

# INNOVEZ & RÉDUISEZ VOS COÛTS AVEC UN OMBUDSMAN !

Un ombudsman vous permet de prévenir les conflits dans votre organisation par une intervention informelle, qui mise sur la responsabilisation, l'autonomie, la justice et l'équité. Son intervention contribue donc à une gestion plus efficiente de vos ressources humaines et financières, notamment en agissant comme mesure de protection à la santé psychologique de vos employés. Il s'agit d'un service qui respecte le droit de gestion de la direction, s'adapte à votre entreprise, et qui peut être utilisé à temps partiel, selon vos besoins. Il vous permettra d'économiser tout en maximisant votre productivité !



## SAVIEZ-VOUS QUE LES COÛTS RELIÉS AUX CONFLITS SONT LE POSTE DE DÉPENSES LE PLUS FACILE À RÉDUIRE ?

### LES COÛTS CACHÉS DES CONFLITS



**3E SOURCE DE STRESS AU TRAVAIL ET VECTEUR DE PROBLÈMES DE SANTÉ PSYCHOLOGIQUE**



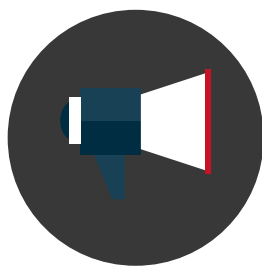
**DÉMobilISATION DES EMPLOYÉS ±10% DE LA MASSE SALARIALE EN PERTE DE PRODUCTIVITÉ**



**DÉMISSION D'EMPLOYÉS QUALIFIÉS 70% À 150% DU SALAIRE DE L'EMPLOYÉ À REMPLACER**



**HAUSSE DE L'ABSENTÉISME 16.6\$ MILLIARDS À L'ÉCONOMIE CANADIENNE**



**ATTEINTE À LA RÉPUTATION 80% DES EMPLOYÉS TOUCHÉS PAR UN CONFLIT EN PARLENT À L'EXTÉRIEUR DU LIEU DE TRAVAIL**



**DOMMAGES VOLS DE MATÉRIEL ET D'ÉQUIPEMENT**



**ERREURS STRATÉGIQUES MAUVAISES DÉCISIONS**



### VOS GESTIONNAIRES S'EN OCCUPENT ? OUI, MAIS...

Bien qu'ils soient de bonne foi et agissent au meilleur de leur capacité, il arrive parfois que le temps et l'énergie qu'ils doivent investir dans la gestion des tensions et conflits ne soient pas disponibles pour obtenir les résultats souhaités. Il ne faut pas oublier que, malgré leur importance dans l'organisation, ils sont aussi humains et donc, vulnérables aux tensions dans l'organisation...



Les conflits prennent entre 30 et 42% de leur temps de travail.



Pour 60% des gestionnaires, la gestion des conflits est la fonction la plus éprouvante de leur poste.



Une résolution de conflit hâtive et partielle cause le plus de dommages.



75% des plaintes en harcèlement psychologique impliquent un gestionnaire.



Les conflits mal ou non réglés = 100% de la judiciarisation des dossiers.  
Les conflits judiciarisés = 50% des frais déboursés par les compagnies d'assurances.

## LE RÔLE ET LES AVANTAGES D'UN OMBUDSMAN

Un ombudsman dans votre organisation vous permettra d'assurer un milieu de travail qui soit sain, juste et équitable, tout en respectant votre droit de gestion. Donner aux membres de votre organisation un accès confidentiel à une spécialiste de la gestion de conflit impartiale leur permettra d'avoir un lieu sécuritaire où ils pourront avoir accès à des conseils et du support. Ils pourront ainsi gérer les difficultés qu'ils vivent au travail de manière autonome et responsable. De plus, les séances de médiation ou les enquêtes qu'elle peut tenir contribuent à éviter la judiciarisation des conflits. Enfin, les recommandations non contraignantes, donc sans force légale, remisent par l'ombudsman de manière périodique à la direction permettent à cette dernière de prendre connaissance des difficultés vécues par ses membres, et d'obtenir des conseils pour corriger et réduire l'occurrence de ces risques dans le futur. En somme, un ombudsman vous permet d'assurer un dialogue constant de la base vers le haut pour une gouvernance optimale.

