

# CATALOGUE DES FORMATIONS INTER AUX RELATIONS SOCIALES



Notre expertise au service  
de vos pratiques sociales

# 2010

Accompagnement & Formation

# Que trouverez-vous ?

Page

- 1 MCS- Syneo, un reseau d'experts  
Les convictions qui nous réunissent
- 2 6 programmes de formation  
interentreprises
- 3 **A** Comprendre le syndicalisme  
et les stratégies syndicales
- 4 **B** Préparer et conduire une  
négociation sociale
- 5 **C** Prévenir et gérer les conflits sociaux
- 6 **D** Préparer et animer le CE et les DP
- 7 **E** S'entraîner au débat contradictoire
- 8 **F** Analyse du climat social et  
performance humaine
- 9 Un bulletin pour vous inscrire

Autres formes d'accompagnement que nous vous proposons : Les Audits de climat social,

- 10 • Le "Rapport d'Etonnement"
- 11 • Le "Sodiagnostic"
- 12 • Amélioration du climat social,  
Diagnostic - formation - plan d'action
- 13 **Autres activités : Des formations INTRA  
sur mesure (nous consulter)**



[www.management-social.com](http://www.management-social.com)



# MCS, un réseau d'experts

## Les convictions qui nous réunissent

**La réussite durable de l'entreprise repose sur la prise en considération de sa dimension humaine.**

Il ne s'agit pas seulement de le proclamer mais de définir les actions et de mettre en œuvre les moyens qui permettront de renforcer l'engagement des personnes :

- Conception d'une organisation et de méthodes de management humain prenant en compte les attentes personnelles et favorisant l'efficacité collective.
- Maîtrise des relations sociales et professionnalisation des relations avec les représentants du personnel et les représentants syndicaux.
- Management du changement et des réactions qu'il provoque.

Les méthodes mises en œuvre doivent tenir compte à la fois des attentes et des intérêts des salariés et de la nécessité de concevoir la direction des ressources humaines comme l'un des moyens qui permettra d'assurer la réussite durable de l'entreprise ; la création de valeur résultant de son action doit autant que possible être mesurée ; cela suppose notamment :

- Un pilotage intelligent des relations collectives de travail.
- Une évaluation correcte des composantes du climat social en vue d'en évaluer les conséquences financières ainsi que la rentabilité des mesures correctives susceptibles d'être mises en œuvre.
- Un entraînement continu des forces vives de l'entreprise à l'analyse de situations complexes et à l'exercice de responsabilité en univers incertain.



www.management-social.com



Vous présente

## LES FORMATIONS INTER AUX RELATIONS SOCIALES

### Programme 2010

Page

- 3 • connaissance du syndicalisme
- 4 • pratique de la négociation sociale
- 5 • prévention et conduite des conflits
- 6 • animation des instances de représentation
- 7 • entraînement au débat contradictoire
- 8 • analyse du climat social et performance humaine

Contactez-nous ☎ : 01 44 52 89 89  
ou par ✉ : [contact@management-social.com](mailto:contact@management-social.com)

Et visitez nos sites : 💻

[www.management-social.com](http://www.management-social.com)

[www.syneo.org](http://www.syneo.org)



## Les programmes de Formation

# A

## Comprendre le syndicalisme et les stratégies syndicales

- ☐ Mercredi 17 mars 10
- ☐ Jeudi 17 juin 10
- ☐ Mardi 05 octobre 10

### Quel objectif ?

► Avec la réforme des règles de représentativité, le syndicalisme en France est entré dans une période de grands changements ; il en résulte, pour l'entreprise, une opportunité de renouveau des relations contractuelles. Mais cela suppose, venant du DRH, une connaissance précise des réalités syndicales et de la façon dont les centrales syndicales font face aux changements en cours.

Le livre d'Hubert Landier et Daniel Labbé, « *Les organisations syndicales en France* » (éditions 2004 entièrement mise à jour), sera remis aux participants.

