Réussir le dialogue social

Un conflit social coûte rarement cher à cause de ce qui est demandé. Il coûte cher à cause de ce qui n'a pas été dit six mois plus tôt.

DURÉE	FORMAT	PUBLIC	EFFECTIF	TARIF
2 jours 14 heures	Présentiel	RH · Élus CSE · Managers	6 à 12 participants	À partir de 2 400 € HT

> Les réunions avec les représentants du personnel sont devenues un exercice défensif. Chacun arrive avec ses positions, personne n'écoute, et les sujets de fond ne sont jamais traités parce qu'on passe la séance sur la forme. Vous appelez cela du dialogue social ; c'est en réalité une négociation permanente sans terrain d'accord.

01 Objectif de la formation

Installer un dialogue social constructif et prévenir les conflits par la méthode et la posture — sans confondre écoute et renoncement.

02 Objectifs pédagogiques — à l'issue, le participant est capable de

1. **Situer le cadre des instances représentatives et les obligations de consultation**
2. **Préparer une réunion ou une négociation en distinguant positions et intérêts**
3. **Tenir une posture d'écoute qui ne fragilise pas la position de l'entreprise**
4. **Traiter une tension avant qu'elle ne devienne un conflit formalisé**
5. **Formaliser un accord ou un désaccord de manière qu'il soit tenable dans la durée**

03 Compétences visées

- **Préparer une négociation**
- **Gérer les tensions**
- **Formaliser les accords**

04 Public visé et prérequis

Public visé	Responsables des ressources humaines, dirigeants, managers en relation avec les instances, membres élus du comité social et économique, délégués syndicaux.
Prérequis	Aucun prérequis de connaissance. Être en relation avec les instances représentatives du personnel, en tant que représentant de l'employeur ou représentant du personnel.
Effectif	6 à 12 participants.
Intervenant	Consultant ressources humaines Humanino, expérience de direction des ressources humaines en PME et en environnement conflictuel.

05 Programme détaillé — 14 heures

01 Le cadre

3 h 30

Instances, obligations, marges de manœuvre réelles.

- Les instances et leurs attributions : consultation, information, négociation
- Ce qui est obligatoire, ce qui est négociable, ce qui relève du pouvoir de direction
- Les délais et les formalismes dont le non-respect coûte cher
- Diagnostic : où en est le dialogue social dans mon entreprise

02 Préparer

3 h 30

Positions et intérêts : le travail qui décide de l'issue.

- Distinguer une position d'un intérêt — et pourquoi cela change la négociation
- Cartographier les acteurs, leurs contraintes et leurs marges
- Définir sa zone d'accord possible et son point de rupture avant d'entrer en séance
- Atelier : préparer une négociation réelle apportée par un participant

03 La posture

3 h 30

Écouter sans céder, tenir sans rompre.

- Ce que l'écoute produit — et ce qu'elle ne produit pas
- Les phrases qui ferment une négociation, et pourquoi on les prononce
- Gérer une montée en tension en séance : trois techniques
- Mises en situation filmées avec accord des participants, débrief sur grille

04 Formaliser et suivre

3 h 30

Un accord mal écrit se rejoue trois mois plus tard.

- Écrire un accord : précision, échéances, clauses de revoyure
- Formaliser un désaccord — l'acte le plus sous-estimé du dialogue social
- Installer une cadence d'échange hors période de tension
- Restitution : chaque participant présente sa prochaine séance et sa préparation

06 Méthodes mobilisées

Apports sur le cadre, ateliers de préparation sur des situations réelles, mises en situation filmées avec accord explicite des participants et débrief sur grille. Les enregistrements sont détruits en fin de session devant le groupe.

Pédagogie active : apports structurés courts, travail sur vos situations réelles, ateliers en sous-groupes, restitution et confrontation. Aucune séquence ne dépasse 45 minutes d'apport descendant.

07 Modalités d'évaluation et sanction

Évaluation	Auto-positionnement en amont. Deux productions évaluées : la préparation complète d'une négociation réelle, et la mise en situation observée sur grille communiquée en début de formation. Satisfaction à chaud, questionnaire à froid à 90 jours portant sur le climat social constaté et les accords conclus.
Sanction de la formation	Attestation de fin de formation remise à chaque participant, mentionnant les objectifs, la durée réalisée et les acquis évalués. Cette formation ne conduit pas à une certification professionnelle et n'est pas enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles ni au Répertoire spécifique.