### EN BREF, L'OMBUDSMAN VOUS AIDE À :



TRADUIRE LES PRÉOCCUPATIONS DES EMPLOYÉS EN AXES DE GESTION STRATÉGIQUES



IL IDENTIFIE VOS RISQUES DE CONFLITS ET LES RISQUES ORGANISATIONNELS RELIÉS À LA GOUVERNANCE



RÉDUIRE LES COÛTS RELIÉS À LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES EMPLOYÉS

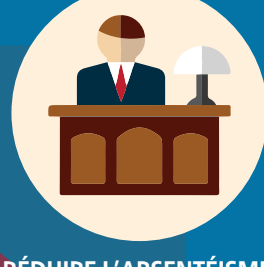
### IL CONTRIBUE ÉGALEMENT À :



BAISSER LA FRÉQUENCE DES CONFLITS  
RÉDUIRE LES ATTEINTES À LA RÉPUTATION  
AMÉLIORER LA PRISE DE CONFIANCE, LA MOTIVATION, LA COMMUNICATION  
AMÉLIORE LE CLIMAT DE TRAVAIL



RÉDUIRE VOS FRAIS LÉGAUX DE 50 À 80%  
RÉDUIRE LE VOL ET LE SABOTAGE  
ATTIRER LES MEILLEURES OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES



RÉDUIRE L'ABSENTÉISME  
RÉTENTION DE VOS MEILLEURS EMPLOYÉS  
BAISSE DES COÛTS ET DES DÉLAIS DANS LA RÉALISATION DE VOS PROJETS  
FACILITÉ À ATTIRER DES NOUVEAUX TALENTS

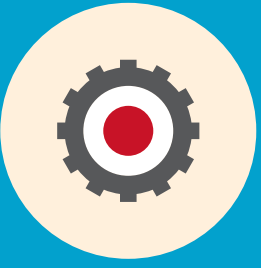
### ET CRÉE DES AVANTAGES CONCRETS À TOUS LES NIVEAUX :



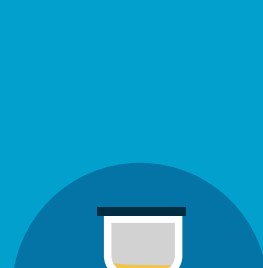
MEILLEURE COMMUNICATION ENTRE COLLÈGUES ET DIRECTIONS  
COOPÉRATION ET TRAVAIL D'ÉQUIPE AMÉLIORÉE



RESPONSABILISATION ET MOBILISATION DE VOS EMPLOYÉS



AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ DE VOS EMPLOYÉS



MEILLEURE GESTION DU TEMPS POUR VOS GESTIONNAIRES



VEILLE ET AMÉLIORATION DU NIVEAU D'ÉTHIQUE, DU SENTIMENT DE JUSTICE ET D'ÉQUITÉ DE VOTRE ORGANISATION



GOUVERNANCE ET IMAGE CORPORATIVE OPTIMALES

**VOUS SOUHAITEZ DÉVELOPPER UNE CULTURE DE PRÉVENTION DES CONFLITS ET D'ÉTHIQUE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ? VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR LA MANIÈRE D'IMPLANTER CES SERVICES CHEZ VOUS ? VISITEZ NOTRE SITE WEB ET CONTACTEZ-NOUS, IL NOUS FERA PLAISIR DE RÉPONDRE À VOS QUESTIONS !**

OMEGA-OMBS.CA • INFO@OMEGA-OMBS.CA • 514.716.6468

Références : Dana Daniel, "Measuring The Financial Cost of Organizational Conflict", www.smartbiz.com/article/view/26, 2002 - Karl A. Slaikeu, Ralph H. Hasson, "Controlling the Costs of Conflict: How to Design a System for Your Organization", Jossey-Bass; November 13, 1998 - Solange Cormier, "Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail", Presses universitaires du Québec, 2004 - Nicole Steward, "Quand les employés manquent à l'appel : L'absentéisme dans les organisations canadiennes", Conference Board du Canada, 23 septembre 2013 - Helmut Buss, "Controlling Conflict Costs: The Business Case of Conflict Management", Journal of the International Ombudsman Association, volume 4, number 1, 2011