L'enquête interne dans le cadre des conflits de travail: tour d'horizon et spécificités

15 avril 2025
Anne VIANIN, Christian DE PREUX
www.depreuxavocats.ch

Le recours à l'enquête interne dans le cadre de la survenance de conflits dans les relations contractuelles de travail devient toujours plus fréquent en pratique, faisant ainsi émerger un nombre grandissant de questionnements. La loi n'y répondant pas directement, la jurisprudence et la doctrine contribuent à identifier les spécificités auxquelles l'employeur privé est confronté.

Aujourd'hui, l'employeur privé est toujours davantage mis sous pression face à la multiplication et à la diversité des conflits apparaissant dans le cadre des relations contractuelles de travail. Il se situe en effet en première ligne, en raison du fait de son devoir, établi à l'art. 328 CO, de protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur.

Les devoirs généraux de l'employeur ne comprennent pas seulement l'obligation de régler les conflits – autrement dit de réagir – mais également celle de repérer et désamorcer, respectivement de prévenir les situations conflictuelles en temps utile[1]. Aussi, lors de la survenance d'un conflit, il s'agit non seulement d'assurer la protection du ou des travailleurs victime(s), mais également de respecter les droits du ou des travailleurs incriminé(s).

L'enquête interne sert à l'employeur à la fois d'outil d'investigation et de défense de la victime, de garde-fou et d'outil de règlement des conflits, ainsi que d'étape préliminaire à une mesure ou une sanction disciplinaire, le cas échéant. Elle magnétise ainsi tous les défis inhérents à un exercice d'équilibrisme dont la complexité est encore exacerbée par le fait que le processus n'est pas régi par la loi. Une constellation de normes sont toutefois bien en jeu : Code des obligations, Loi sur le Travail, Loi sur la protection des données, etc.

De plus en plus d'entreprises se dotent aujourd'hui de leur propre réglementation en matière d'enquête interne[2], afin de clarifier, dans un texte unique, les règles applicables en la matière.

[1] TF 4A_128/2007 du 9 juillet 2007, c. 2.2.
[2] Voir David Raedler, "Les enquêtes internes sous l'œil des autres procédures internes à l'employeur", dans François Bohnet, Jean-Philippe Dunand et Pascal Mahon, eds, *Les procédures en droit du travail*, "Collection CERT", Schulthess Editions romandes, 2020, pp. 183-231 aux pp. 217ss.

Les caractéristiques générales et les spécificités de l'enquête interne dans le cadre des conflits de travail

Avant tout, l'enquête interne se définit comme "une procédure spéciale exécutée à l'interne d'une entreprise et décidée par elle, sur influence ou considération plus ou moins directe d'une autorité […], en vue de clarifier un état de fait lié à la possible (et généralement soupçonnée) violation de règles applicables, quelle qu'en soit la nature."[3].

C'est à ces caractéristiques générales que répond l'enquête interne dite conflictuelle. Parmi ses spécificités, elle se distingue par trois éléments en particulier.

Le premier est l'existence d'un conflit dans les rapports de travail. Il peut prendre plusieurs visages: un conflit au sens propre, du mobbing, ou du harcèlement sexuel par exemple.

Le deuxième élément caractéristique est le double but intrinsèque à l'enquête interne conflictuelle: clarifier le conflit et le résoudre. En effet, l'objectif recherché est celui de clore le conflit[4].

Quant à la troisième caractéristique, c'est celle d'être un processus qui engage un large cercle d'acteurs, autrement dit, de parties prenantes.

L'événement déclencheur

Bien qu'elle puisse naître de manière préventive, l'enquête interne est la plupart du temps entreprise suite à une dénonciation[5].

Si la dénonciation est faite par un employé, l'on parle de lanceur d'alerte (*whistleblowing*). Une démarche qui reste délicate à encadrer en pratique. Car en l'absence de disposition en droit privé du travail, seuls les principes généraux de l'art. 328 CO s'appliquent dans un tel cas[6]. Or, protéger l'employé dénonçant n'est pas aisé. Plusieurs tentatives de codification au niveau fédéral ont été menées mais malheureusement, aucune n'a abouti[7].

