

Comment intégrer des indicateurs de gestion des conflits dans le reporting RH ?

Réponse courte

L'intégration d'indicateurs de gestion des conflits dans le reporting RH permet de **piloter** la prévention des risques psychosociaux et de démontrer la diligence de l'employeur au regard de son obligation de sécurité (art. [L.312-1](#)). Ces indicateurs mesurent le volume de signalements, les délais de traitement, les issues des procédures et l'évolution du **climat social**. Ils doivent être construits dans le respect du RGPD et de l'art. [L.261-1](#) relatif à la protection des données personnelles.

Le reporting conflits doit être partagé avec la **délégation du personnel** dans le cadre de son droit à l'information sur les conditions de travail (art. [L.414-2](#)). Les données doivent être **anonymisées** et agrégées pour éviter toute identification des personnes concernées. L'analyse des tendances permet d'identifier les services ou périodes à risque et d'ajuster les mesures de prévention en conséquence.

Définition

Les **indicateurs de gestion des conflits** sont des métriques quantitatives et qualitatives intégrées au tableau de bord RH, en lien avec les [outils RH de détection](#) et les [KPI RH](#), pour mesurer la fréquence, la gravité, le traitement et l'issue des situations conflictuelles en entreprise. Ils constituent un outil de **pilotage** de la prévention des risques psychosociaux et de la qualité du climat social.

Conditions d'exercice

La mise en place d'indicateurs de gestion des conflits est soumise à plusieurs exigences.

Condition	Détail
Protection des données	Les indicateurs doivent être anonymisés et conformes au RGPD et à l'art. L.261-1
Information délégitation	Les données agrégées doivent être communiquées à la délégation du personnel (art. L.414-2)
Objectivité	Les indicateurs doivent être fondés sur des critères objectifs et mesurables
Confidentialité	Aucune donnée ne doit permettre l'identification directe ou indirecte des personnes concernées
Régularité	Le reporting doit être produit à fréquence régulière (trimestrielle ou annuelle)
Finalité légitime	Le traitement des données doit viser la prévention des risques et l'amélioration des conditions de travail

Modalités pratiques

La construction du reporting conflits repose sur une sélection d'indicateurs clés.

Indicateur	Détail
Nombre de signalements	Volume de signalements de conflits, harcèlement ou incivilités par période
Délai de traitement	Temps moyen entre le signalement et la clôture de la procédure
Taux de résolution	Proportion de conflits résolus par rapport aux conflits signalés
Mesures prises	Répartition des issues (médiation, sanction, réorganisation, classement sans suite)
Absentéisme lié	Taux d'arrêts maladie dans les services concernés par des conflits
Récurrence	Nombre de conflits récurrents dans un même service ou impliquant les mêmes acteurs

Pratiques et recommandations

Définir un ensemble restreint d'indicateurs pertinents et exploitables plutôt qu'une batterie exhaustive de métriques, afin de faciliter l'analyse et la prise de décision par la direction des ressources humaines.

Anonymiser systématiquement les données individuelles avant leur intégration dans le reporting, car le traitement de données personnelles à des fins de suivi des conflits est soumis aux exigences strictes du RGPD et de l'art. [L.261-1](#).

Partager les indicateurs agrégés avec la délégation du personnel lors des réunions périodiques, afin de favoriser un dialogue constructif sur l'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques psychosociaux.

Exploiter les tendances pour identifier les services à risque et déclencher des actions préventives ciblées (formation des managers, audit organisationnel, médiation préventive).

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. <u>L.312-1</u> Code du travail	Obligation générale de sécurité et de santé de l'employeur
Art. <u>L.261-1</u> Code du travail	Protection des données personnelles dans le cadre de la surveillance des salariés
Art. <u>L.414-2</u> Code du travail	Droit à l'information de la délégation du personnel sur les conditions de travail
Art. <u>L.246-3</u> Code du travail	Obligation de prévention du harcèlement moral après consultation de la délégation

Le reporting conflits n'est pas imposé par le Code du travail luxembourgeois, mais constitue une bonne pratique de gestion des risques psychosociaux. En cas de contentieux, la production d'indicateurs documentés démontre la démarche proactive de l'employeur et peut atténuer sa responsabilité au regard de l'obligation de sécurité.

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.