



Juillet 2025

# OUTIL D'ÉVALUATION DE L'ESCALADE DU CONFLIT

---

Cet outil permet de situer un conflit en cours dans l'une des 5 étapes de l'escalade, afin de choisir l'intervention la plus appropriée. Il favorise également une réflexion sur votre rôle dans la situation : devez-vous intervenir ou référer à un tiers neutre?

## À quoi sert cet outil?

Les tensions au travail sont inévitables... mais tous les conflits ne se ressemblent pas. Parfois, un malaise s'installe sans qu'on sache exactement quoi faire. Faut-il en parler? Attendre? Intervenir? Demander de l'aide?

### Cet outil a été conçu pour t'aider à :

- Mettre des mots sur ce qui se passe
- Identifier à quel niveau d'escalade se situe une situation tendue
- Choisir l'action la plus pertinente, au bon moment
- Réfléchir à votre rôle comme intervenant.e : suis-je la bonne personne pour intervenir, ou un regard externe serait-il plus juste?

### Idéal pour :

- Les gestionnaires et RH confrontés à des tensions persistantes
- Ceux et celles qui hésitent entre intervenir ou laisser faire
- Les équipes qui veulent prévenir l'escalade avant qu'il ne soit trop tard
- Les organisations souhaitant intégrer une culture de prévention des conflits

Ce questionnaire peut être utilisé en amont d'un accompagnement, pour un auto-diagnostic, ou comme outil de discussion dans un plan d'intervention RH.



# Les 5 étapes de l'escalade du conflit

-01-

## MÉCONTENTEMENT :

Des insatisfactions apparaissent, souvent non exprimées. La collaboration est encore possible, mais les petits malaises s'accumulent.

-02-

## IRRITATION :

Le ton change subtilement. Il y a des jugements implicites, des tensions dans les échanges, mais le dialogue reste faisable.

-03-

## INCIVILITÉ :

Des comportements irrespectueux ou passifs-agressifs surgissent (soupirs, sarcasmes, exclusions, etc.). Le lien relationnel se fragilise.

-04-

## CONFLIT :

Les enjeux sont ouverts, polarisés, les positions rigides. Il y a confrontation, accusations, rupture de communication partielle ou totale.

-05-

## HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU VIOLENCE :

Il y a répétition d'attaques, atteinte à la dignité, dénigrement ou violence verbale/physique. L'environnement est toxique. Un cadre externe est requis.

# QUESTIONNAIRE D'AUTOÉVALUATION

## INSTRUCTIONS :

Lisez chaque affirmation et attribuez-vous une note de 1 à 5, où :  
1 = Jamais | 2 = Rarement | 3 = Parfois | 4 = Souvent | 5 = Toujours

| Questions   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Y a-t-il une tension perceptible (malaise, silence, inconfort) dans les interactions?                              | <input type="checkbox"/> |
| 2. Est-ce que les personnes concernées évitent de se parler ou limitent leurs échanges au minimum?                    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ressens-tu que la confiance est affectée entre les personnes en cause?   | <input type="checkbox"/> |
| 4. Y a-t-il eu des gestes ou paroles irrespectueux (sarcasme, coupure de parole, haussement de ton, propos déplacés)? | <input type="checkbox"/> |
| 5. Des comportements d'exclusion, d'ignorance ou d'hostilité ont-ils été observés?                                    | <input type="checkbox"/> |
| 6. Y a-t-il eu des accusations, reproches ouverts ou confrontations marquées?   | <input type="checkbox"/> |
| 7. Est-ce que des tentatives ont été faites pour résoudre le malaise ou rétablir le lien?                             | <input type="checkbox"/> |
| 8. Est-ce que ces tentatives ont échoué ou empiré la situation?   | <input type="checkbox"/> |
| 9. Le conflit nuit-il à la collaboration, à la motivation ou à la performance?  | <input type="checkbox"/> |
| 10. L'ambiance de travail est-elle affectée pour les personnes autour?  | <input type="checkbox"/> |
| 11. Est-ce que tu te sens émotionnellement impliqué dans cette situation?   | <input type="checkbox"/> |
| 12. As-tu la neutralité, l'écoute et le temps nécessaire pour intervenir de manière constructive?                     | <input type="checkbox"/> |



# INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Additionnez vos notes pour obtenir un score total. Utilisez l'échelle suivante pour interpréter le niveau d'escalade du conflit.

Chaque niveau (1 à 5) correspond au nombre de points que vous devez additionner. Exemple : vous avez mis 3 à la question n°1 vous devez additionner 3 points. Et ainsi de suite pour toutes les questions.

## 12–20 points :

**Mécontentement** – Des malaises émergent. L'intervention douce (écoute, clarification, coaching) est idéale.

## 21–30 points :

**Irritation** – Le lien est fragile, mais réparable. Une discussion guidée peut suffire.

## 31–40 points :

**Incivilité** – Des comportements déplacés exigent une mise au point rapide. Une médiation est souvent nécessaire.

## 41–50 points :

**Conflit** – Les positions sont rigides. L'escalade est installée. Intervention externe recommandée.

## 51+ points :

**Harcèlement psychologique ou violence** – Situation grave. Risques élevés. Intervention formelle obligatoire.



# VOS NOTES

## OBSERVATIONS :

Voici une page libre pour noter vos observations, réflexions ou éléments à approfondir en lien avec la situation que vous vivez.