**Animateur**  
Hubert Landier

#### Calendrier 2010

Mercredi 17 mars	9h-17h30
Jeudi 17 juin	9h-17h30
Mardi 5 octobre	9h-17h30

**Prix pour 1 jour**  
695 euros HT ☐

### QUEL CONTENU ?

Les caractéristiques fondamentales du syndicalisme français

#### Les principales tendances et leur origine

- Les organisations aujourd'hui reconnues représentatives et leur origine
- Les nouveaux venus : UNSA, Union syndicale Solidaires, SUD
- Les évolutions en cours dans le comportement des militants
- Les risques liés au développement de nouvelles formes de radicalisme

#### L'organisation interne des centrales syndicales

- Les structures syndicales de la section syndicale à la confédération
- Les organes statutaires et la pratique des prises de décision
- Les modes de financement et leurs conséquences

#### L'organisation interne des centrales syndicales

- Les structures syndicales de la section syndicale à la confédération
- Les organes statutaires et la pratique des prises de décision
- Les modes de financement
- Les relations syndicales au plan international

#### Les difficultés actuelles de l'action syndicale :

- L'affaiblissement des appareils centraux
- Le problème des relations entre le syndicat et sa base
- La tendance à l'émiettement de l'action
- La banalisation des enseignes syndicales
- Les nouvelles formes de militantisme

#### Les réformes de la représentativité et ses conséquences

- La logique de la réforme
- Vers une recomposition de l'échiquier syndical ?
- Les effets possibles sur les comportements militants

#### Quelle politique de relations sociales pour le DRH ?

- L'enjeu : une chance de sortir de l'esprit de la guerre froide et d'engager des relations plus constructives
- Comment réinventer concrètement le rôle des représentants du personnel dans l'entreprise

### QUELLE METHODE ?

- Un apport d'informations fondé sur les missions menées par l'intervenant et sur ses analyses,
- Un débat dirigé faisant largement appel à l'expérience des participants

### POUR QUI ?

**DRH, collaborateurs de la fonction du personnel, dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissements.**

MCS - Syneo 14, Cité Griset 75011 Paris - Tel : 01 44 52 89 89 - Fax : 01 44 52 02 84 - email : contact@management-social.com



# B Préparer et conduire une négociation sociale

- Mercredi 1<sup>er</sup> avril 10
- Mardi 06 juillet 10
- Mardi 14 octobre 10

### Quel objectif ?

La négociation sociale, compte tenu de son changement de cadre juridique, s'est largement déplacée de la branche vers l'entreprise. Elle constitue aujourd'hui une obligation incontournable. Paradoxalement, la négociation ne fait pas partie des traditions sociales en France. D'où la nécessité de s'y préparer soigneusement :

- ▶ Accéder à une meilleure compréhension des attentes et du comportement de vos différents interlocuteurs.
- ▶ Acquérir des conseils pratiques afin de négocier dans les meilleures conditions possibles.
- ▶ Connaître des règles à observer afin que l'encadrement joue pleinement, au quotidien, son rôle humain et social.

Le livre d'Hubert Landier *"Le guide des relations sociales dans l'entreprise"* des éditions d'organisation - 2007, sera remis aux participants.

### Animateur

Hubert Landier

### Calendrier 2010

Mercredi 1 <sup>er</sup> avril	9h-17h30
Mardi 6 juillet	9h-17h30
Mardi 14 octobre	9h-17h30

### Prix pour 1 jour

695 euros HT



### QUEL CONTENU ?

#### Le contexte de la négociation sociale en France :

- Le parti pris historique de la confrontation
- Les différentes étapes du développement de la négociation sociale
- Champs et thèmes actuels de la négociation

#### Négociation et jeux d'acteurs :

- La position des organisations syndicales et leur évolution
- Les différentes attitudes possibles face à la négociation

#### Les différentes formes de négociation :

- Le marchandage
- La sortie de crise
- Jeu à somme nulle et jeu à somme positive
- La « co-construction »

#### Les principes de la négociation :

- La diversité des perspectives (attentes, intérêts, valeurs, croyances)
- La mise en commun des « parts de vérité »
- Le rôle de la négociation dans une démocratie pluraliste

#### Les règles fondamentales d'une négociation réussie

- La définition des objectifs et l'analyse des enjeux
- Les différentes étapes de la négociation
- La conduite de la négociation (préparation, constitution de l'équipe de la délégation)
- Le rôle de la communication interne et externe
- La mise en œuvre de l'accord

#### Mise en situation : Le cas LEGRAS

- Présentation du cas et de l'objet de la négociation
- Simulation d'une séance de négociation
- Conclusions finales

### QUELLE METHODE ?

Les exposés, présentés à partir d'exemples concrets, seront accompagnés par une mise en situation sous forme d'un jeu de rôle puis d'un debriefing.

### POUR QUI ?

**DRH, dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissements, collaborateurs de la fonction du personnel, et chefs de service.**

MCS - Syneo 14, Cité Griset 75011 Paris - Tel : 01 44 52 89 89 - Fax : 01 44 52 02 84 - email : contact@management-social.com



## C

## Prévenir et gérer les conflits sociaux

- Jeudi 25 mars 10
- Mardi 20 juillet 10
- Mardi 16 novembre 10

### Quel objectif ?

▶ Les difficultés économiques actuelles risquent de se traduire par une détérioration du climat social et par l'apparition de tensions et de conflits. Il s'agit là de risques sociaux qui sont susceptibles de coûter très cher à l'entreprise et de compromettre gravement la mise en œuvre de sa stratégie. Le DRH doit donc les prévenir et, s'il ne peut les éviter, les gérer d'une façon professionnelle.