À noter qu'il existe un devoir de l'employé de dénoncer à son employeur les actes "[…] lorsqu'il doit supposer que celui-ci n'en a pas connaissance." [8].

Les spécificités liées à l'instruction de l'enquête, ses modalités et ses limites

L'instruction de l'enquête est une étape décisive mais souvent délicate à organiser par l'employeur, et en particulier vis-à-vis de ses devoirs généraux de respect et de protection du travailleur issus de l'art. 328 CO.

---

[3] Ibid.

[4] Selon la terminologie utilisée par Jean-Philippe Dunand et David Raedler, voir Jean-Philippe Dunand et David Raedler, "Art. 328 CO", dans Jean-Philippe Dunand et Pascal Mahon, eds, *Commentaire du contrat de travail*, Editions Stämpfli, 2022, pp. 324-387 à la p. 338; voir aussi ibid à la p. 365.

[5] Voir ibid à la p. 193.

[6] Voir Jean-Philippe Dunand et David Raedler, "Art. 328 CO", dans Jean-Philippe Dunand et Pascal Mahon, eds, *Commentaire du contrat de travail*, Editions Stämpfli, 2022, pp. 324-387 à la p. 366.

[7] Pour plus de détails sur ces projets, voir ibid aux pp. 365-366.

[8] Ibid à la p. 350.

L'employeur dispose de plusieurs mesures d'instruction : la saisie de documentation physique ou électronique (dont les e-mails), des interrogatoires (dont le contenu sera généralement retranscrit ou résumé par écrit[9]) et des mesures de surveillance.

Pour ce qui est de la saisie de documentation physique ou électronique, ainsi que les mesures de surveillance, elles se heurtent particulièrement aux limites imposées par la législation du droit du travail (p.ex. 26 OLT 3), de la protection de la personnalité, de la protection des données (art. 3 let. e et 4 al. 2 LPD), du droit des télécommunications, et du droit pénal.

Dans un arrêt du 19 janvier 2024, le Tribunal fédéral a statué que "[…] l'art. 328 al. 1 CO impose de donner à l'employé visé par une enquête interne la possibilité de se défendre correctement."[10]. Tout en ne délimitant pas les modalités exigées[11], il a cependant "[…] exclu […] d'appliquer aux enquêtes internes le même degré d'exigences qu'aux procédures pénales."[12].

Trois questions avaient alors occupé notre Haute Cour. D'abord, celle de savoir si la personne entendue – il s'agissait dans le cas présent de la personne "incriminée" – devait être informée, à l'avance, de l'objet de son audition. Le Tribunal fédéral a tranché cette question par la négative[13].

Un deuxième élément relevé comme potentiellement problématique, était l'absence d'une personne de confiance lors de l'interrogatoire. Fallait-il permettre à la personne "incriminée" de demander à être accompagnée d'une personne de confiance ? Le Tribunal fédéral a conclu que ceci n'est pas une nécessité, ou du moins que cette absence ne doit pas être reprochée à l'employeur[14]. Néanmoins, il semble que rien n'empêche une personne de décider de se prévaloir de cette prérogative.

Troisièmement, le Tribunal fédéral était amené à se prononcer sur les exigences de détails dans les reproches communiqués à la personne "incriminée". Il était notamment question de savoir si l'anonymisation était acceptable. Le Tribunal fédéral l'a accepté "de manière très générale"[15].

