Directive n°8 – Conflits internes

Émetteur	CODIR
Entrée en vigueur	10.09.2014
Mise à jour	01.01.2025

1. Préambule et cadre général

Dans le cadre de son devoir d'information et de protection de la personnalité de ses employé-es, l'ARASMAC publie la présente directive.

Elle repose sur :

- Le chapitre 6 « Comportement, attitude » de la Politique du personnel (01.07.1999).
- Les droits et devoirs du personnel, cités en page 7 du Statut du personnel.
- Les textes légaux pertinents, notamment le Code des Obligations, la Loi sur le Travail et ses Ordonnances, ainsi que la Loi sur l'égalité.

Cette directive vise à prévenir, gérer et résoudre efficacement les conflits internes au sein de l'ARASMAC.

2. Comprendre les conflits

Un conflit survient généralement lorsqu'une partie impose ou tente d'imposer ses positions sans tenir compte de celles de l'autre, parfois à son détriment.

Risques liés à l'inaction :

Le fait de ne pas agir rapidement lorsqu'un conflit est identifié peut entraîner :

- Une baisse de qualité du travail (manque de concentration, démotivation).
- Des arrêts maladie liés à une fuite du conflit ou à l'épuisement nerveux.
- Des démissions pour échapper au conflit.
- Une escalade vers des situations de **mobbing** (harcèlement psychologique).

Remarque : Ne pas être d'accord avec des idées ou une décision de la hiérarchie ne constitue pas automatiquement un conflit ou un cas de mobbing.

3. Gestion des conflits

3.1 Rôle des supérieur-es hiérarchiques :

- Les conflits doivent être identifiés et pris en charge rapidement.
- Le-la supérieur-e hiérarchique est responsable de créer un espace propice à la résolution.

3.2 Ressources disponibles pour les employé-es :

Les collaborateur-trices peuvent obtenir des conseils en toute confidentialité et sans obligation auprès des personnes ou services suivants :

Service de Personne de Confiance en Entreprise : 058 329 34 70

4. Résolution par la médiation

La médiation est une solution recommandée pour gérer les conflits de manière constructive.

Principes de la médiation :

- **Volontaire** : Les parties participent de leur plein gré.
- **Objectif** : Trouver une solution acceptable pour toutes les parties, permettant de poursuivre la relation de travail dans un climat de respect mutuel et durable.
- **Médiateur externe** : Si nécessaire, un médiateur externe désigné par l'employeur peut intervenir.

La nécessité de recourir à une médiation externe sera évaluée au cas par cas.

5. Escalade des doléances

Si :

- Vos doléances restent sans réponse.
- La médiation échoue.
- Vous estimez être victime d'une atteinte à vos droits.

Vous pouvez demander par écrit à être entendu-e par le Comité de Direction (CODIR).

6. Assistance et informations complémentaires

Votre supérieur-e hiérarchique, la Direction ainsi que les Ressources Humaines sont à votre disposition pour :

- Répondre à vos questions sur les problématiques évoquées.
- Vous guider dans les processus décrits dans cette directive.