Comment :

- ▶ analyser le climat social,
- ▶ mettre en place les indicateurs de veille sociale,
- ▶ prévenir le développement des tensions et faire face, pratiquement, à un conflit social.

le livre d'Hubert Landier "*Le management du risque social*" des éditions d'organisation, sera remis aux participants.

**Animateur**  
Hubert Landier

### Calendrier 2010

Jeudi 25 mars	9h-17h30
Mardi 20 juillet	9h-17h30
Mardi 16 novembre	9h-17h30

**Prix pour 1 jour**  
695 euros HT



### QUEL CONTENU ?

#### Les données actuelles du climat social en France

- L'influence du contexte économique et politique
- Les différentes formes de « risque social » : « grève chaude » et « grève froide »
- Le renouvellement des acteurs et des comportements
- Les nouvelles formes de déviance sociale

#### La dynamique du conflit social

- La phase d'accumulation des tensions
- Le déclenchement du mouvement collectif
- Les étapes classiques du conflit
- La recherche d'une solution
- La gestion de l'après-conflit

#### Les mesures à adopter à l'occasion du conflit

- Se préparer au conflit
- La cellule de crise
- Le rôle de l'encadrement
- La communication interne et externe
- La négociation d'une sortie de crise

#### La prévention des tensions :

- Les principes de la veille sociale
- La prévention des facteurs de tension
- La mise en œuvre d'une politique active de relations sociales

#### Le rôle des différents acteurs dans la construction de relations sociales positives :

- Le rôle du DRH
- Le rôle de l'encadrement
- Le rôle des représentants du personnel

### QUELLE METHODE ?

- Un apport d'informations fondé sur les missions menées par l'intervenant et sur ses analyses,
- Un débat dirigé faisant largement appel à l'expérience des participants

### POUR QUI ?

DRH, collaborateurs de la fonction du personnel, dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissements.



# D

## Préparer et animer le CE et les DP

- ☐ Mardi 04 mai 10
- ☐ Jeudi 29 juin 10
- ☐ Jeudi 21 octobre 10

### Quel objectif ?

- ▶ Comment présider CE et réunions de DP avec un maximum d'efficacité en s'appuyant sur une connaissance précise de leurs fonctions et la maîtrise des règles pratiques du comportement.

**C**hristian Goux : Management des réorganisations et des politiques de rémunération globale

**D**irecteur général associé de Corporate Con-sulting & Technology France (CC&T), **Christian Goux** a été conseil juridique en droit social puis DRH dans la métallurgie. Il est intervenu dans de nombreuses entreprises pour les seconder dans leurs processus de réorganisation et de restructuration et accompagner l'encadrement dans le pilotage du changement.

**I**l conçoit et anime des séminaires de formation sur ces différents thèmes. Christian Goux fait partie de l'équipe pédagogique du Master II en Gestion des Ressources Humaines de l'Université de Bourgogne à Dijon et intervient dans différentes universités parisiennes.

**Animateur**  
Christian Goux

### Calendrier 2010

Mardi 4 mai	9h-17h30
Jeudi 29 juin	9h-17h30
Jeudi 21 octobre	9h-17h30

**Prix pour 1 jour**  
695 euros HT



### QUEL CONTENU ?

#### Comment vivre avec les représentants du personnel

- Le rôle précis de chacune des instances : CE, DP, CHSCT, DUP
- Les enjeux pour l'entreprise d'une cohabitation réussie avec les représentants du personnel
- Les philosophies en présence : intentions du législateur, principes d'action syndicale, objectifs de l'entreprise
- Le rôle de l'encadrement en ce qui concerne les relations avec les instances représentatives
- Le risque de délit d'entrave

#### La préparation et l'animation des réunions de CE et de DP

- La préparation de la réunion
- L'attitude à adopter face à différents types de comportement possibles
- La conduite de la réunion et les erreurs à éviter
- La cohérence à créer en ce qui concerne le rôle des différentes instances
- Les CR et leur affichage
- Les pièges juridiques à éviter

#### Simulation d'une réunion de DP et/ou de CE et conseils pratiques

- A partir d'un cas concret dont les données seront communiquées aux participants, ceux-ci se répartiront les rôles en vue de préparer et de simuler la réunion ; celle-ci fera ensuite l'objet d'une analyse en commun

#### Préparer l'avenir

- Comment l'animation des instances de représentation du personnel a un effet sur le climat social de l'entreprise
- Comment construire des relations sociales positives et durables
- Le rôle de l'encadrement

### QUELLE METHODE ?

Un programme animé par des praticiens expérimentés à l'aide d'une pédagogie active : jeux de rôle et mises en situation.