[9] Voir ibid à la p. 197.
[10] Ibid à la p. 3; voir TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.1: " Es sei kaum bestreitbar, dass der Arbeitnehmer sich im Licht von Art. 328 Abs. 1 OR wirksam verteidigen können müsse, wenn seine Ehre auf dem Spiel stehe.".
[11] Voir TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.1: "Darüber hinaus könnten die erforderlichen Bemühungen des Arbeitgebers nicht abstrakt und absolut umschrieben werden.".
[12] David Raedler, "Les enquêtes internes et les règles de procédure pénale: un mirage en forme de miroir aux alouettes; analyse de l'arrêt du Tribunal fédéral 4A_368/2023", Newsletter DroitDuTravail.ch, mars 2024, p. 3; TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.1: " Die strafprozessualen Garantien haben keine direkte Wirkung auf interne Untersuchungen eines Arbeitgebers.".
[13] Voir TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.4.1.
[14] Voir TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.4.2.
[15] Voir David Raedler, "Les enquêtes internes et les règles de procédure pénale: un mirage en forme de miroir aux alouettes; analyse de l'arrêt du Tribunal fédéral 4A_368/2023", Newsletter DroitDuTravail.ch, mars 2024, p. 12. Le Tribunal fédéral a d'ailleurs conclu que "Es ist selbstverständlich, dass eine beschuldigte Person in einem Strafverfahren Anspruch auf diese Informationen hat. Doch wie bereits erwähnt wurde, ist die interne Untersuchung eines privaten Arbeitgebers nicht vergleichbar mit einer staatlichen Strafuntersuchung.", voir TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.4.3. Il note également que " Dass die Personalien nicht an die beschuldigte Person weitergeleitet werden dürfen, steht in der Lehre, soweit ersichtlich, ausser Frage", voir TF 4A_368/2023 du 19 janvier 2024, c. 4.4.3.

Une myriade d'issues possibles et aux conséquences diverses

Un rapport d'enquête clôt généralement la phase d'instruction. Il joue un rôle fondamental car non seulement il en résume l'essentiel, mais il vient également documenter la procédure.

Celle-ci peut alors déboucher sur une myriade de mesures, telles que la modification de l'organisation de l'entreprise, des instructions adressées aux employés, la séparation des personnes impliquées, des transferts, ou le licenciement[16].

Même s'il relève parfois de la meilleure solution au règlement du conflit – en particulier dans le cas de comportements à répétition et malgré la prise par l'employeur d'autres mesures – le licenciement peut se révéler risqué pour l'employeur. Il doit veiller à avoir réuni suffisamment de preuves du caractère fondé de celui-ci pour ne pas se voir opposer l'argument de procéder à un "congé-soupçon"[17] qui peut être reconnu comme un cas de licenciement injustifié ou abusif, selon les cas[18].

En conclusion, et comme le démontre ce bref tour d'horizon, bien que l'enquête interne soit un outil nécessaire et fort utile à l'employeur pour pouvoir véritablement protéger et respecter ses employés, sa mise en œuvre est complexe. Aussi, requière-t-elle de la délicatesse de la part de l'employeur qui est constamment appelé à une pesée des intérêts et navigue "à vue" parmi les exigences légales éparses.



Le contenu de cet article ne représente pas un avis ou un conseil juridique. Un des avocats suivants se fera un plaisir de vous conseiller sur votre situation particulière :

Christian de Preux
Avocat
christian.depreux@depreuxavocats.ch

Anne Vianin
Docteure en droit et Avocate-stagiaire
anne.vianin@depreuxavocats.ch

DE PREUX 5, rue de la Fontaine
AVOCATS 1204 Genève

T + 41 22 700 51 52
www.depreuxavocats.ch

[16] Voir ibid à la p. 338.
[17] La notion de "congé-soupçon" a été développée par la jurisprudence. Il y a "congé-soupçon" lorsque l'employeur licencie l'employé "soupçonné" de manière immédiate, invoquant le fait que ce soupçon rend impossible la continuation des rapports de travail en raison de la rupture de la confiance entre l'employeur et l'employé.
[18] Voir notamment David Raedler, "Les enquêtes internes et les règles de procédure pénale: un mirage en forme de miroir aux alouettes; analyse de l'arrêt du Tribunal fédéral 4A_368/2023", Newsletter DroitDuTravail.ch, mars 2024, p. 6.