

## Quelle est la différence entre conflit d'équipe et conflit hiérarchique ?

### Réponse courte

Le **conflit d'équipe** oppose des salariés de même niveau hiérarchique, tandis que le **conflit hiérarchique** met en cause la relation entre un supérieur et un subordonné. Cette distinction est pertinente car le conflit hiérarchique implique un **déséquilibre de pouvoir** favorisant des dérives telles que le harcèlement moral (art. [L.246-2](#)) ou l'abus du pouvoir de direction. En cas de désaccord avec la hiérarchie, les voies de recours diffèrent selon la nature du conflit.

L'obligation de l'employeur diffère selon la nature du conflit. Dans un conflit d'équipe, il intervient au titre de son **obligation de sécurité** (art. [L.312-1](#)). Dans un conflit hiérarchique, sa responsabilité est accrue car il est garant de l'exercice du pouvoir de direction par ses managers. L'inaction face à un conflit hiérarchique dégénérant en harcèlement engage sa responsabilité au sens de l'art. [L.246-3](#).

### Définition

Le **conflit d'équipe** (ou conflit horizontal) désigne un différend survenant entre collègues de même niveau, souvent lié à des divergences de méthodes, de personnalités ou de répartition des tâches. Le **conflit hiérarchique** (ou conflit vertical) oppose un supérieur à un subordonné et porte généralement sur l'exercice de l'autorité, l'évaluation des performances ou les conditions de travail.

### Conditions d'exercice

La qualification du conflit détermine les obligations de l'employeur et les leviers de résolution.

Critère	Conflit d'équipe	Conflit hiérarchique
Parties	Salariés de même niveau	Supérieur et subordonné
Déséquilibre de pouvoir	Généralement absent	Inhérent à la relation
Risque de harcèlement	Harcèlement horizontal (art. <u>L.246-2</u> )	Harcèlement vertical descendant (art. <u>L.246-2</u> )
Responsabilité employeur	Obligation de sécurité (art. <u>L.312-1</u> )	Responsabilité accrue, garant du pouvoir de direction
Médiation	Adaptée entre pairs	Plus complexe en raison du lien de subordination
Mesures conservatoires	Séparation des protagonistes	Possible changement de rattachement hiérarchique

## Modalités pratiques

L'approche de résolution varie selon la nature du conflit.

Élément	Conflit d'équipe	Conflit hiérarchique
Détection	Signaux : tensions, clans, exclusion	Signaux : plaintes, arrêts maladie, démissions
Premier niveau	Intervention du manager direct	Intervention de la hiérarchie N+2 ou des RH
Médiation	Médiation entre pairs facilitée par un tiers	Médiation avec garantie de neutralité du médiateur
Protection	Protection égale des deux parties	Protection renforcée du subordonné
Documentation	Comptes rendus d'incidents	Comptes rendus et vérification des pratiques managériales
Issue	Réorganisation, charte comportementale	Formation du manager, recadrage, changement d'affectation

## Pratiques et recommandations

**Qualifier** rapidement la nature du conflit dès le premier signalement, car les leviers de résolution et les obligations juridiques diffèrent sensiblement entre un conflit d'équipe et un conflit hiérarchique.

**Garantir** la neutralité de l'intervention dans un conflit hiérarchique en confiant le traitement à une personne extérieure à la ligne managériale concernée, afin d'éviter tout soupçon de partialité en faveur du supérieur. Le rôle de la hiérarchie intermédiaire est déterminant dans la détection et la résolution de ces situations.

**Former** les managers à distinguer l'exercice légitime de leur autorité du comportement abusif, car la frontière entre management directif et harcèlement moral est souvent ténue et source de contentieux.

**Documenter** chaque conflit selon une grille standardisée intégrant la nature (horizontal ou vertical), les parties, la chronologie, les mesures prises et leur résultat, pour alimenter les indicateurs de climat social.

## Cadre juridique

Référence	Objet
Art. <a href="#">L.246-2</a> Code du travail	Définition du harcèlement moral applicable aux conflits horizontaux et verticaux
Art. <a href="#">L.246-3</a> Code du travail	Obligations de l'employeur face au harcèlement moral
Art. <a href="#">L.312-1</a> Code du travail	Obligation générale de sécurité de l'employeur
Art. <a href="#">L.312-2</a> Code du travail	Mesures de prévention des risques professionnels

La jurisprudence luxembourgeoise ne distingue pas formellement conflit d'équipe et conflit hiérarchique dans les textes, mais la qualification des faits influence directement l'appréciation du juge. Un conflit hiérarchique non traité est plus facilement requalifié en harcèlement moral en raison du pouvoir de contrainte inhérent à la relation de subordination.

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.