### POUR QUI ?

**Dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissements, DRH, collaborateurs de la fonction du personnel, et chefs de service.**

MCS - Syneo 14, Cité Griset 75011 Paris - Tel : 01 44 52 89 89 - Fax : 01 44 52 02 84 - email : contact@management-social.com



# E

## S'entraîner au débat contradictoire

- Mardi 18 mai 10
- Mardi 14 septembre 10
- Jeudi 18 novembre 10

### Quel objectif ?

- ▶ Vous êtes confronté, à l'occasion de négociations ou de réunions avec les instances de représentation du personnel, à des interlocuteurs parfois habiles à utiliser toutes les subtilités du débat contradictoire. Seul un entraînement pratique peut alors vous éviter de vous trouver destabilisé.

### QUEL CONTENU ?

Un programme entièrement consacré à des jeux de rôle simulant toute la variété des situations auxquelles vous êtes susceptible d'être confronté, de la plus "soft" à la plus "hard"

- Une initiation aux techniques de dialectiques et aux procédés de mobilisation mis en œuvre par les militants d'inspirations idéologiques.
- Présentation d'une problématique et recherche en commun d'une solution
- Interpellation par un délégué agressif, comment y faire face?
- De la confrontation à la recherche d'un terrain d'entente
- Notification d'une décision désagréable à entendre
- Réunion préalable à un projet de sanction
- etc...

### QUELLE METHODE ?

- Une série de jeux de rôle choisis en fonction des situations que vous avez à vivre dans l'exercice de vos responsabilités.
- Après chaque jeu de rôle, un travail de débriefing faisant appel à l'expérience des participants.
- Des conseils pratiques mettant en lumière les erreurs à éviter et les principes sur lesquels se fonder en vue d'une relation réussie.

**Animateur**  
Hubert Landier

#### Calendrier 2010

Mardi 18 mai	9h-17h30
Mardi 14 septembre	9h-17h30
Jeudi 18 novembre	9h-17h30

#### Prix pour 1 jour

695 euros HT □

le livre d'Hubert Landier  
"L'entreprise face au nouveau  
radicalisme syndical" des éditions  
Liaisons sociales, sera remis aux  
participants.

### POUR QUI ?

**DRH, RRH, dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissements, collaborateurs de la fonction du personnel, et chefs de service.**

MCS - Syneo 14, Cité Griset 75011 Paris - Tel : 01 44 52 89 89 - Fax : 01 44 52 02 84 - email : contact@management-social.com



### Analyse du climat social et performance humaine

# F

- Jeudi 08 juin 10
- Jeudi 25 novembre 10

#### Quel objectif ?

► Au-delà des conflits collectifs de travail, le DRH doit faire face, de plus en plus fréquemment, à une tendance au désengagement des salariés. Quoique difficile à chiffrer, les effets de ce désengagement peuvent être très coûteux pour l'entreprise.

D'où la nécessité de procéder à une analyse du risque social, puis d'en détecter les causes de détérioration afin de mener les actions correctives concrètes nécessaires. Des actions susceptibles de conduire à de sensibles économies d'exploitation et à une dynamisation de l'entreprise porteuse d'une performance accrue.

Ouvrage remis aux participants :  
Hubert Landier et Daniel Labbé,  
"Le management du risque social",  
Editions d'organisation, 2004.

**Animateur**  
Hubert Landier

#### Calendrier 2009

Jeudi 8 juin	9h-17h30
Jeudi 25 novembre	9h-17h30

**Prix pour 1 jour**

695 euros HT □

#### QUEL CONTENU ?

##### Que faut-il entendre par " climat social " ?

- Les composantes externes et internes du climat social
- Du ressenti individuel aux réactions collectives
- Les signaux faibles avertisseurs d'un climat social dégradé

##### Les différentes formes de risque social

- Le conflit collectif classique
- Les formes contemporaines de désengagement et leurs effets

##### Le processus de détérioration du climat social

- La multiplication des irritants
- L'analyse du référentiel mars des irritants sociaux
- La détection des priorités d'action
- La mise en oeuvre d'un plan d'amélioration

##### Les différentes formes de détection des irritants

- Rôle de l'encadrement et rôle des représentants du personnel
- Les "baromètres" et les enquêtes de climat social
- Les audits de climat social

##### Les coûts cachés

- Comment évaluer le coût des risques sociaux
- L'impact sur les résultats de l'entreprise
- Les actions correctives engagées comme investissement

La contribution de la fonction RH à la performance globale de l'entreprise.

