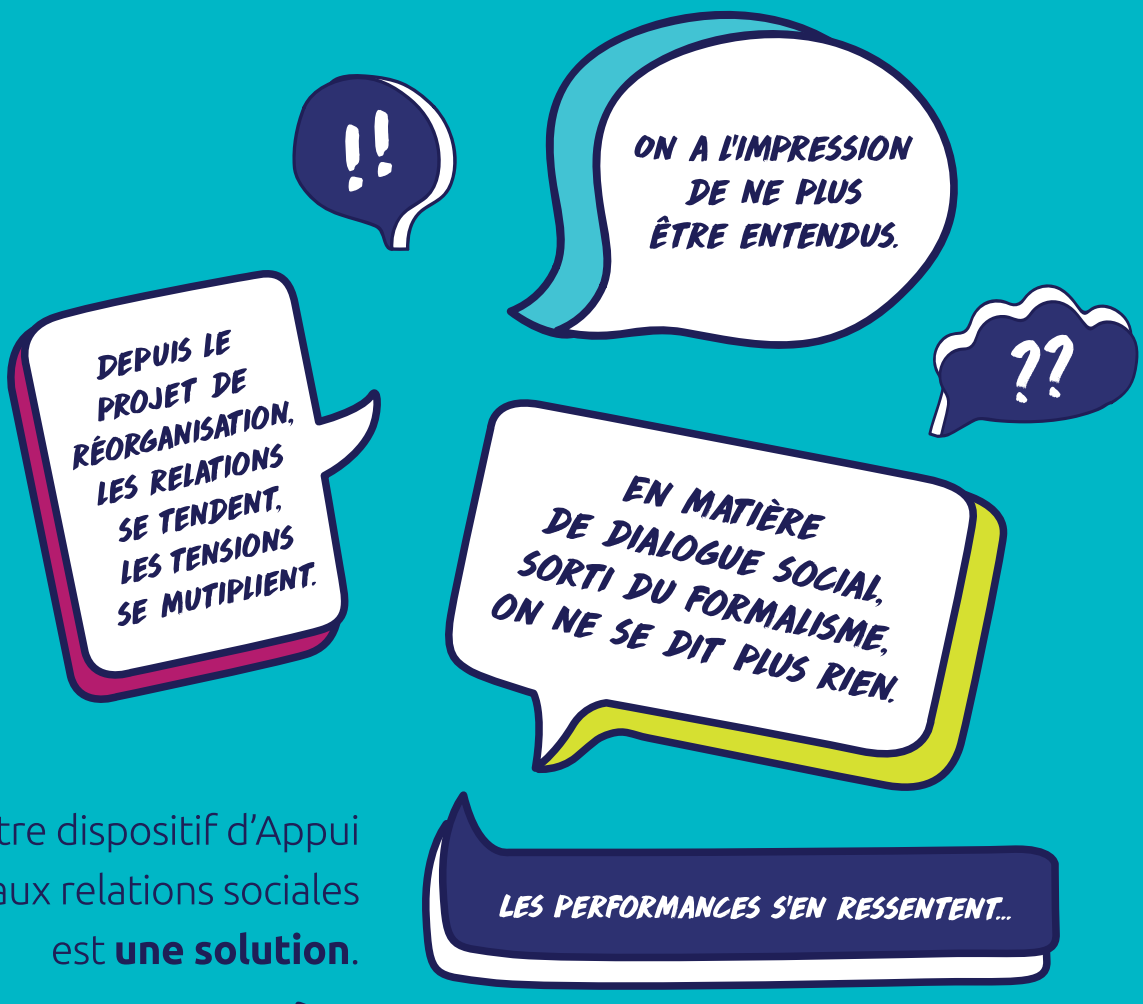
APPUI AUX RELATIONS SOCIALES

Dispositif d'Appui aux relations sociales en entreprises

SOIGNEZ VOS RELATIONS SOCIALES



Notre dispositif d'Appui aux relations sociales est **une solution**.

Anact Aract
LE RÉSEAU

RENOUER AVEC UN CLIMAT SOCIAL APAISÉ



Porté par le réseau Anact-Aract et le Ministère du travail, le dispositif d'Appui aux relations sociales - Areso - est destiné aux entreprises souhaitant améliorer la qualité et l'efficacité de leurs relations sociales. Dans des situations tendues, conflictuelles, ou en prévention, cet accompagnement permet de :

- créer les conditions favorisant **l'écoute et l'expression des points de vue** dans un climat de confiance et de reconnaissance mutuelle,
- restaurer le **dialogue** entre direction, représentants du personnel, encadrement et personnel(s) non-encadrant(s),
- retrouver la capacité à **débattre, faciliter la concertation**, se donner de nouvelles règles de fonctionnement et d'échanges,
- construire les bases d'un **dialogue social constructif et durable**.