08 Moyens techniques et pédagogiques

Moyens	Salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, mise à disposition par l'entreprise ou louée par nos soins ; en distanciel, visioconférence avec partage d'écran et tableau blanc collaboratif. Chaque participant reçoit ses supports au format numérique le jour même, et un accès de six mois aux gabarits Humanino utilisés en séance.
Supports remis	Livret participant, trames et outils réutilisables dans votre organisation, synthèse écrite des décisions travaillées en séance.

09 Tarifs, modalités et délais d'accès

Tarif	Inter-entreprises : 1 400 € HT par participant. Intra-entreprise : à partir de 6 900 € HT les deux jours.

Financements	OPCO au titre du plan de développement des compétences, fonds d'assurance formation des dirigeants non salariés, dispositifs régionaux de La Réunion, ou financement direct par l'entreprise. Nous montons le dossier avec vous et vous donnons une estimation du reste à charge avant tout engagement.
Modalités d'accès	Entretien de cadrage avec le dirigeant ou le responsable formation, puis auto-positionnement en ligne adressé à chaque participant. Devis et convention de formation sous 5 jours ouvrés. L'inscription est ferme à réception de la convention signée.
Délais d'accès	Comptez 2 à 4 semaines entre votre demande et le démarrage en intra-entreprise. Un financement OPCO allonge ce délai de 3 à 6 semaines : la demande de prise en charge doit être accordée avant le premier jour de formation.
Désistement	Le participant ou l'entreprise peut se désister par écrit jusqu'à 10 jours ouvrés avant le démarrage sans frais. Passé ce délai, les conditions figurant dans la convention de formation s'appliquent.

Cette formation ne conduit pas à une certification professionnelle. Elle n'est enregistrée ni au Répertoire national des certifications professionnelles, ni au Répertoire spécifique. Elle n'est donc pas éligible au compte personnel de formation.

10 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap identifié étudie chaque demande d'aménagement — durée, rythme, supports, salle, modalités d'évaluation — et mobilise si besoin les ressources de l'Agefiph ou de Cap Emploi. Contactez-nous en amont de l'inscription : nous vous répondons sous 5 jours ouvrés et vous indiquons ce que nous pouvons adapter, et ce que nous ne pouvons pas.

Référent handicap : Responsable Humanino Academy — academy@humanino.re

11 Indicateurs de résultats — exercice 2025

RÉSULTATS CONSTATÉS — ENSEMBLE DES ACTIONS HUMANINO ACADEMY

5 actions de formation réalisées · 40 stagiaires · 1 541 heures-stagiaires · 13 entités bénéficiaires · taux de présence 97,6 % · aucun abandon en cours de formation.

Le taux de présence est calculé à partir des feuilles d'émargement signées : 40 stagiaires présents sur 41 inscrits, sur l'ensemble des actions réalisées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2025. Le taux de satisfaction n'est pas encore publié : le recueil systématique n'a été mis en place qu'en 2026 et sa première publication interviendra à l'issue de la campagne 2026. Ces actions ne conduisant pas à une certification, aucun taux d'obtention de certification n'est applicable.

12 Questions fréquentes

La formation est-elle ouverte aux élus ?

Oui, et elle réunit fréquemment les deux parties. Un dialogue social ne se répare pas d'un seul côté de la table. Le cadre de confidentialité est posé en ouverture.

Peut-on la suivre en intra avec ses propres élus ?

C'est possible et parfois très efficace, à condition que la demande soit portée conjointement. Nous conduisons alors un cadrage préalable avec les deux parties et posons ensemble ce qui sera travaillé — et ce qui ne le sera pas.

Les mises en situation sont-elles vraiment filmées ?

Uniquement avec l'accord explicite de chaque participant, recueilli par écrit. Les enregistrements servent au débrief immédiat et sont détruits devant le groupe en fin de session. Un participant peut refuser sans que cela affecte sa participation.

Et si le conflit est déjà ouvert ?

La formation apporte la méthode mais ne traite pas un conflit en cours : cela relève d'une intervention, pas d'une action de formation. Nous vous le dirons franchement lors de l'entretien de cadrage.

HUMANINO — Humanino Academy — Florent Montrouge — florent@humanino.re — 07 86 31 32 35
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 04973607997 auprès du préfet de La Réunion. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Certification Qualiopi délivrée par AFNOR Certification au titre de la catégorie d'action : ACTIONS DE FORMATION. Certificat n° 2025/112070.1, consultable sur simple demande et publié sur humanino.re.
Réclamations : Toute réclamation peut être adressée à academy@humanino.re. Elle est enregistrée sous 48 heures, instruite sous 15 jours ouvrés, et une réponse écrite motivée vous est adressée.
Programme version 2.0 — mis à jour le 24 août 2026.