#### QUELLE METHODE ?

Présentations à partir de la pratique de l'animateur, vice-président de l'Institut international de l'audit social et auteur de plusieurs ouvrages sur le risque social et l'analyse du climat social ; analyse du référentiel MCS des 40 irritants et application au cas des entreprises représentées dans le groupe.

#### POUR QUI ?

**DRH, RRH, directeurs des relations sociales, directeurs d'établissements**

# Bulletin d'inscription aux programmes de formation interentreprises 2010



www.management-social.com



## Conditions générales

Toute inscription est soumise aux présentes conditions générales :

- ▶ Une convention de formation, le programme de la formation et l'émargement du stagiaire par demi-journée seront remis à l'entreprise.
- ▶ Le stagiaire se verra remettre, à l'issue de la formation, une attestation de suivi de stage sur demande.
- ▶ Les prix HT incluent la fourniture du support de formation ainsi que les pauses-café du matin et de l'après-midi.
- ▶ En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, le responsable de l'inscription devra communiquer à MCS tous les éléments pour assurer le paiement. Si le paiement n'est pas effectué, MCS sera fondé à réclamer le montant du paiement des frais de formation auprès de l'entreprise inscrite, solidairement débitrice.
- ▶ L'absence ou l'abandon du stagiaire au cours du programme de formation entraînera le règlement intégral de celui-ci.
- ▶ Seules les annulations réceptionnées au moins 10 jours avant le programme de formation ne seront pas facturées. Pour toute annulation réceptionnée moins de 10 jours avant la date du programme de formation, il sera facturé les dépenses réellement engagées évaluées à 50 % du coût de la formation.
- ▶ MCS se réserve le droit d'ajourner une session si le nombre de participants prévu est jugé pédagogiquement insuffisant. Dans ce cas, MCS s'engage à prévenir immédiatement chaque stagiaire et à lui proposer une inscription prioritaire sur la prochaine session, sachant que nos stages sont programmés deux à trois fois par an.

## Programmes de formation

	Prix HT	Nbre de participants	Nbre de jours	Prix HT
<b>A Comprendre le syndicalisme et les stratégies syndicales</b>				
<input type="checkbox"/> Mercredi 17 mars	695 €		1 jour	€
<input type="checkbox"/> Mardi 5 octobre				
<input type="checkbox"/> Jeudi 17 juin				
<b>B Préparer et conduire une négociation sociale</b>				
<input type="checkbox"/> Mercredi 1 <sup>er</sup> avril	695 €		1 jour	€
<input type="checkbox"/> Mardi 14 octobre				
<input type="checkbox"/> Mardi 6 juillet				
<b>C Prévenir et gérer les conflits sociaux</b>				
<input type="checkbox"/> Jeudi 25 mars	695 €		1 jour	€
<input type="checkbox"/> Mardi 16 novembre				
<input type="checkbox"/> Mardi 20 juillet				
<b>D Préparer et animer le CE et les DP</b>				
<input type="checkbox"/> Mardi 4 mai	695 €		1 jour	€
<input type="checkbox"/> Jeudi 21 octobre				
<input type="checkbox"/> Jeudi 29 juin				
<b>E S'entraîner au débat contradictoire</b>				
<input type="checkbox"/> Mardi 18 mai	695 €		1 jour	€
<input type="checkbox"/> Mardi 14 septembre				
<input type="checkbox"/> Jeudi 18 novembre				
<b>F Analyse du climat social et performance humaine</b>				
<input type="checkbox"/> Jeudi 8 juin	695 €		1 jour	€
<input type="checkbox"/> Jeudi 25 novembre				

(Retrouvez les détails de ces formations sur notre site : [www.management-social.com](http://www.management-social.com))

### Formations assurées par MCS en collaboration avec CENTORIDEP

Total HT	€
+ TVA 19,6 %	€
Total TTC de	€

Programme en



### Mode de Règlement

- Chèque joint à l'ordre de MCS
- Règlement sur facture

Date

Cachet de l'entreprise :

Signature :

## À retourner à MCS

14, Cité Griset  
75011 Paris  
ou par fax  
01 44 52 02 84

MCS est déclaré organisme de formation sous le numéro : 11751393075.  
(Merci de remplir formulaire ci-après)

Société

Nom

Prénom

Fonction

Tel.

