

Que faire en cas de conflit interpersonnel persistant source de RPS ?

Réponse courte

En cas de conflit interpersonnel persistant source de risques psychosociaux (RPS), l'employeur doit procéder à une évaluation objective de la situation, recueillir des informations factuelles, auditionner les parties concernées et, si besoin, solliciter le service de santé au travail ou le délégué à l'égalité. Selon la gravité, il peut mettre en place des mesures telles que la médiation, l'adaptation temporaire des postes, des entretiens de recadrage ou, en cas de harcèlement avéré, engager une procédure disciplinaire. Toutes les démarches doivent être documentées et respecter la confidentialité.

Il est recommandé de formaliser une procédure interne de gestion des conflits et des RPS, de former les managers à la détection précoce des signaux, et de privilégier la médiation par un tiers neutre avant toute sanction. L'accompagnement psychologique des salariés concernés peut également être proposé. L'employeur doit agir rapidement et conserver la traçabilité des actions entreprises pour respecter son obligation de sécurité et éviter toute responsabilité juridique.

Définition

Un conflit interpersonnel persistant désigne une situation de désaccord durable entre deux ou plusieurs salariés, caractérisée par des tensions récurrentes, une dégradation des relations de travail et une incapacité des parties à résoudre le différend par elles-mêmes. Lorsqu'un tel conflit engendre ou aggrave des risques psychosociaux (RPS), il peut se traduire par une altération de la santé mentale ou physique des salariés concernés, une détérioration du climat social et une baisse de la performance collective. Les RPS incluent notamment le stress, l'anxiété, la dépression, le harcèlement moral ou l'absentéisme lié à la souffrance au travail.

Conditions d'exercice

L'employeur, en vertu de l'article [L.312-1](#) du Code du travail, est tenu d'assurer la sécurité et la santé des salariés dans tous les aspects liés au travail, y compris la prévention des risques psychosociaux. Cette obligation s'applique dès lors que le conflit présente un caractère persistant, que les tentatives informelles de résolution ont échoué et que la situation expose un ou plusieurs salariés à un risque avéré pour leur santé. L'intervention de l'employeur doit être proportionnée à la gravité du conflit et à ses conséquences sur la santé des personnes et le fonctionnement de l'entreprise.

Modalités pratiques

Dès la constatation d'un conflit interpersonnel persistant générateur de RPS, l'employeur doit procéder à une évaluation objective de la situation. Cette démarche implique la collecte d'informations factuelles, l'audition des parties concernées et, si nécessaire, de témoins. L'employeur peut solliciter l'appui du service de santé au travail ou du délégué à l'égalité pour analyser les impacts sur la santé. En fonction de la gravité, plusieurs mesures peuvent être mises en œuvre : médiation interne ou externe, adaptation temporaire des postes, organisation d'entretiens de recadrage, ou, en cas de harcèlement avéré, déclenchement d'une procédure disciplinaire. Toute intervention doit être documentée et respecter la confidentialité des échanges.

Pratiques et recommandations

Il est recommandé de formaliser une procédure interne de gestion des conflits et des RPS, intégrant des dispositifs d'alerte et de traitement rapide. La formation des managers à la détection précoce des signaux de conflits et des RPS est essentielle. L'instauration d'espaces de dialogue, la promotion d'une culture de respect et la sensibilisation régulière aux risques psychosociaux contribuent à prévenir l'escalade des situations conflictuelles. En cas de conflit persistant, la médiation par un tiers neutre, interne ou externe, est à privilégier avant toute mesure disciplinaire. L'accompagnement psychologique des salariés concernés peut être proposé via le service de santé au travail.

Cadre juridique

Le Code du travail luxembourgeois, notamment les articles [L.312-1](#) à [L.312-4](#), impose à l'employeur une obligation de sécurité de résultat en matière de santé physique et mentale des salariés. L'article [L.245-2](#) prohibe le harcèlement moral, assimilé à un manquement grave de l'employeur en cas d'inaction. La jurisprudence luxembourgeoise retient la responsabilité de l'employeur dès lors qu'il n'a pas pris toutes les mesures nécessaires pour prévenir ou faire cesser une situation génératrice de RPS, y compris en cas de conflit interpersonnel persistant. Le non-respect de ces obligations expose l'employeur à des sanctions civiles, voire pénales, ainsi qu'à la réparation du préjudice subi par les salariés.

L'absence d'intervention rapide et documentée de l'employeur face à un conflit persistant source de RPS peut engager sa responsabilité et aggraver les conséquences humaines et juridiques. Il est impératif d'agir sans délai et de conserver la traçabilité des démarches entreprises.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.