Prenez le temps d'y inscrire ce qui vous semble important ou préoccupant, ce que vous voyez, ce que vous ressentez, ce que vous ne dites pas encore.

Parfois, le simple fait de mettre les choses par écrit permet de faire émerger plus de clarté... et de poser les premiers gestes.



## NOTES:

# ET APRÈS?

Si en remplissant cet outil, vous constatez que la situation est plus délicate que prévu, ou si vous sentez que votre implication émotionnelle rend l'intervention difficile... il est peut-être temps d'en parler.

Au-delà de la situation actuelle, il est important de se rappeler que les employeurs ont des obligations légales en matière de prévention et de gestion du harcèlement psychologique au travail. C'est peut-être le bon moment de faire appel à un tiers neutre.

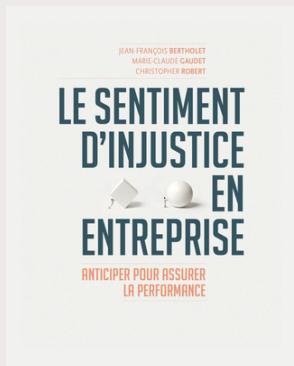
## VOICI QUELQUES QUESTIONS POUR ALIMENTER VOTRE RÉFLEXION :

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Une politique de prévention est-elle en place, connue et appliquée?                                   | <input checked="" type="checkbox"/> Les gestionnaires ont-ils été formés à reconnaître les signes d'escalade, d'incivilité ou de harcèlement?   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Existe-t-il un processus clair, accessible et confidentiel pour signaler une situation problématique? | <input checked="" type="checkbox"/> Votre organisation dispose-t-elle d'un soutien externe, neutre et qualifié pour accompagner les situations sensibles sans alourdir le rôle des RH ou des gestionnaires? |

**UNE ORGANISATION BIEN PRÉPARÉE AGIT PLUS TÔT, AVEC PLUS DE JUSTESSE, ET PROTÈGE À LA FOIS SES EMPLOYÉS ET SA MISSION.**

# RESSOURCES

Voici quelques lectures que Nancy recommande régulièrement dans sa pratique. Ces ouvrages offrent des perspectives éclairantes sur la communication, la gestion des conflits et les dynamiques humaines au travail. Que vous soyez gestionnaire, professionnel RH ou simplement curieux d'approfondir votre compréhension des relations interpersonnelles, vous y trouverez matière à réflexion... et à action.



## LE SENTIMENT D'INJUSTICE EN ENTREPRISE

Précarité, inégalités, manque de reconnaissance, favoritisme... l'injustice est présente à tous les niveaux de l'entreprise et peut toucher les ouvriers, mais aussi les cadres ou les dirigeants. Et le sentiment qu'elle induit impacte l'entreprise de manière globale puisqu'il a des conséquences sur le bien-être, l'engagement et la performance des collaborateurs. Placer la justice organisationnelle au cœur de sa gestion est donc primordial pour toute entreprise !

[DÉTAILS ICI](#)



## LE COFFRET TACTIQUE DE L'IMAQ

Des outils concrets pour prévenir et gérer les conflits

[DÉTAILS ICI](#)

## ÉQUIPE

### NANCY LAROSE

CRIA  
Médiatrice accréditée

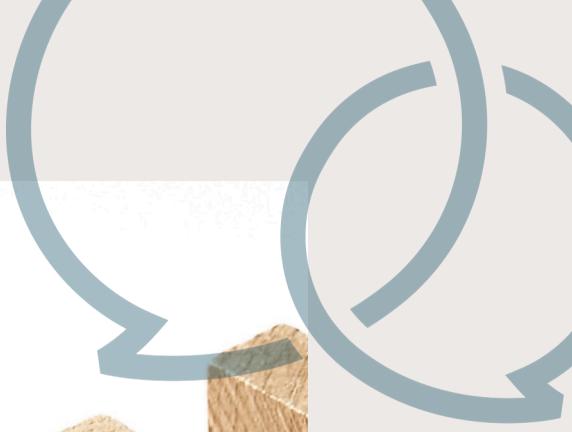


## SOLUNANCE

Nancy Larose est CRIA et médiatrice accréditée.  
Depuis 2021, elle accompagne des milieux comme le vôtre pour désamorcer les tensions et prévenir les conflits – avec une approche humaine, stratégique et conforme aux obligations légales.



CONTACTEZ-NOUS



## SERVICES

Notre accompagnement peut prendre plusieurs formes, selon vos besoins. Que ce soit à travers **des démarches de médiation ou de gestion de conflits**, du soutien individuel aux gestionnaires confrontés à des situations relationnelles délicates, ou encore des formations ciblées sur la communication, la civilité ou la posture relationnelle, notre approche vise toujours à renforcer les compétences internes et à favoriser un climat de travail plus sain, respectueux et durable.

**Info@solunance.com**  
**450 300-1097**  
**www.solunance.com**