Fax

Email

Adresse

CP  Ville

Contact

Adresse de facturation si différente de celle de l'entreprise

# MCS-Syneo, ce sont aussi...

## Autres formes d'accompagnement

### Audit de climat social

### Le "Rapport d'étonnement"

#### Quel objectif ?

- ▶ Cette méthode permet d'aboutir à des conclusions utiles pour l'action beaucoup plus rapidement et à un coût bien moindre qu'un audit traditionnel ou une enquête par sondage.

#### Pour qui ?

- ▶ DRH, collaborateurs de la fonction du personnel, dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissement.

#### Le contenu

Le "rapport d'étonnement" consiste à porter un regard extérieur sur le fonctionnement d'une organisation. Il consiste à observer les faits de la vie quotidienne et à interroger les acteurs directement concernés sur leur vision de la situation et sur les raisons pour lesquelles les choses se passent ainsi.

Des détails en apparence insignifiants peuvent en effet se révéler hautement significatifs de modes de fonctionnement plus globaux. D'autre part, les explications qui en sont données (souvent présentées en termes de justification) par différentes catégories de collaborateurs sont souvent très différentes de ce que croit la direction. Elles expriment ce qui, à leurs yeux, va bien ou moins bien, ce qui est considéré comme normal ou anormal, le degré d'optimisme ou de pessimisme face à l'avenir, et bien d'autres choses encore que les collaborateurs de l'entreprise ont rarement, voire même jamais, l'occasion de faire savoir à leurs dirigeants.

Le recul d'un oeil extérieur, animé par un souci de neutralité par rapport aux faits et aux opinions qui lui sont exprimées, permet ainsi de mettre en lumière points forts et points faibles, ainsi que certains dysfonctionnements qui échappent généralement à la direction.

#### La méthode

- 1 Un **entretien préalable** avec un ou plusieurs membres de la direction afin de cadrer l'objet précis et le champ de l'enquête et de préciser problématique et hypothèses.
- 2 Plusieurs jours d'**enquête sur le terrain** (selon la taille de l'entreprise, la diversité des catégories professionnelles qu'elle rassemble et la thématique de l'enquête), sous forme d'entretiens semi-directifs et confidentiels (d'une durée d'une heure à une heure 1/2) avec une série de collaborateurs volontaires choisis de façon à constituer un échantillon représentatif de la population dont il s'agit d'analyser les réactions.
- 3 Un **entretien final avec la direction** en vue de la vérification de certaines hypothèses et de la confirmation de certaines informations recueillies au cours de la mission sur le terrain.
- 4 La **rédaction d'un rapport**, les informations recueillies au cours de la mission étant interprétées en fonction d'une grille d'analyse propre à l'intervenant.

Hubert Landier

Copyright Hubert Landier - Le Rapport d'Etonnement

# MCS-Syneo, ce sont aussi...

## Autres formes d'accompagnement

### Audit de climat social

#### Le "Sociodiagnostic"

##### Quel objectif ?

- ▶▶ Un repérage des principales sources de détérioration du climat social, et une mise en œuvre de priorités d'action
- ▶▶ Les avantages spécifiques du Sociodiagnostic du climat social :
  - Simplicité et rapidité de mise en œuvre ;
  - Lisibilité immédiate des résultats (présentés sous forme de graphiques et d'un code couleurs) ;
  - Repérage instantané des sources de risque social et des mesures correctives à mener.

##### Une méthode d'audit du climat social simple, afin de repérer :

- Les principales sources de mécontentement ou de frustration des salariés, au-delà de l'expression collective qu'en donnent les représentants du personnel ;
- Les facteurs de détérioration du climat social, générateurs de tensions, de stress ou d'une tendance au désengagement ;
- L'image que l'encadrement, la Direction, les représentants du personnel donnent d'eux-mêmes aux yeux des salariés ;
- Les actions correctives à mener en vue d'une amélioration du climat social (apaisement des tensions et renforcement de l'engagement des salariés).

