IFBD
Institute for Business Development

2027

Apprenez en 2 jours comment communiquer et négocier de manière constructive avec vos partenaires sociaux, éviter les conflits et les crises inutiles et, ainsi, garantir la paix sociale.

Communiquer et négocier avec les syndicats

- Vous aurez une bonne connaissance des agendas de vos syndicats.
- Vous apprenez à communiquer de manière constructive et à négocier avec vos partenaires sociaux.
- Vous apprenez comment vous pouvez éviter les ruses, déminer les conflits, contourner les techniques de défaillance et éteindre des incendies sociaux.



Sous la direction experte de :

Stefan Denayer
Directeur
PRAGMATS

>>> **IFBD.BE** /
general management

Pourquoi ce programme ?

QUI PENSE QUE LE DIALOGUE SOCIAL « FAIT PARTIE DU DÉCOR » N'A RIEN COMPRIS DE L'ENJEU

Le dialogue social n'est ni une obligation administrative ni un mal nécessaire. Il influence chaque jour le rythme, l'ambiance et l'efficacité de votre organisation, de votre département et de vos équipes.
Que vous soyez dans la direction, sur le terrain, en HR ou en opérations : les représentants des travailleurs regardent, pèsent et décident avec vous.

Celui qui ne maîtrise pas les règles du modèle belge de concertation joue en permanence en mode rattrapage — avec un impact sur les décisions, les relations et les résultats. Dans cette formation, vous apprenez ce qui se passe vraiment, qui détient quel pouvoir et comment éviter que de petites tensions deviennent de grandes frustrations. Vous apprenez non seulement vos propres limites en tant que line manager ou HR, mais aussi celles des délégués : ce qu'ils peuvent ou non faire, ce qu'ils sont ou non autorisés à faire. Qu'il s'agisse de leur rôle, de leurs missions ou des heures de travail syndical… Comment veiller à ce que tout le monde respecte les règles du jeu ?

LES SYNDICATS NE SONT PAS DES ADVERSAIRES — À MOINS DE LES TRAITER PAR ERREUR COMME TELS

Trop souvent, les conflits avec les syndicats naissent parce que l'on réagit à des comportements plutôt qu'à des intérêts. Ou parce que l'on se focalise sur des positions plutôt que sur des personnes. Dans la réalité de votre organisation — avec ses équipes et ses dynamiques — les attentes se heurtent plus vite qu'on ne le pense : changements d'équipe, pression du travail, planning, objectifs, flexibilité, sécurité, continuité…
Réagir à chaud, sur base d'émotions ou de résistance, c'est perdre le contrôle. Vous apprenez la logique syndicale, les signaux importants, pourquoi « jouer dur » est souvent une technique, et comment reprendre la main avec calme, empathie et un cadre clair — sans devoir céder.

LES CONFLITS NE SE RÈGLENT PAS TOUT SEUL — ILS FERMENTENT, GONFLENT ET EXPLOSENT AU PIRE MOMENT

Un malentendu sur des horaires, une communication maladroite, un mail flou sur des objectifs ou une petite irritation sur des procédures… et soudain apparaissent tensions, résistance, frustration, voire agressivité ouverte. Cette formation montre comment les conflits naissent, comment ils s'enveniment et — surtout — comment les désamorcer avant qu'ils ne dominent le terrain.

Vous découvrez votre propre style de gestion de conflit, apprenez à reconnaître les tactiques (menace, retard, test comportemental) et vous entraînez à rester calme lorsque les autres ne le sont pas.
C'est la réalité quotidienne dans les concessions, les services centraux et les équipes corporate.

NÉGOCIER N'EST PAS UN DON — C'EST UNE TECHNIQUE QUE VOUS UTILISEZ CHAQUE JOUR

Que vous soyez chef d'équipe, team lead, manager, HR professional ou directeur : vous négociez en permanence. Et pourtant, la plupart le font à l'instinct. Dans cette formation, vous apprenez des techniques qui fonctionnent : comment orienter un entretien, faire émerger les intérêts, « agrandir la tarte », préparer une négociation, débloquer un échange figé et gérer même une grève ou un moment de crise avec structure et sérénité.

Vous repartez avec plus d'impact, plus de confiance et plus de contrôle sur le dialogue social qui influence votre job au quotidien.

Le formateur



HR en première ligne des relations sociales
En tant que manager opérationnel, vous êtes souvent en première ligne. De petites discussions ou des conflits en apparence banals peuvent se transformer en tensions sociales structurelles.
C'est pourquoi vous devez apprendre à communiquer, formellement et informellement, avec les syndicats et leurs délégués afin de construire une relation de travail viable.
Stefan est un hard HR professional avec une expertise exceptionnelle en relations sociales et en droit du travail. Les syndicats forment le fil rouge de sa carrière.
Il offre une vision claire et pragmatique de la communication et de la négociation avec les partenaires sociaux, ce qui fait de lui le formateur idéal pour ce programme.

