

Les conflits au travail engendrent de nombreuses conséquences pour les salarié·es et l'organisation employeuse :



Lexique

Les RPS : Les risques psychosociaux au travail sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels. On les appelle « psychosociaux » car ils sont à l'interface entre l'individu et sa situation de travail.

La CNV : La Communication Non Violente est un processus de communication qui facilite le dialogue, la coopération et la résolution des conflits en mettant l'accent sur l'empathie, le respect mutuel et l'écoute active.

Le DUERP : Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels est une obligation employeur dans une démarche d'identification et de prévention des risques professionnels.

Le CSE : Le Comité Social et Économique est une instance de représentation du personnel dans les entreprises de plus de 10 salarié·es.

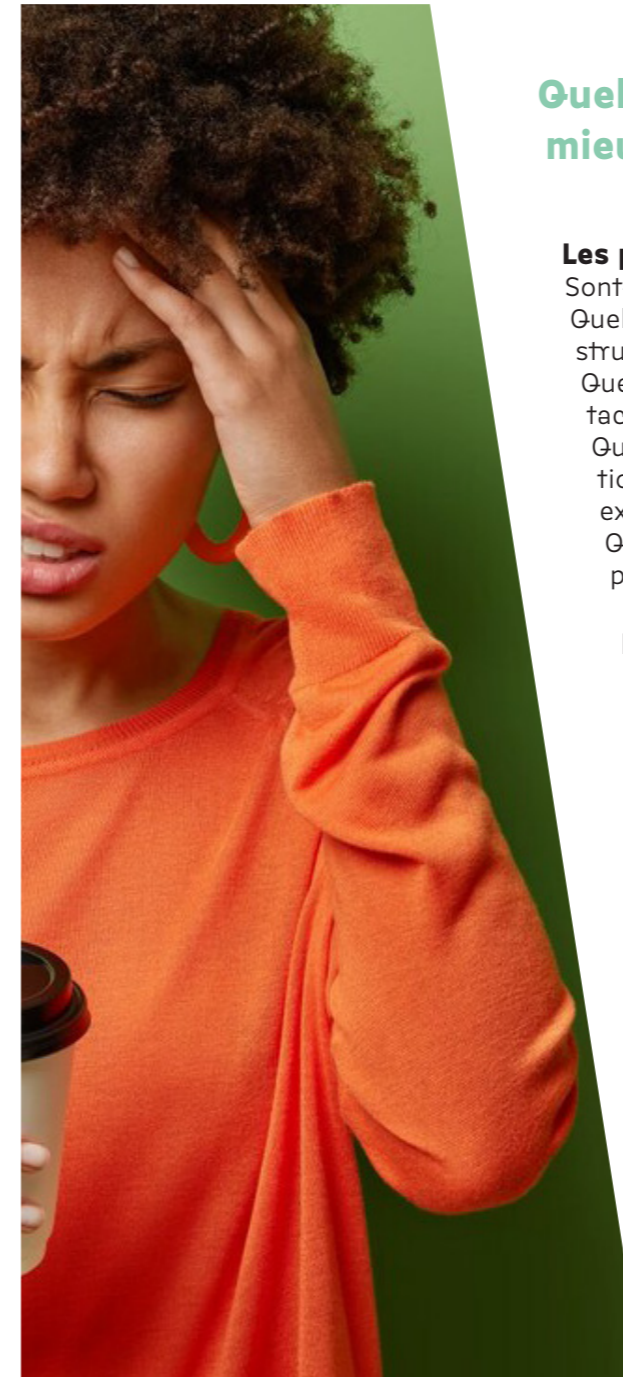
La Médiation : La médiation est un processus structuré, volontaire et coopératif de prévention et de résolution amiable des différends qui repose sur la responsabilité et l'autonomie des participants.

Le Conseil des Prud'homme : chargé de la conciliation des parties et à défaut du jugement des affaires dans les litiges individuels liés à un contrat de travail de droit privé.

Le DLA : Le Dispositif Local d'Accompagnement est un dispositif public qui accompagne les organisations de l'ESS dans la consolidation de leurs emplois et le développement de leurs activités.

Quid'asso : réseau d'appui à la vie associative à destination de toutes les associations pour répondre à leurs questions.

Orienter des structures qui rencontrent des **TENSIONS** RELATIONNELLES



Quelques questions à poser pour mieux qualifier les tensions :

Les personnes concernées

Sont-elles bénévoles ou salarié·es ?
 Quelles responsabilités assument-elles au sein de la structure ? Quelle fonction ?
 Quel est leur état émotionnel ? (sérénité et/ou détachement, malaise, souffrance au travail...)
 Quelle est leur niveau d'appréhension de la gestion de conflit ? (méconnaissance, sensibilisation, expertise)
 Quel est leur motivation pour rentrer dans un processus de gestion de conflit ?

La nature et l'importance de la tension

Combien de personnes sont-elles concernées ?
 Quel est l'objet du conflit ? (sujet opérationnel, sujet stratégique)
 Quelle est l'importance de l'objet du conflit pour la structure ?
 Quelle est l'ancienneté de la situation ?
 Quelle est la qualité de la relation entre les personnes concernées ? (non impactée, détériorée, conflit ouvert, rupture)

L'état d'avancement de la structure

Quelles pistes ont-elles déjà été explorées ? Solutions testées ? (outils de régulation, médiation interne ou externe, formation...)
 La direction et/ou la présidence sont-elles soutenant·es dans le processus ? Investies ?
 Existe-t-il un budget disponible pour mettre en place des solutions ? Si oui, lequel ?