##### Le principe :

- Le Sociodiagnostic du climat social est fondé sur le référentiel MCS des 40 irritants sociaux, établi à partir d'une soixantaine d'enquêtes de climat social dans des entreprises de différentes tailles et de différents secteurs d'activité, représentant quelque 1 500 entretiens en vis-à-vis, d'une durée moyenne d'une heure, avec différentes catégories de salariés ;
- L'entreprise constitue un panel représentatif des salariés ou des catégories de salariés, dont elle souhaite mieux connaître les réactions ;
- L'enquête (réalisée par un enquêteur extérieur à l'entreprise, en vue de pouvoir garantir la confidentialité des points de vue exprimés) permet de recueillir, pour chacun des 40 irritants composant le référentiel :
  - o *Le point de vue, plus ou moins positif ou plus ou moins négatif, de chacun des salariés,*
  - o *Les 5 facteurs qu'ils estiment les plus importants et, à l'inverse, les 5 facteurs qu'ils considèrent comme les moins importants dans leur vision d'une entreprise « idéale ».*

En plus de cette enquête par questionnaire, les salariés ont la possibilité, s'ils le désirent, de s'exprimer dans le cas où ils estiment, par exemple, que certains points méritent d'être développés ou que d'autres n'ont pas été abordés.

##### La présentation des résultats :

Le Sociodiagnostic du climat social permet de préciser :

- Quels sont les irritants générateurs d'une dégradation du climat social, donc susceptibles de faire l'objet d'actions correctrices ciblées ;
- Les différences d'appréciation d'une catégorie de salariés à une autre ;
- Les différences d'appréciation entre la Direction et le « corps social » de l'entreprise.

# MCS-Syneo, ce sont aussi...

## Autres formes d'accompagnement

### Amélioration du climat social

### Diagnostic - formation intra- plan d'action

#### Quel objectif ?

► Un problème qui se traduit par une détérioration, dans votre entreprise, du climat social ou des relations avec les représentants du personnel ? MCS vous propose d'y remédier moyennant une démarche en trois temps :

- un diagnostic,
- des préconisations pratiques et une formation de l'équipe d'encadrement,
- une aide à la formulation de priorités et à la construction d'un plan d'action.

#### Pour qui ?

► DRH, collaborateurs de la fonction du personnel, dirigeants d'entreprise, directeurs d'établissement.

#### Diagnostic

- Une séance de travail avec la Direction en vue de définir la problématique et les objectifs
- Une série d'entretiens avec des membres du personnel selon la méthodologie exclusive du « rapport d'étonnement »
- La rédaction d'un rapport d'enquête (diagnostic et préconisations) en vue de sa présentation à la Direction, et aux interviewés

#### Formation intra

Une journée de travail avec l'équipe de direction et l'encadrement concerné :

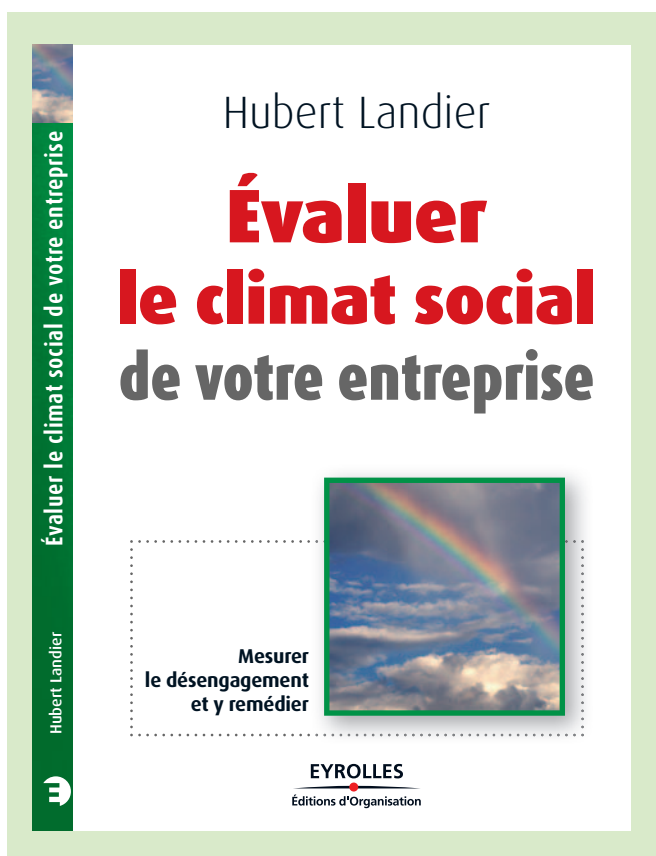
- Présentation des résultats de l'enquête
- Apports d'informations complémentaires
- Définition de priorités d'action à partir du référentiel MCS des 40 irritants
- Elaboration en commun d'un plan d'action

#### Plan d'action

Un suivi de la mise en œuvre du plan d'action :

- À l'initiative de la Direction, suivi des progrès réalisés
- Animation de réunions d'étape

