

Sommaire

Introduction	9
--------------------	---

Chapitre 1

Représentation du personnel	13
--	-----------

Origine et esprit des différentes institutions de représentation du personnel	14
--	-----------

L'origine des délégués du personnel	15
---	----

Création des comités d'entreprise	16
---	----

Élection des délégués du personnel	19
--	----

La section syndicale d'entreprise et le délégué syndical	21
--	----

Protection et moyens d'action des représentants du personnel	22
--	----

Le cadre légal de la représentation du personnel	23
---	-----------

Rôle et droits des délégués du personnel	24
--	----

Comité d'entreprise et comité central d'entreprise	26
--	----

Le CHSCT	28
----------------	----

Comité de groupe et comité d'entreprise européen	29
--	----

Délégué syndical et section syndicale d'entreprise	31
--	----

Modalités pratiques de fonctionnement des instances représentatives	32
--	-----------

Les délégués du personnel	33
---------------------------------	----

Le comité d'entreprise	37
------------------------------	----

Conduire une réunion avec les représentants du personnel	40
--	----

La gestion du crédit d'heures de délégation	42
---	----

Chapitre 2

Le syndicalisme et l'entreprise	47
--	-----------

Spécificités des relations sociales en France	48
--	-----------

Négociation ou confrontation ?	49
--------------------------------------	----

L'émiettement syndical	54
------------------------------	----

Les cadres de l'action syndicale en 2007	58
Les grandes tendances en présence	59
L'organisation interne des centrales syndicales	66
L'action syndicale dans l'entreprise	73
Devenir syndicaliste	75
Les attitudes syndicales les plus courantes	79
Syndicalistes et jeux d'acteurs	82
Les attentes des parties en présence	85
Comment le syndicaliste acquiert-il de l'influence ?	88
Les différents équilibres relationnels possibles	91
Faire face à la baisse d'influence des syndicats	94

Chapitre 3

Le rôle social du manager	103
Le rôle du manager face aux représentants du personnel	104
La « théorie des deux guichets »	105
Les nouvelles formes de dysfonctionnement social	107
Les managers et la DRH	111
Un équilibre optimal entre les différents acteurs	113
La communication sociale	118
Importance de la communication directe	120
Les erreurs à éviter	122
Faire face à des situations concrètes	125
Les heures de délégation des représentants du personnel	125
L'entretien d'appréciation du salarié mandaté	128
Le manager confronté à un délégué « difficile »	130
Accusation de harcèlement : du symptôme à la cause	135

Chapitre 4

Prévention des tensions et gestion des conflits	141
Faut-il craindre les conflits sociaux ?	142
Le manager face à la violence	142
Spécificités des conflits en France	147
Typologie des situations de conflits	150
Les nouvelles formes de conflits	154

Prévention des tensions et détection des irritants	156
Se garder des idées fausses	156
Détecter la montée des tensions	158
Développement des tensions et multiplication des irritants	160
Le coût financier d'une multiplication des irritants	165
La nécessité d'un traitement des irritants	167
Les différentes phases du conflit	169
La phase d'accumulation des tensions	170
Le déclenchement du conflit	171
La phase d'installation du conflit	173
La phase de développement du conflit	174
La radicalisation ou l'escalade	176
Le reflux et la sortie de conflit	179
La période post-conflit	181
La conduite à tenir en cas de conflit	182
Notions juridiques succinctes concernant la grève	183
La préparation à une situation de conflit	184
La cellule de gestion de crise	185
Les missions de la cellule de crise	187
Le rôle de l'encadrement	190
La communication avec l'extérieur	191
Les actions à mener après la reprise du travail	193

Chapitre 5

La négociation sociale	195
Les vicissitudes de la négociation sociale en France	197
Du « toujours plus » au « donnant-donnant »	198
Le développement de la négociation d'entreprise	200
Nouvelles tendances de la négociation collective	201
Évolution du cadre légal de la négociation	203
Logique de négociation et recherche du terrain d'entente	207
Déroulement de la négociation de positions	208
L'affrontement des positions	211
Le basculement vers un terrain d'entente	212
La négociation raisonnée	214
Évolution des principes de la négociation	215

Sommaire

Conduite de la négociation sociale	220
L'équipe de négociation de la direction	220
Préparation de la négociation	224
Ouverture de la négociation	225
Déroulement de la négociation	227
Conclusion de la négociation	229
Comportement des syndicats face à la négociation	231
Importance du comportement personnel du négociateur	234
Index	237