Acteurs et dispositifs ressources pour mieux orienter les structures

Informer, sensibiliser, orienter



DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités), **Service de l'inspection du travail**

– Information, conseils sur les droits et obligations au travail
Salarié-es | Gratuit

CIDFF (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles)

– Information juridique
Femmes salariées, bénévoles | Gratuit

SPSTI (Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprise)

– Sensibilisation, conseils
Salarié-es | Payant (droits d'adhésion + cotisation annuelle)

Organisations syndicales

– Information, conseils
Salarié-es | Gratuit

ARACT (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)

– Veille, étude, sensibilisation, orientation
Salarié-es | Gratuit

Médecine du travail / Psychologue du travail

– Information, sensibilisation
Salarié-es | Pris en charge par l'employeur

Carsat Bretagne (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail)

– Sensibilisation bien-être au travail

INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité)

– Information, études et recherches sur les RPS
Salarié-es et bénévoles | Gratuit

Guid'asso

– Information, orientation conseils à la vie associative
Salarié-es et bénévoles | Gratuit



Prévenir

SE FORMER ET CRÉER DE BONNES CONDITIONS D'ÉCHANGE

OPCO (Opérateur de Compétences)

– Conseils et financement de formations (management, animation/facilitation intelligence collective, CNV, intelligence relationnelle, émotionnelle...)

Salarié-es | Prise en charge totale ou partielle en fonction des formations et des OPCO

Udes (Union des employeurs de l'économie sociale et solidaire)

– Formation création/amélioration CSE (de 11 à 49 salarié-es), conseils, accompagnement des dirigeants

Salarié-es & dirigeant-es bénévoles | Prise en charge totale ou partielle en fonction des formations et des OPCO

Carsat Bretagne (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail)

– Formations
Salarié-es | Prise en charge totale ou partielle en fonction des formations et des OPCO

ARACT (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)

– Formations
Salarié-es | Prise en charge totale ou partielle en fonction des formations et des OPCO

INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité)

– Formations
Salarié-es | Prise en charge totale ou partielle en fonction des formations et des OPCO

CRÉER DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL

ARACT (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)

– Outils et méthodes, conseils
Salarié-es

Carsat Bretagne (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail)

– Accompagnement dans la mise en place de démarches de prévention des RPS en entreprise
Salarié-es

SPSTI (Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprise)

– DUERP, conseils, actions en entreprise
Salarié-es | Payant (droits d'adhésion + cotisation annuelle)

Mutuelles d'entreprises

– Conseils, accompagnement sur l'amélioration de la QVT, logiciel DUERP
Salarié-es | Gratuit (financé par les cotisations salariales et patronales ou OPCO) ou Payant en fonction des services

DLA (Dispositif Local d'Accompagnement)

– Accompagnement QVCT
Salarié-es & Bénévoles | Gratuit (demande de co-financement possible mais marginale)

Dispositif PCRH (Prestation Conseil RH)

– Accompagnement RH (écriture fiches de poste, stratégie RH, recrutements...)
Salarié-es | Gratuit (se renseigner auprès de l'OPCO pour le financement)

Diagnostiquer



DIAGNOSTIC

Dispositif PCRH (Prestation Conseil RH)

– Diagnostic RH
Salarié-es | Gratuit (se renseigner auprès de l'OPCO pour le financement)

DLA (Dispositif Local d'Accompagnement)

– Diagnostic 360
Salarié-es et bénévoles | Gratuit (demande de co-financement possible mais marginale)

INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité)

– Outil de diagnostic des RPS en organisation associative (OIRA)
Salarié-es et bénévoles | Gratuit (en ligne)

PRENDRE SOIN DES PERSONNES PENDANT OU APRÈS LA TENSION RELATIONNELLE

Médecine du travail / Psychologue du travail

– Ecoute, appui
Salarié-es | Pris en charge par l'employeur

Mutuelles d'entreprises

– Service d'écoute psychologique
Salarié-es | Gratuit (financé par les cotisations salariales et patronales ou OPCO) ou Payant en fonction des services

Cellule d'écoute ou psychologue en interne

Salarié-es | Pris en charge par l'employeur



Gérer les tensions et conflits

MÉDIATION COLLECTIVE

Dispositif ARESO (Aract : Agence régionale de l'amélioration des conditions de travail)

– Médiation
Salarié-es | Prise en charge partielle

Associations spécialisées sur les territoires et prestataires

– Appui, conseils, médiation
Salarié-es et bénévoles | Payant

DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités), **Service de l'inspection du travail**

– Possibilité de médiation collective
Salarié-es | Gratuit

MÉDIATION INDIVIDUELLE

Associations spécialisées sur les territoires et prestataires

– Appui, Conseils, Médiation
Salarié-es et bénévoles | Payant

ACTION SUR LES CAUSES ORGANISATIONNELLES

Dispositif PCRH (Prestation Conseil RH)

– Accompagnement RH (écriture fiches de poste, stratégie RH, recrutements...)
Salarié-es | Gratuit

DLA (Dispositif Local d'Accompagnement)

– Accompagnement (fonction employeur, gouvernance, création de poste...)
Salarié-es et bénévoles | Gratuit (demande de co-financement possible mais marginale)

LITIGE

Organisations syndicales

– Appui, conseils, accompagnement des salarié-es, représentation
Salarié-es | Gratuit (pas d'adhésion nécessaire)

Avocats, juristes

– Appui, Conseils sur les obligations et droit du travail, contrôle
Salarié-es et bénévoles | Payant

DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités), **Service de l'inspection du travail**

– Conseils, contrôle
Salarié-es | Gratuit

Conseil des prud'hommes

Salarié-es | Gratuit (payant si assistance d'un avocat)

Attention : Les associations employeuses sont considérées comme des entreprises selon le droit du travail. Un dispositif ou un service réservé aux entreprises est donc ouvert aux associations employeuses.