



## LA QUALITÉ RELATIONNELLE AU TRAVAIL: LE LEVIER DE PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE

### Vous le savez : le principal atout d'une entreprise réside dans ses RESSOURCES HUMAINES.

Certaines sociétés proposent des salles de jeux avec tables de ping-pong, flippers, baby foot, des salles de repos dans lesquelles les salariés peuvent venir faire une sieste, lire, méditer... Ils ont la possibilité de se faire livrer leurs courses, de faire garder les enfants, de bénéficier d'un service de pressing... En faisant cela, l'employeur pense qu'il va contribuer au bien être de ses employés et que tout ira bien.

Certes, cela peut attirer des talents mais est-ce que cela empêche les turnovers, favorise la rétention, motive et implique plus les employés dans leur travail ?

**Savez-vous que 16% des salariés ont sollicité un arrêt maladie pour des raisons autres que celles spécifiquement liées à leur santé ? Pour 12% d'entre-eux la raison était une situation conflictuelle dans l'entreprise, avec un supérieur hiérarchique ou un collaborateur.**

- Un salarié est avant tout un être humain dont l'épanouissement dépend principalement de sa vie de famille, de sa vie professionnelle et donc de son intégration dans la société au sens le plus large du terme.
- Lorsqu'il y a un déséquilibre dans un des secteurs de sa vie, cela a forcément un impact sur les autres secteurs. La vie n'est pas un long fleuve tranquille. Les circonstances de la vie font que nous subissons quotidiennement des déséquilibres.
- Un conflit au travail a un impact sur la vie de famille et inversement un conflit familial à un impact sur le rendement des salariés en conflit.

**La SOLUTION : LA QUALITE RELATIONNELLE AU TRAVAIL (QRT)**  
BR CONSULTING vous accompagne dans la création de valeur au sein de votre entreprise, mesurable par un indice basé sur la QRT. Une bonne gestion de la QRT = Une performance personnelle et collective de vos employés.

- ▶ Combien d'entreprises mesurent-elles régulièrement le nombre de conflits présents dans leurs différents départements ou services ?
- ▶ Combien d'entreprises justifient leur contre-performance par un nombre de conflits élevés ?
- ▶ Connaissez-vous ou êtes-vous capable d'estimer le nombre de conflits parmi vos effectifs ?

# ADOPTER LES PRINCIPES DE LA QRT : Mis au point et dispensés par notre Médiateur Professionnel

BR CONSULTING vous propose 3 NIVEAUX D'INTERVENTION :

## NIVEAU 1 : L'accompagnement du nouvel embauché

Prévu pour tout recrutement confié au cabinet BR CONSULTING, notre médiateur professionnel forme le nouvel embauché et son N+1 aux principes de la QRT. Formés, ils auront les connaissances pour construire une relation sur le long terme. L'intégration est favorisée et la confiance s'installe plus rapidement. Cette démarche replace l'humain au centre de ses nouvelles fonctions.

## NIVEAU 2 : La formation est dispensée à l'ensemble des salariés.

Tous les salariés sans exception sont formés à la QRT. Tout le monde doit comprendre pourquoi et comment on rentre en conflit. Tout le monde doit comprendre comment on évite les conflits. Tout le monde doit avoir, sur le sujet, le même niveau de connaissance.

## NIVEAU 3 :

Parce que le médiateur est un expert dans le domaine du conflit, lors de la formation, il identifie les conflits à risque et propose aux 2 parties concernées de résoudre plus tard en toute confidentialité leur différent.

## POUR CES DEUX NIVEAUX :

La formation se déroule en 2 parties :

- 1) Qu'est ce qu'un conflit ?
- 2) Les solutions pour éviter les conflits

Chaque module dure environ 2 heures et un intervalle d'une semaine est imposé entre les 2 modules.

Pendant ces 2 séances, notre médiateur va identifier les points durs, les situations conflictuelles et il va enseigner à l'ensemble du personnel les techniques qui leur permettront de trouver une issue au conflit.

## POUR CE NIVEAU :

Le médiateur organise des sessions de travail individuelles et collectives avec les 2 parties en conflit.



Le réseau de confiance

### LE CLUB VIA MEDIATION

Puisque le conflit n'est plus tabou et que des solutions existent pour les éviter alors nous avons rassemblé au sein d'un club les entreprises qui adhèrent à nos principes. Dans chaque entreprise

formée, un référant QRT est nommé. Le club est animé par notre médiateur professionnel. Tous les membres se retrouvent régulièrement et échangent leurs expérience. Le médiateur en profite pour apporter des conseils et présenter les nouveaux membres de ce réseau.

## RENSEIGNEMENTS & TARIFS

•BR CONSULTING : Béatrice ROBY : [contact@brconsulting.pro](mailto:contact@brconsulting.pro) Tel : (+223)74 61 24 58

•MÉDIATEUR PROFESSIONNEL RÉFÉRANT : Olivier FRÉMONT  
([olivier.fremont@me.com](mailto:olivier.fremont@me.com)) - Tel: 69 56 56 01

Adieu les non dits, adieu les mauvaises interprétations, adieu les prêts d'intention. Bonjour l'Entente Sociale. On peut enfin comptabiliser les conflits et les prendre en compte dans l'indice de performance global.



Immeuble Lafia Assurances, bureau 21,3ème étage  
ACI 2000 Bamako  
[contact@brconsulting.pro](mailto:contact@brconsulting.pro)