

## De quoi s'agit-il ?

L'appui aux relations sociales est une offre d'accompagnement destinée aux entreprises, ayant pour objectif l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des relations sociales.

Cet accompagnement vise le développement ou la restauration d'une capacité à mieux dialoguer.

L'accompagnement vise à créer un cadre propice aux échanges sans pour autant intervenir sur la nature et le contenu des sujets discutés. Il exclut également le traitement sur le fond des objets de négociations entre les partenaires sociaux de l'entreprise.

## Dans quel contexte peut-on mettre en place cette démarche ?

Destiné aux entreprises dotées d'une représentation du personnel, l'appui aux relations sociales peut être sollicité dans différents contextes :

- Dialogue social dégradé
- Relations quotidiennes de travail difficiles
- Relations insatisfaisantes au sein des instances représentatives du personnel
- Création d'une première instance représentative du personnel
- Préparation à la négociation

### Ce dispositif est donc utile pour :

- Sortir de l'impasse, renouer des relations sociales,
- Améliorer la qualité des relations collectives, lorsque la situation n'est pas encore critique,
- Renforcer vos compétences à dialoguer, pour prévenir d'éventuels conflits.

# Appui aux relations sociales en entreprises

## Un dispositif d'accompagnement du réseau Anact-Aract

En lien avec les services du Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

## En 5 points ...

LE FONCTIONNEMENT

LES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT

LES INTERVENANTS

LE COÛT

EN SAVOIR PLUS...

## LE FONCTIONNEMENT

### Les 10 fondamentaux du dispositif :

1. L'intervention est fondée sur l'accord préalable des parties, direction et représentants du personnel de l'entreprise.
2. Elle n'a pas pour but de résoudre un conflit à chaud (grèves, séquestration, accusation de harcèlement moral, etc.).
3. Elle n'est pas un substitut à la négociation ni au fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel.
4. Les parties elles-mêmes acceptent d'identifier les problèmes, de formuler des propositions, de les étudier, de s'entendre sur les changements à mettre en œuvre pour améliorer leurs relations et résoudre leurs problèmes.
5. Les intervenants peuvent mettre à contribution tous les niveaux et acteurs de l'organisation : direction, représentants du personnel, salariés et encadrement.
6. Ils visent à faire résoudre les problèmes et non à identifier les responsables.
7. Ils cherchent à faire identifier par les parties un terrain d'entente qui leur soit commun.
8. L'accompagnement ne constitue qu'une amorce à l'amélioration des relations de travail.
9. Il se limite aux aspects qui peuvent faire l'objet d'un consensus entre les parties, sans nier les points de divergence.
10. Les ententes entre les parties sont convenues sur la base de leur bonne foi et n'ont pas de valeur juridique.

## LES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement peut prendre plusieurs formes, dans tous les cas, il est adapté au contexte spécifique de l'entreprise :

- Séminaire de 3 jours alternant des temps d'échanges collectifs (plénière) et des temps de travail par catégories d'interlocuteurs (ateliers entre pairs). Les travaux portent sur la situation souhaitable, la situation vécue et le plan d'actions envisagé.
- Des groupes de travail par catégories d'acteurs (salariés et/ou encadrants) planifiés sur une durée de 2 à 3 mois. Ils participent à l'établissement d'un diagnostic des difficultés et font des propositions d'actions. Diagnostic et pistes d'actions sont ensuite mis en commun avec la direction en vue de l'élaboration d'un plan d'actions qui soit opérationnel et partagé.
- Des temps de formation éventuels, pour donner aux acteurs des points de repères, transmettre des méthodes et des outils aux acteurs de l'entreprise pour améliorer leurs relations sociales et anticiper les crises.

L'accompagnement est réalisé par un binôme d'intervenants.

## LES INTERVENANTS

Les intervenants sont issus de trois origines professionnelles :

- Chargés de mission du réseau Anact-Aract
- Consultants
- Agents des services du travail

Tous ont reçu la même formation spécifique à l'appui aux relations sociales, ont suivi des modules d'approfondissement et participent à des rencontres annuelles d'échanges de pratiques.

Ils fondent leur intervention sur des méthodes communes et un code de déontologie partagé.

Les intervenants n'ont aucun lien ni aucun intérêt, antérieur, actuel ou futur avec l'entreprise. S'agissant de membres des services du travail, ils ne peuvent intervenir que dans les entreprises situées en dehors de leur département d'affectation.

Tous les intervenants observent une attitude d'équidistance vis-à-vis de chacune des parties, n'interviennent pas sur les sujets traités pour éviter toute prise de position.

Ils s'engagent à la confidentialité des informations recueillies lors de l'intervention.

## LE COÛT

Les interventions d'appui aux relations sociales sont à la charge de l'entreprise au sein de laquelle le dispositif est mis en œuvre.

Toutefois, une prise en charge par des fonds publics peut être envisagée. Cet aspect sera étudié avec l'appui de l'interlocuteur du réseau Anact-Aract qui accompagnera l'entreprise.

## EN SAVOIR PLUS...

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [anact.fr/services-outils/services/accompagnement-lamelioration-des-relations-sociales](https://anact.fr/services-outils/services/accompagnement-lamelioration-des-relations-sociales)