

APPUI AUX RELATIONS SOCIALES

Le dispositif d'Appui aux relations sociales en entreprises

SOIGNEZ VOS RELATIONS SOCIALES

Porté par l'Anact 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. En prévention ou dans des situations tendues, conflictuelles, cet accompagnement permet de :

- **Apprendre à mieux dialoguer** ensemble pour un échange constructif et durable.
- **Éviter la dégradation des relations** dès les premiers signaux de tensions (ex : clans, méfiance, rumeurs, non-dits...). L'accompagnement proposé permet de créer les conditions favorisant l'écoute et l'expression de points de vue divergents.
- **Sortir d'impasses relationnelles, de conflits** et restaurer la capacité des acteurs à se parler (ex : conflit ouvert au sein des IRP, rupture des relations professionnelles...).

Aucune intervention n'est possible pendant une grève mais Areso sera pertinent après cette phase, pour renouer le dialogue.



NOTRE MÉTHODE

PHASE D'ENGAGEMENT



RENCONTRE DES INTERVENANTS ARESO AVEC LES ACTEURS DE L'ENTREPRISE



Direction



Représentants du personnel



Salariés/Managers

DOCUMENT D'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.

TRAVAIL COLLECTIF



TRAVAIL COLLECTIF

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

- 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.



NOTRE FONCTIONNEMENT

Les accompagnements sont menés par un binôme d'intervenants facilitateurs. Ils nécessitent l'accord de la direction et des représentants du personnel. Formés aux relations sociales, ces intervenants (chargés de mission de l'Aract, consultants, agents des Services du travail) adoptent une position équilibrée vis-à-vis des différentes parties prenantes. Ils prennent en compte les préoccupations de toutes les parties prenantes de l'entreprise (Direction, représentants du personnel encadrement et salariés).

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.

Modalités financières

Le tarif varie selon la taille et le statut (privé ou public) de la structure. Certaines interventions peuvent bénéficier d'une prise en charge partielle du coût de l'intervention par les pouvoirs publics.

Pour en savoir plus, adressez-vous à [l'Aract de votre région](#).

AU CAS PAR CAS...

Accompagner le renouvellement du CSE

Avec un développement rapide, cette association est passée de 12 à 60 salariés en quelques années. Ses modes de financement se sont complexifiés et l'organisation n'a pas suivi le même rythme de transformation générant des tensions relationnelles au sein des équipes ainsi que des incompréhensions sur les orientations prises par la direction. Dans ce contexte, le CSE a cristallisé les conflits en devenant un lieu d'affrontement avec un appel récurrent à l'arbitrage extérieur (inspection du travail, médecin du travail). L'intervention d'Areso sous forme d'animation de groupe de travail a permis de dénouer les tensions, de reposer les enjeux du dialogue social, de construire un fonctionnement permettant d'instruire les désaccords tout en préservant la relation.

Débattre des conditions réelles de travail pour améliorer la prévention

Dans cette entreprise de maintenance, la direction a mis en place des audits de sécurité sur chantier qui occasionnent des incompréhensions allant jusqu'à la rupture de tout dialogue. Pour les salariés, ces audits n'apportent que des contraintes supplémentaires à l'activité, et engendrent une réduction de la prime de sécurité. La direction perçoit cette résistance comme une contestation de son autorité. Ce sujet n'est pas traité par le CSE inter-site, en renouvellement. L'appui d'Areso permet progressivement une écoute mutuelle et respectueuse, chacun comprenant les intentions de l'autre : améliorer la sécurité côté direction et répondre aux délais exigés par les clients côté équipe. L'analyse de ces situations de travail problématiques rend possible le partage de points de vue différents, l'élargissement de la prévention aux questions de santé à moyen et long terme et la construction d'une vision commune d'une activité de travail combinant performance et santé. Après avoir bénéficié d'une restitution des travaux, le CSE s'est emparé des problématiques de santé posées en s'appropriant des éléments de méthode.

5 principes déontologiques

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

VOS CONTACTS EN RÉGION

ANACT.FR/ARESO



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

Guadeloupe Martinique Réunion