux, la CCIF propose le service «Prévention et gestion de conflits internes» à l'intention des entreprises désireuses de s'affilier à un système commun.

## OBLIGATIONS LÉGALES DE L'EMPLOYEUR

L'employeur doit protéger la santé physique et psychologique de ses travailleurs. Le Tribunal fédéral a concrétisé cette obligation dans un arrêt important (2C\_462/2011). Ainsi, l'employeur est tenu, indépendamment de sa taille, de désigner une personne de confiance hors hiérarchie à laquelle les employés peuvent s'adresser pour obtenir conseils et soutien en cas de conflits internes au travail ou dans le but de les prévenir. Cette personne de confiance peut être désignée à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise. Elle ne doit pas avoir de rapport hiérarchique avec les travailleurs, ce qui exclut la désignation du directeur, voire du personnel RH, comme personne de confiance dans son entreprise.

## AVANTAGES

L'adhésion à ce service présente de nombreux avantages pour les employeurs. Elle permet la délégation de la gestion de conflits internes à des personnes spécialisées, ce qui se traduit par un gain de temps précieux, tout en étant conforme à la législation et la jurisprudence en vigueur. De plus, les conflits sont réglés de manière consensuelle et durable et leur gestion à l'amiable coûte moins cher que par voie judiciaire.



## ADHÉSION

Les entreprises peuvent adhérer au service en signant la Charte. Ce document peut être téléchargé sur notre site ([www.ccif.ch](http://www.ccif.ch) → Services → Gestion de conflits). Ce faisant, ils reconnaissent leur obligation légale de protéger la santé physique et psychique des travailleurs et s'engagent à favoriser un climat de travail harmonieux, à prévenir les conflits internes et à les résoudre à l'amiable plutôt que par la voie judiciaire.

## PROCÉDURE EN CAS DE CONFLIT

- 1/ L'employeur ou le travailleur peut s'adresser à la CCIF (par téléphone, mail ou en remplissant le formulaire de requête).
- 2/ La CCIF désigne une personne de confiance externe neutre, indépendante et impartiale.
- 3/ Séances jusqu'à 3h entre la personne concernée et la personne de confiance, sous garantie de la confidentialité.
- 4/ Si un suivi plus long est nécessaire, l'employeur doit donner son accord pour continuer le processus.

La personne de confiance met fin au processus si une des parties utilise le service de manière abusive, excessive ou injustifiée.

## PRIX

Cotisation d'adhésion au service :

CHF 250.- (HT) par an pour les membres de la CCIF

CHF 500.- (HT) par an pour les non-membres

Frais d'enregistrement d'un cas de conflit interne :

CHF 150.- (HT) par cas pour les membres de la CCIF

CHF 300.- (HT) par cas pour les non-membres

Tarif horaire pour la personne de confiance :

CHF 250.- (HT) par heure pour les membres et non-membres

## CONTACT

Martina Guillod, Responsable service juridique, 026 347 12 29, [conflits@ccif.ch](mailto:conflits@ccif.ch)