Une expérience de terrain profonde avec les partenaires sociaux
Stefan a construit une carrière solide comme consultant et conseiller en relations sociales, notamment chez Acerta, et aujourd'hui via son propre cabinet de conseil Pragmats.
Il a également été HR manager opérationnel et responsable des relations sociales et de la communication syndicale chez Janssen Pharmaceutica – Johnson & Johnson, Essenscia, Brussels Airport Company, la VRT, Comeos et d'autres organisations.
Grâce à ses années d'expérience en législation sociale, employee benefits et relations sociales, il accompagne les entreprises dans leurs restructurations, la résolution de conflits sociaux, la négociation de CCT et la mise en place de systèmes d'équipes et de rémunération.
Cette expertise unique, il la partage avec les participants dans ce programme.

« Enfin quelqu'un qui comprend vraiment comment les syndicats pensent et agissent. Une révélation. »

Anne, HR Business Partner

« Stefan est incisif, clair et extrêmement orienté terrain. Pas de théorie inutile, rien que la réalité. »

Gilbert, Operations Manager

« J'aurais dû suivre cette formation dix ans plus tôt. Stefan donne des insights immédiatement applicables. »

Patrick, Plant Manager

Résultat final

Après cette formation, vous vous sentirez plus sûr dans chaque moment de concertation sociale, vous comprendrez la logique et les stratégies syndicales, vous disposerez d'outils pour mener des conversations difficiles, vous négocierez avec calme, respect et assurance, vous éviterez les escalades et vous contribuerez à une culture de concertation durable.



Programme du cours

JOUR 1 – COMPRENDRE LE JEU : STRUCTURE, ACTEURS ET CONFIANCE

- Comment fonctionne vraiment le dialogue social ?
  - Fondements du modèle belge de concertation
  - Différence entre information, consultation, co-décision et contrôle
  - Comment un modèle sain de concertation prévient les conflits
- L'architecture du dialogue social
  - Les niveaux : du national à l'entreprise
  - Le rôle des secteurs et des CCT
  - La hiérarchie des accords
  - Pourquoi la concertation glisse de plus en plus vers l'entreprise
- CE, CPPT & Délégation Syndicale : qui fait quoi ?
  - Compétences, rôles décisionnels et consultatifs
  - Qui décide, qui conseille, qui contrôle ?
  - Où cela déraille-t-il — et comment l'éviter ?
- Les acteurs-clés : qui crée la dynamique ?
  - Direction, HR, ligne hiérarchique, travailleurs, délégués syndicaux
  - Conflits de rôles et champs de tension
  - Les « techniques de perturbation » les plus fréquentes et comment les neutraliser
- Le monde syndical
  - FGTB, CSC et CGSLB : valeurs, logique et agendas
  - Pourquoi leur pouvoir est si important
  - Ce qu'ils disent… et pourquoi ils le disent
- L'art des relations syndicales : de la tension à la collaboration
  - Développer votre « EQ syndical »
  - Briser les préjugés et les perceptions
  - Construire la confiance par petites étapes
  - Les contacts informels comme levier
  - Ferme sur le contenu, respectueux sur la relation

Timing

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Programme du cours



JOUR 2 – JOUER LE JEU : GESTION DES CONFLITS, NEGOCIATION ET GESTION DE CRISE

- Comprendre les conflits avant de les résoudre
  - Ce qui fait vraiment escalader un conflit
  - Distinguer pouvoir, droits et intérêts
  - Pourquoi la « fairness » est décisive
- Découvrir votre style de conflit
  - Les cinq styles : imposer, céder, éviter, chercher le compromis, collaborer
  - Reconnaître et renforcer son style préférentiel
- Négocier avec les syndicats : du classique à l'intelligent
  - De la négociation distributive à la négociation intégrative
  - Se concentrer sur les intérêts, pas sur les positions
  - Rechercher des échanges créatifs
  - Construire une forte BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement - Meilleure alternative à un accord négocié)
  - Utiliser des critères objectifs
- Maîtriser le processus de négociation
  - Préparation intelligente
  - Ouverture solide
  - Explorer les intérêts
  - Gérer la résistance
  - Reconnaître le bon moment pour conclure
- Gérer les situations difficiles et les "dirty tricks"
  - Menaces, distorsion des faits, absence de mandat, nouvelles exigences, entêtement, pression du temps
  - Cinq techniques puissantes, dont « go to the balcony » et « build a golden bridge »
- Grève et gestion de crise : que faire quand ça dérape ?
  - Prévenir et préparer une grève
  - Fonctionnement d'une cellule de crise
  - Organisation des volontaires, sécurité et communication
  - Restaurer le climat social après coup

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler.
En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: **dirk@ifbd.be**.

Communiquer et négocier avec les syndicats

2027

> **Date & lieu du cours :** veuillez visiter notre site **www.ifbd.be**
> **Frais de participation : € 1.495** (hors TVA)

>>> INSCRIPTION

Par e-mail :
info@ifbd.be



cliquer ici

Par notre site :
ifbd.be



cliquer ici

Par code QR :

Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à ces **deux jours de cours** s'élèvent à **€ 1.495 hors 21 % TVA**. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de **5% de réduction** sur le montant total, avec une **réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus)**. Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un **précieux dossier documentaire** que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.
Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir **une confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez **une lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 95 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.
Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : **www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac.**

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page **www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations pratiques** pour toutes nos modalités.