**Les facteurs environnementaux influençant l’entreprise :**

Les interactions entre travailleurs et employeurs se produisent dans un environnement comprenant plusieurs facteurs jouant un rôle clé dans la détermination du résultat de ces interactions :

|  |  |
| --- | --- |
| L’environnement politique | -Est-ce un environnement dans lequel le gouvernement en place soutient la liberté d’association et le droit à la négociation collective, ou s’oppose-t-il au contraire aux activités syndicales?  -Est-ce un environnement dans lequel les principes de bonne gouvernance du marché du travail sont reconnus et appliqués, y compris la participation, l’intégration, la transparence, la non-discrimination, l’équité et la responsabilité, ou est-ce un environnement dans lequel les décisions relatives aux questions du marché du travail sont prises sans consultation, qui néglige les normes d’équité et de transparence et où les intérêts des travailleurs et des employeurs sont généralement déséquilibrés? •  -Est-ce un environnement qui favorise les systèmes obligatoires de résolution des conflits administrés par le gouvernement ou les options volontaires sont-elles soutenues et encouragées?  -Est-ce un environnement qui cherche à interférer dans chaque aspect des interactions travailleurs-employeurs ou un environnement dans lequel les interventions se limitent à encourager les travailleurs et les employeurs à résoudre leurs propres problèmes? |
| L’environnement juridique | -Y a-t-il cohérence entre le droit du travail et les déclarations politiques? Ces dernières peuvent par exemple souligner l’importance de la négociation collective alors que dans la pratique, le droit du travail peut créer des obstacles à la négociation collective, y compris des contraintes strictes d’affiliation et de reconnaissance syndicale aux fins de négociation et de conclusion des conventions collectives.  •Le droit du travail encourage-t-il et soutient-il les dispositifs institutionnels pour le dialogue entre travailleurs et employeurs au niveau de l’entreprise et entre employeurs, travailleurs et gouvernement au niveau sectoriel, régional ou national?  •L’environnement juridique est-il suffisamment flexible pour s’adapter à l’évolution des circonstances? Dans certains pays par exemple, l’amendement des lois du travail au parlement peut prendre des années, ce qui nécessite que l’environnement juridique prévoit des interventions via des règlements approuvés en conseil des ministres et des arrêtés ministériels conformes aux processus consultatifs. |
| L’environnement économique | L’économie est-elle forte et en croissance ou faible et en repli?  •Le chômage est-il en hausse?  •Les entreprises ferment-elles, conduisant à des compressions d’effectif?  •L’inflation croit-elle?  •Quels sont les secteurs en développement, et ceux en repli? |
| L’environnement technologique | -L’accent est-il mis sur les méthodes de production à prédominance de main d’œuvre ou de capital? •  •Quel est le degré de qualification de la main d’œuvre? |
| L’environnement social et culturel | Quels sont les moyens traditionnels de résolution des conflits?  •L’accent est-il mis sur la concurrence et la victoire ou sur la coopération et le compromis?  •Les convictions religieuses ont-elles tendance à influencer les interactions des relations professionnelles?  •Le droit du travail a-t-il été influencé par la religion? |

Les facteurs environnementaux changent avec le temps, entraînant une évolution des interactions entre employeurs et travailleurs. Par exemple, un environnement politique qui cesserait d’être favorable aux droits des travailleurs et à la protection du travail pour adopter des valeurs conservatrices et être guidé par la réforme du marché du travail verrait probablement apparaître des tentatives visant à diluer le pouvoir des syndicats et engendrerait des confrontations et un conflit entre les travailleurs et les employeurs. Un environnement économique dans lequel la croissance et le quasi plein emploi feraient place à la récession et à un taux de chômage élevé verrait normalement le pouvoir de négociation des travailleurs décroître et réduirait les exigences en matière d’amélioration des salaires et des conditions.

Il lui faut donc y faire face, tout comme elle s’efforce, dans ses stratégies d’action, d’intégrer les changements technologiques ou commerciaux. Ce qu’on pourrait appeler « la veille sociétale », pourtant, se trouve beaucoup moins développé que « la veille technologique ou commerciale » ou que « l’intelligence économique ».

Quelques-unes des données relatives à l’évolution sociétale que l’entreprise doit prendre en compte dans son appréciation des risques

◗ L’évolution des attentes à son égard (venant notamment des jeunes);

◗ L’évolution des valeurs de référence par rapport à différents thèmes tels que l’équité, l’autorité ou la tolérance;

◗ L’évolution des formes de militantisme (thèmes et modes d’action).

**3-4-2-Les différents interlocuteurs:**

L’adoption d’une politique d’anticipation du risque Au-delà d’une politique active de veille sur tout ce qui change dans l’environnement global de l’entreprise, celle-ci devra évaluer la portée des risques qui pèsent sur elle, du fait de la politique qu’elle mène, compte tenu des attentes spéciﬁques de ses différents interlocuteurs. Il lui faut tenir compte en effet de l’image qu’elle donne d’elle-même à la fois à ses clients, à ses investisseurs, aux salariés qu’elle emploie, mais également aux représentants des collectivités publiques, locales et nationales, ceci sans compter les journalistes :

- **La communauté ﬁnancière**, pendant longtemps, s’est montrée à peu près totalement hermétique à tout ce qui touchait « le social », de près ou de loin ;

**- L’image de l’entreprise** pèse également de plus en plus sur le comportement des consommateurs.

- **Les collectivités publiques,** de leur côté, se montrent de plus en plus sensibles au « comportement citoyen » des entre- prises, qu’il s’agisse des effets de leurs décisions sur l’emploi

- **Les syndicats de salariés**, quoique d’une façon marginale par rapport à leur politique d’action, s’intéressent eux- mêmes de plus en plus à l’idée de développement durable et au respect par l’entreprise de normes relatives aux conditions d’emploi, notamment dans les pays à bas coût de main-

- **Les médias,** enﬁn, se montrent de plus en plus sensibles à la façon dont les entreprises s’acquittent de responsabilités désormais considérées comme « normales » par l’opinion publique ; les mises en accusation de certaines d’entre elles par

La prévention du risque résultant de l’action d’interlocuteurs extérieurs mettant en cause les conséquences négatives de son action exige ainsi, de la part des managers, qu’ils prennent l’initiative, ce qui suppose un mode de management qui leur en laisse la possibilité. La nature de ces initiatives, toutefois, ne saurait être décrite dans l’abstrait ; elles sont étroitement fonction de la nature de l’entreprise, de son activité et des risques que celle-ci est susceptible de lui faire courir

**Conclusion générale :**

Toute relation humaine ou toute relation de travail conduit nécessairement à des désaccords. Savoir les anticiper et les régler au sein de l’entreprise est indispensable à son bon fonctionnement.

Gérer les conflits de façon constructive aide à maintenir et à accroître une productivité opérationnelle et à obtenir des résultats professionnels de manière équitable, ouverte et transparente. Ce qui nuit à l’avancement de la situation et aidera à mieux aborder le problème principal.

La veille sociale offre la possibilité d’une gestion réaliste des différentes formes de conflit industriel, favorable au renforcement de la compétitivité de l’entreprise.

Elle est une source d’information rigoureuse sur la capacité d’une organisation à susciter chez ses membres des aptitudes au consensus. Elle indique à la fois les failles et les points forts des échanges entreprise-salariés, elle permet de guider les interventions correctrices qu’elle suggère, et en évalue les effets.