



LEGALISTA

Et si la gestion des conflits devenait  
un atout pour les entreprises ?

9 - 10 juin 2021  
Norma Luzio  
[www.legalista.ch](http://www.legalista.ch)

# Bienvenue

- Micro muet pendant la présentation, activation lors des questions
- Pour vos questions : utiliser l'onglet « converser » à droite ou les poser à la fin de la présentation
- Durée de l'atelier : 45 minutes, y compris les questions-réponses

# Question 1

//

Votre entreprise a-t-elle mis en place des outils pour gérer les conflits  
?

# Réponses usuelles

On est une  
petite  
structure...

Chez nous,  
zéro  
conflit !

On agira le  
moment  
venu...

# Question 2

//

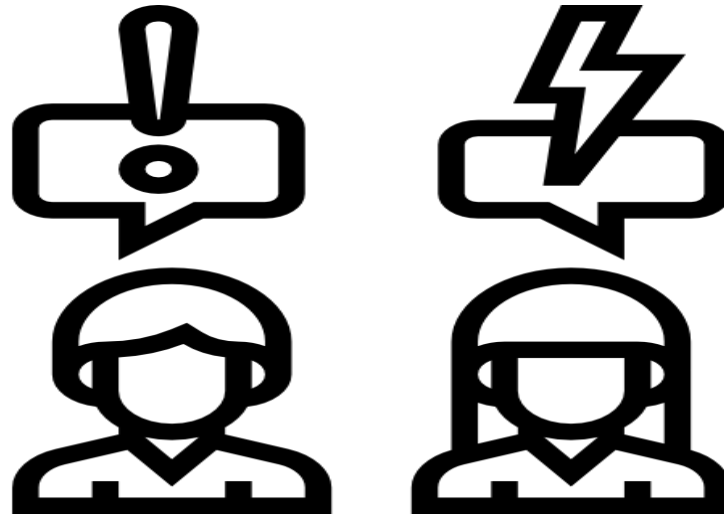
Les outils mis en place sont-ils des solutions internes (1), externes (2) ou mixtes (3) ?

# Réalités (I)



# Réalités (II)

- 3/4 des salariés sont confrontés à un conflit professionnel



# Le conflit professionnel

- Qu'est-ce qu'un conflit professionnel ?
- Les sources d'un conflit professionnel peuvent être :
  - Internes à l'entreprise
  - Externes à l'entreprise
- Différents types et stades de conflits professionnels

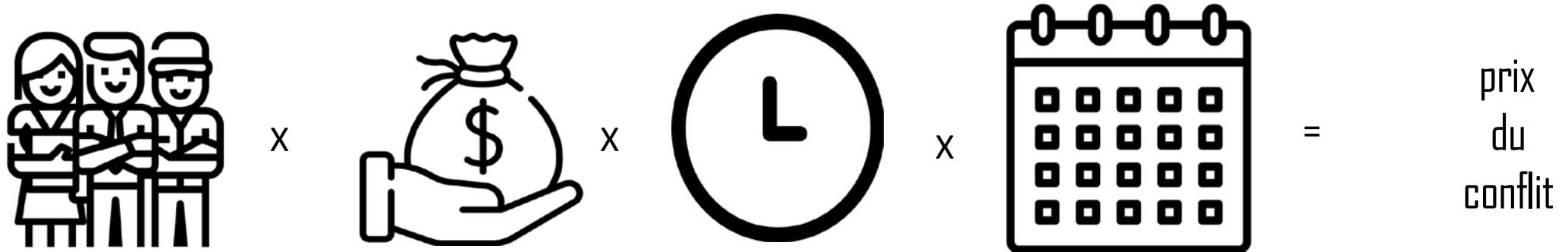


# Conséquences (I)

- Un conflit non géré / mal géré a des conséquences – humaines et économiques – inévitables
- Conséquences directes / indirectes pour les entreprises et pour les collaborateurs
- Nombre d'heures, par semaine, qu'un collaborateur ou les RH passent à gérer ces conflits

# Conséquences (II)

- Coûts des conflits pour une entreprise (hors coûts « cachés ») :



