

La gestion des conflits

par Vicario Consulting SA pour notre offre de Corporate Health Management

Conflits et performance ne font pas bon ménage

«Un vrai soulagement dans mon quotidien». C'est avec ces mots que Monsieur R., Directeur d'une PME romande de près de 250 collaborateurs active dans le domaine de la santé s'exprime, lorsqu'il tire le bilan de mesures prises visant à réduire des tensions alors omniprésentes dans son organisation. Régulièrement personnellement sollicité par ses collaborateurs pour régler des conflits et préoccupé par un absentéisme en augmentation, il a fait appel à Vicario Consulting.

Nous avons tout d'abord pris le temps d'entendre un échantillon représentatif des collaborateurs et cadres de Monsieur R., ceci de manière individuelle et confidentielle pour mieux comprendre la situation et impliquer les collaborateurs dans une réflexion sur les mesures à mettre en place. Les constats étaient clairs: notre client a connu une croissance rapide qui n'a pas permis de former suffisamment les cadres à leurs fonctions en évolution. Comme ces derniers n'ont, par ailleurs, pas de repères communs, on leur reproche une gestion «à la tête du client». Les collaborateurs, eux, sont confrontés par la nature de leur travail à des situations humainement difficiles et se sentent peu soutenus par leur hiérarchie et leurs collègues. Ces différents facteurs génèrent tensions et conflits au sein des équipes et une remontée fréquente des problèmes jusqu'à la Direction. Ces facteurs se révèlent enfin non seulement néfastes pour le climat de travail mais également pour la performance.

«Vicario Consulting nous a soutenus en accompagnant nos cadres dans une meilleure compréhension de leurs rôles et responsabilités. En parallèle nous avons mis en place un réseau de TOM's «Trusted Office Mentor», personne de confiance au sein de l'entreprise. Ce sont 6 «personnes de confiance», qui n'appartiennent pas aux Ressources Humaines que tout collaborateur peut solliciter de manière informelle et confidentielle pour aborder des conflits dans le but de désamorcer les tensions à leur origine» poursuit le Directeur. Avec trois ans de recul, il est convaincu de la raison d'être de cette structure et a vu progressivement par les biais des mesures mises en place le climat de travail s'apaiser, le taux d'absence se réduire. Il peut à nouveau dédier son temps au développement et à la bonne marche des affaires en premier lieu.

Une question qui devient prioritaire pour toute organisation

Le cas de Monsieur R. n'est pas unique: de nos jours de plus en plus d'organisations perdent en productivité et voient leurs coûts augmenter en lien avec des conflits sur le lieu de travail. Selon le SECO, 36 % des employé-e-s en Suisse se disent importuné-e-s par des tensions relationnelles. Les risques psychosociaux (stress, conflits, mobbing, harcèlement psychologique et sexuel) ont ainsi coûté aux entreprises suisses CHF 5,6 milliards en 2014. Pour répondre à une telle problématique, le Conseil fédéral, comme le SECO, lance cette année une campagne visant à renforcer la prévention et encourager les entreprises à remplir leurs obligations d'employeur. Concrètement, le SECO incite toutes les entreprises à avoir des personnes de confiance et un arrêt du Tribunal fédéral de 2012 confirme bien que nous tendons vers l'obligation.

TOM - Une réponse simple et pragmatique

Forte de ses 15 années d'expérience dans la prévention des risques psychosociaux, Vicario Consulting vous soutient volontiers dans la mise en place de mesures adaptées à votre réalité. Une équipe d'une trentaine de spécialistes de divers horizons s'appuie sur son expérience auprès d'une centaine d'organisations de tous les secteurs et intervient via ses bureaux à Lausanne, Genève, Lugano, Berne et Zurich. Avec nos formules TOM, «Trusted Office Mentor», nous vous proposons des solutions simples et accessibles à toute entreprise.

La fonction du «Trusted Office Mentor», personne de confiance, est endossée par un ou plusieurs collaborateurs à l'interne de votre entreprise ou par un conseiller externe. Son rôle est avant tout préventif: il écoute, responsabilise, oriente et conseille de manière informelle les collaborateurs qui le sollicitent. Notre expérience montre que dans 2/3 des cas un TOM peut aider la personne à résoudre le problème par ses propres moyens. Au-delà de la mise en place de TOM-s internes ou externes, nous vous accompagnons dans la définition d'un processus sur mesure de gestion de l'escalade d'un conflit en mettant par exemple à disposition également nos services de médiation, d'audit ou d'expertise le cas échéant pour gérer les conflits existants. Enfin, nous vous soutenons également dans vos campagnes de sensibilisation auprès de vos collaborateurs.

Pour plus de détails, de soutien et d'accompagnement: <http://tom.vicario.ch>



Conflits

Dans une situation donnée où des parties dépendent l'une de l'autre, nous parlerons de conflit lorsqu'au moins une des parties:

- se sent menacée dans ses valeurs, ses besoins, ses intérêts.
- estime que l'autre partie agit de manière insouciant, voire malveillante.

Quels avantages ont les clients de la Vaudoise Assurances en choisissant Vicario Consulting SA?

La Vaudoise Assurances a soigneusement choisi ses partenaires et a négocié un rabais de 20% pour ses clients.

Personnes de contact

Pour la Suisse alémanique et romande: Ursula Gut
(ursula.gut@vicario.ch)

Pour la Suisse italienne:
Fiorenzo Bettoni
(fiorenzo.bettoni@vicario.ch)