QUAND FAIRE APPEL À NOUS ?

- **Pour sortir d'impasses relationnelles** et restaurer la capacité des acteurs à se parler (ex : conflit ouvert au sein des IRP, rupture des relations professionnelles…) ;
- **Pour éviter la dégradation des relations et l'émergence de conflits** dès les premiers signaux de tensions (ex : clans, méfiance, rumeurs, non-dits...).

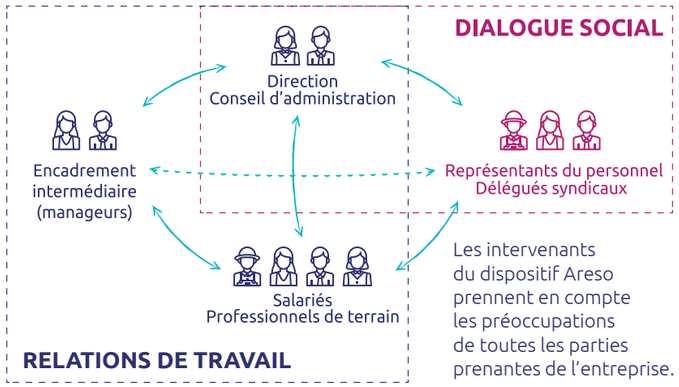
Aucune intervention n'est possible en cas de grève ou de conflits interpersonnels.

QU'ENTEND-ON PAR RELATIONS SOCIALES ?

Les relations sociales

désignent à la fois le dialogue social institutionnel (direction et représentants du personnel) et les relations de travail (équipe, management, direction). Développer des relations sociales de qualité, c'est permettre aux acteurs, à tous les niveaux de dialoguer en se considérant mutuellement comme crédible et légitime.

QUI CONCERNE-T-IL ?



Les intervenants du dispositif Areso prennent en compte les préoccupations de toutes les parties prenantes de l'entreprise.

COMMENT ARESO VOUS ACCOMPAGNE ?

NOTRE FONCTIONNEMENT

Les accompagnements sont menés par des facilitateurs, un binôme d'intervenants experts. Ils nécessitent l'accord de la direction et des représentants du personnel. Formés aux relations sociales, ces facilitateurs (chargés de mission de l'Aract, consultants, agents des Services du travail) adoptent une position équidistante vis-à-vis des différentes parties prenantes.

Modalités financières

Grâce à une prise en charge partielle du coût de l'intervention par les pouvoirs publics, le tarif varie selon la taille et le statut privé ou public de l'entreprise.

Pour en savoir plus, adressez-vous à l'Aract de votre région.

NOS 5 PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

1. **Engagement et volontariat**
2. **Responsabilité**
3. **Neutralité et impartialité des intervenants**
4. **Confidentialité**
5. **Indépendance**

Les facilitateurs n'interviennent pas sur les sujets de conflit mais sur la capacité à dialoguer et à écouter. Ils n'ont aucun lien, antérieur, actuel ou futur avec l'entreprise. S'agissant des agents des Services du travail, ils ne peuvent intervenir que dans les entreprises situées en dehors de leur section d'affectation.



NOTRE MÉTHODE

ÉTAPES PRÉALABLES

RENCONTRE DES INTERVENANTS ARESO AVEC LES ACTEURS DE L'ENTREPRISE

- **Direction**
- **Représentants du personnel**
- **Salariés / Managers**

DOCUMENT D'ENGAGEMENT

ENGAGEMENT

- Objectifs visés
- Méthode de travail
- Conditions de déroulement
- Règles d'échanges entre participants
- Calendrier

L'accompagnement n'est réalisé que si la direction et les représentants du personnel acceptent de s'engager, de manière volontaire, dans la démarche.

ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT

Les modalités d'accompagnement sont définies par le binôme d'intervenants en fonction des besoins de l'entreprise.

Séminaire
- Temps collectif
- Temps de travail entre pairs

Appui aux relations de travail
sur 2 à 3 mois
- diagnostic des difficultés
- propositions d'actions

Formation
pour donner des points de repères, méthodes et outils aux acteurs.

Plan d'action opérationnel partagé

LE SUIVI

Dans l'année qui suit la fin de l'accompagnement, des réunions de suivi sont organisées afin de soutenir durablement le processus.



