Chapitre 07 — Gérer les Conflits, les RPS et les Situations de Crise

Escalade conflictuelle · Médiation · Risques psychosociaux · Gestion de crise

D1 · CafeCulture

Désamorcer un conflit interpersonnel en escalade

Mise en situation — CafeCulture

• CafeCulture, café-librairie (9 employés). Manager Jade gère une tension entre Mathieu (chef de salle) et Priya (barista senior).

• S1 : désaccord sur la rotation des tâches. S2 : échanges secs, Priya ne répond plus aux briefings, un client remarque la tension.

• S3 : Mathieu critique Priya devant 3 collègues. Priya quitte son poste 20 min avant la fin. Équipe divisée : 5 pour Priya, 2 pour Mathieu.

• Jade n'a jamais conduit de médiation formelle. Sous-effectif depuis 6 semaines.



Questions de mise en application

Question 1

Situez le conflit sur l'échelle d'escalade. Identifiez 3 signaux d'intervention immédiate.

Question 2

Décrivez comment Jade doit mener les entretiens individuels avec Mathieu et Priya.

Question 3

Proposez 3 mesures concrètes (organisationnelles, relationnelles, préventives) pour éviter la récidive.

Chapitre 07 — Gérer les Conflits, les RPS et les Situations de Crise (suite)

D2 · ElectroPro

Prévenir les RPS et gérer une situation de crise

Mise en situation — ElectroPro

• ElectroPro, distributeur électrique (14 collaborateurs). Suite à une fusion : absentéisme 12,4 % (vs 4,2 % avant), 3 arrêts longue durée, 2 démissions en 6 semaines.

• Profils RPS : Yoann (isolement, fatalisme), Amara (épuisement, pleurs en réunion), David (absent 5 j/6 sem., stress réactionnel selon médecin du travail).

• Incident : Marc (52 ans, 12 ans ancienneté) a crié « c'est une honte ! » en réunion et renversé sa chaise. Karim doit gérer les 4 prochaines heures.



Questions de mise en application

Question 1

Pour Yoann, Amara et David : identifiez la famille de RPS, le niveau d'urgence et l'action immédiate.

Question 2

Décrivez les 4 premières heures de gestion de crise après l'incident de Marc.

Question 3

Proposez 3 mesures structurelles pour prévenir les RPS à long terme chez ElectroPro.