# Obligation légale

- Obligation légale de l'employeur :
  - Articles 328 CO, 6 LTr et 2 OLT 3
  - ATF 2C\_462/2011 du 9 mai 2012
- Mesures à prendre : respect du principe de la proportionnalité
- Accès à une personne de confiance, interne ou externe
  - Neutre, indépendante et hors hiérarchie
  - Confidentialité

# Outils de prévention (I)

- Message clair et fort de la Direction de l'entreprise
  - Valeurs
  - Rôle accru des cadres
  - Responsabilisation du personnel
- Vérifier le climat de travail de l'entreprise
- Améliorer l'organisation, quand cela est possible
- Favoriser la discussion et des espaces de communication
- Agir rapidement, ne pas laisser la situation se détériorer

# Outils de prévention (II)

- Politique de prévention et gestion des conflits :
  - Principes et processus
  - Personne de confiance : interne / externe / mixte
  - Information
- Sensibiliser / coacher la Direction, les cadres et collaborateurs
  - Communication ? Comportements humains ? Conflits ?
- Boîte à idées / suggestions

# Outils de gestion (I)

- Conditions préalables pour gérer un conflit :
  - Volonté des parties
  - Bonne foi
  - But : rétablir un lien et les relations qui en découlent
- Identifier le type de conflit pour déterminer les interventions possibles

# Outils de gestion (II)

- Préparation avant de rencontrer la personne en situation conflictuelle ou avec qui l'on est en conflit, « plan d'action »
- Faire appel à un tiers externe

# Véritable atout (I)

L'entreprise est concernée en premier lieu : elle doit permettre à tous ses acteurs de dialoguer, négocier



# Véritable atout (II)

Le conflit devient un véritable atout  
de progression, de développement  
à condition de le prévenir et de le gérer

# Opportunités (I)

- Conflit positif et constructif
  - Partage de points de vue et d'expériences, clarification
  - Enrichir et stimuler les connaissances, la créativité, les idées
  - Collaborer ensemble à l'attente d'objectifs (rendement, qualité, etc.)
  - Apprendre à se connaître, à connaître l'autre

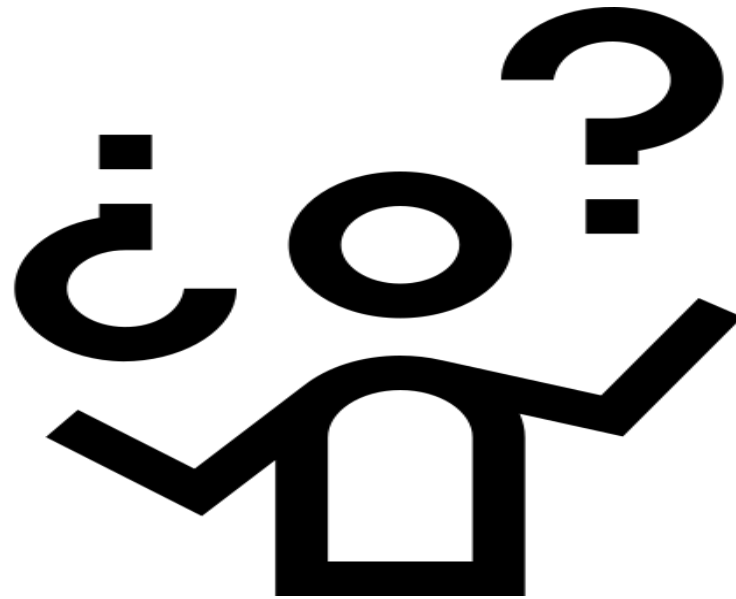
# Opportunités (II)

- Prévenir et gérer les conflits
  - ambiance saine, confiance
  - responsabilisation de l'employeur et des collaborateurs
  - motivation, fidélisation des collaborateurs
  - Avantages « économiques »

# Conclusions

- La prévention et la gestion des conflits est du ressort de toute l'entreprise
  - Direction
  - Cadres
  - Ressources humaines
  - Personnel

# Questions





LEGALISTA

MERCI  
de votre attention

[norma.luzio@legalista.ch](mailto:norma.luzio@legalista.ch)

079 778 41 73