# MCS-Syneo, ce sont aussi...



## Comment en finir avec le désengagement

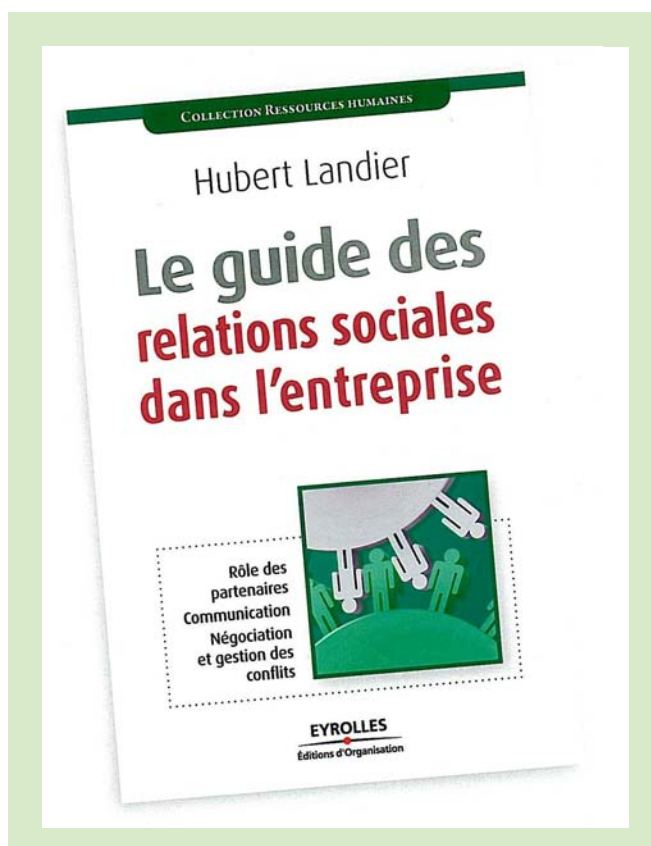
A l'heure où les salariés ont de plus en plus de raisons de mécontentement et où se multiplient les réactions individuelles de désengagement (absentéisme, stress, perte d'efficacité...), cet ouvrage fournit pour la première fois une méthodologie éprouvée de mise en œuvre d'audit de climat social.

Hubert Landier, spécialiste des stratégies et des risques sociaux, propose un plan d'action en 4 étapes pour améliorer le climat social de votre entreprise et en augmenter la performance : repérer les facteurs et les symptômes de mécontentement, évaluer le coût du désengagement, mettre en place une méthode d'audit social, mener les actions correctives permettant d'assainir les relations sociales dans l'entreprise.

- Une approche opérationnelle avec des outils de mesure et la démarche pour trouver les solutions ;
- Un livre pragmatique avec des témoignages recueillis sur le terrain ;
- Une démarche de qualité totale qui conduit à réinventer la fonction RH dans sa globalité.

Editions d'Organisation -/EYROLLES

## Les récents ouvrages d'Hubert Landier



## Les relations sociales : l'art et la manière

Pour faire face à la constante évolution et à la complexité des relations sociales, Hubert Landier, expert de ce secteur, apporte un éclairage sur ses enjeux et ses pratiques.

Ni le manuel de droit du travail, ni traité théorique, cet ouvrage est un véritable guide qui apporte des réponses pratiques aux questions que le manager se pose sur la façon d'exercer correctement la dimension sociale de ses responsabilités.

Ce livre vous aidera à :

- mieux appréhender les relations sociales et savoir comment vous adresser aux partenaires syndicaux ;
- analyser les composantes du climat social à travers des outils et une méthodologie ;
- éviter les erreurs grâce à des exemples de bonnes pratiques.

Editions d'Organisation -/EYROLLES



www.management-social.com



## LES FORMATIONS AUX RELATIONS SOCIALES

aux choix, un programme INTER ou INTRA 2010

### L'INTELLIGENCE PRATIQUE DES RELATIONS SOCIALES

- un programme INTER proposé par Hubert Landier (2 à 3 sessions par an)
- des journées d'études indépendantes mais complémentaires avec nos partenaires
- un programme INTRA sur mesure et adapté à vos propres besoins (nous consulter)
- une pédagogie fondée sur l'expérience des situations pratiques de plus de vingt ans en management des relations sociales
- une adaptation aux préoccupations exprimées par les interlocuteurs ou les participants
- une documentation complémentaire constituée d'ouvrages pratiques écrits par l'animateur ou un rapport d'analyse, le "rapport d'étonnement".

Contactez-nous ☎ : 01 44 52 89 89  
ou par ✉ : [contact@management-social.com](mailto:contact@management-social.com)

Et visitez nos sites : 💻  
[www.management-social.com](http://www.management-social.com)  
[www.syneo.org](http://www.syneo.org)