

## Le climat social, la gestion des conflits et de l'absentéisme

En cumulant un niveau d'activité intense et une large mixité générationnelle et sociale au sein des équipes de collaborateurs, le Drive est particulièrement exposé aux relations interpersonnelles difficiles et aux conflits inhérents.



### Maintenir un climat serein, propice au développement de l'activité

Ces tensions latentes désorganisent l'activité (baisse de productivité, absentéisme) et nuisent aux performances de chacun (perte de confiance, d'implication, problèmes de santé...).

Le manager doit les appréhender et les gérer efficacement ce qui implique une écoute attentive, un bon timing de réaction et des outils de recadrage adaptés...

Ainsi, le développement de l'activité Drive peut s'appuyer sur des relations quotidiennes riches, constructives et saines qui contribuent efficacement à l'implication des collaborateurs en faisant grandir leur sentiment d'appartenance.

### Objectifs de la formation

Comprendre les risques d'un climat social déficient

Prévenir les risques de conflits

S'adapter à la situation et réagir efficacement

## Programme réf. : P.FO.CSGCA

- **Les enjeux du climat social**  
Les différentes situations favorisant les relations conflictuelles  
Les attentes des salariés  
Les attentes des responsables
- **La gestion du conflit**  
Les pièges à éviter  
Différentes méthodes permettent d'appréhender et de résoudre le conflit
- **Analyser le climat social**  
Les indicateurs permettant d'évaluer le climat social
- **Le désengagement : absentéisme et turn over**  
Les principales catégories d'absence  
Différentes actions à mener pour éviter ces absences
- **Détecter et prévenir le conflit social**  
Les principaux facteurs pouvant perturber le climat social  
Actions à mener  
Le déclenchement de conflit

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable de drive

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 journée (7 heures)

Module de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### METHODES

Module construit dans un esprit pragmatique, avec des exercices pratiques et des mises en situation alternant cas « réalistes » et cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA (GTRH ou GTDrive) avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents Drive