AU CAS PAR CAS...

Accompagner les changements

Suite à des réorganisations internes importantes, cette entreprise industrielle a dû faire face à des tensions relationnelles au sein des équipes dégradant la performance et la qualité de vie au travail. Elle a sollicité l'appui de l'Aract qui a proposé le dispositif Areso. L'intervention, sous forme d'un séminaire réunissant direction et représentants du personnel, a permis de dénouer les conflits, reconstruire des relations de qualité et ainsi permettre à chaque partie prenante de mieux accompagner les changements de manière concrète.

Rétablir un dialogue constructif et prévenir les tensions relationnelles

Dans cette association de 80 salariés, la direction tout comme les représentants de salariés font le constat que le dialogue social est improductif. Au cours de longues réunions qui semblent épuiser tout le monde, chacun campe sur ses positions et aucune décision n'en ressort. Les représentants du personnel accusent la direction de ne pas jouer le jeu du dialogue au sein de l'instance (transmission d'informations uniquement), celle-ci se plaint de l'excès de formalisme des élus (tout, à la virgule près, doit être consigné, alors qu'aucune décision n'est jamais prise). Une intervention mixant séminaire et modules de formation est mise en place dans le cadre du dispositif Areso. S'étalant sur 4 mois, elle permet aux partenaires sociaux de s'entendre pour expérimenter de nouvelles façons d'échanger et de débattre (règles de prise de parole et d'échanges, respect de l'expression de chacun, définition et préparation des ordres du jour, modalités d'animation des instances...).

NOUS LES AVONS ACCOMPAGNÉS

AUJOURD'HUI...

...ILS RACONTENT

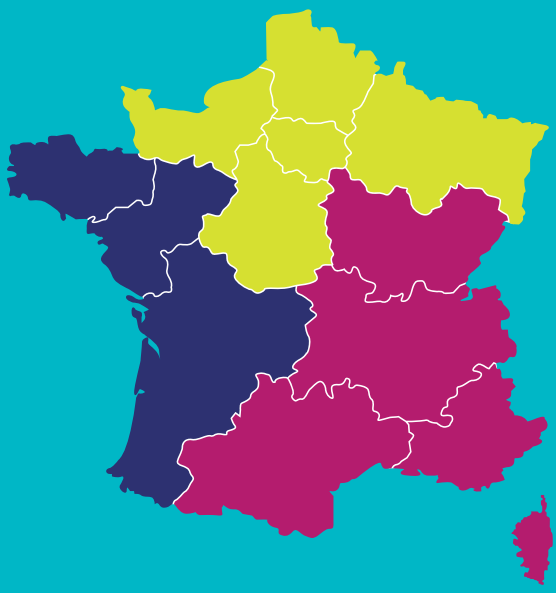
« D'UNE AMBIANCE TENDUE FAITE D'INCIDENTS, D'INCOMPRÉHENSIONS, NOUS SOMMES AUJOURD'HUI ARRIVÉS À DES ATTITUDES RESPECTUEUSES, POSITIVES, VOIRE CHALEUREUSES ENTRE DIRECTION ET REPRÉSENTANTS DE SALARIÉS. »

...ILS TROUVENT DES SOLUTIONS

« AVOIR DE BONNES RELATIONS SOCIALES, ÇA NE VEUT PAS DIRE QU'ON EST D'ACCORD SUR TOUT. DEPUIS L'INTERVENTION ARESO, ON A RÉAPPRIS À DÉBATTRE ET À POUVOIR EXPRIMER DES POINTS DE VUE DIFFÉRENTS. »

...ILS AVANCENT

« L'AIDE QUE VOUS NOUS AVEZ APPORTÉE A DÉJÀ PORTÉ SES FRUITS. MALGRÉ LA CHARGE DE TRAVAIL, CHACUN A TROUVÉ DE NOUVELLES MARQUES, ET UNE MOTIVATION REVIGORÉE. »





VOS CONTACTS EN RÉGION

NORD

Aract Hauts-de-France
areso.nord@anact.fr

OUEST

Aract Nouvelle-Aquitaine
areso.ouest@anact.fr

SUD EST

Aract Auvergne-Rhône-Alpes
areso.sudest@anact.fr

ANACT.FR/ARESO

APPUI AUX RELATIONS SOCIALES

Dispositif d'Appui aux relations sociales en entreprises

Conception : J'articule - Crédits photos : ©Istock - ©Adobe Stock