

## IUT partiel

### Partie 1 Onvagangner vs VETOU 8 pts

L'entreprise "Onvagagner" et le syndicat *V.E.T.O.U.* négocient une prime mensuelle pour le transport des travailleurs. Le syndicat engage les négociations avec la revendication d'une prime de 150 € pour chaque travailleur et insiste pour que l'employeur accepte immédiatement cette revendication. Il ne révèle pas à l'entreprise qu'en réalité il compte obtenir 75 €, parce qu'il sait que l'employeur négociera vers le bas.

L'entreprise "Onvagagner" fait une contre -proposition de 30 €. Elle ne révèle pas au syndicat qu'en réalité elle peut se permettre d'offrir 40 € par travailleur et que ce montant lui a été confirmé par le conseil d'administration de son entreprise. Elle sait que si elle le dit au syndicat, le syndicat négociera vers le haut à partir de cette position.

A cette proposition, le syndicat en colère répond que l'offre de l'employeur est une insulte et une preuve du désintérêt de l'entreprise des conditions de travail de ses employés en ajoutant qu'une entreprise rivale a proposé 90 € dès l'ouverture de ses négociations avec son syndicat. Ceci n'est évidemment pas vrai, mais le syndicat *V.E.T.O.U.* sait que les deux entreprises n'ont aucun contact entre elles et donc, l'information ne peut être vérifiée.

Les deux parties se retirent et se réunissent séparément à huis clos. Quand elles reviennent à la table de négociation, le syndicat propose d'abaisser sa revendication à une prime de 110 € et dit qu'il a fait une concession considérable dans le but de démontrer sa bonne foi et voudrait que l'employeur fasse un effort de même ampleur.

Les membres de l'entreprise se retirent de nouveau pour se concerter et reviennent en disant que l'entreprise n'est pas prête à rentrer dans le jeu du syndicat et en ajoutant qu'elle ne peut augmenter sa contre -proposition que jusqu'à 35 €. Elle explique que c'est le maximum qu'elle peut faire et que c'est à prendre ou à laisser.

Le syndicat *V.E.T.O.U.* appelle l'ensemble des travailleurs à refuser de faire toute heure supplémentaire. L'employeur réagit en refusant l'accès de l'entreprise aux employés qui refusent de faire des heures supplémentaires. Le syndicat menace ensuite de quitter les négociations et de lancer une grève si l'entreprise ne fait pas d'autres efforts. Le syndicat *V.E.T.O.U.* dit qu'il fait une dernière proposition comme preuve de sa bonne foi, et ce malgré la mauvaise foi de l'Employeur. Il revendique maintenant une prime mensuelle de 85 €.

L'employeur dit qu'il est arrivé au bout de ses limites, mais qu'il va demander un mandat au conseil d'administration de l'entreprise pour le montant final de 40 €. Le syndicat répond qu'il n'acceptera jamais une contre -proposition au dessous de 70 €.

Une grève est déclenchée, dans le respect des procédures dans tous les établissements de l'entreprise *Onvagagner*. Trois semaines après, les deux parties s'accordent sur une prime mensuelle de 55 € par travailleur.

#### Questions

1. Comparez le résultat recherché/attendu par chacune des parties au début de la Négociation aux résultats auxquels ont abouti les deux parties à l'issue de la négociation? Qu'en pensez vous ?
2. Quelles sont les **tactiques** utilisées durant les négociations entre les deux parties comment pouvez vous les caractériser ?
3. Quelle est l'**attitude adoptée par chaque partie** durant la négociation, comment les définir ?
4. Quelles auraient été les alternatives possibles dans la conduite de la négociation Proposez une méthode de négociation plus efficace (développez) et les tactiques adaptées à la situation

## Partie 2 ) Etude de cas projet urbain 8 pts

Ce cas porte sur un projet de tram-train d'une agglomération du nord-est de la France regroupant 16 communes. Ce projet se décline en deux types de tramway : un premier, de type urbain de 20 km avec une mise en service prévue en deux temps (une première tranche de 12 km mise en service en 2006) et un deuxième de type périurbain, véritable projet pilote en France de tram-train, de 37 km dont la mise en service est prévue pour 2010. Le coût total s'élève à 455 millions €. Le maître d'ouvrage de l'opération, le Syndicat Intercommunal des Transports (SIT), a décidé d'un dispositif de concertation dénommé « groupe de travail », afin de définir le tracé qui offrira les meilleures caractéristiques en termes de desserte, d'insertion et de temps de parcours.

Le groupe de travail, encadré par le directeur de projet de la maîtrise d'ouvrage, s'est réuni à trois occasions. Lors de la première réunion du groupe de travail, le directeur de projet a précisé le mode de fonctionnement, ainsi que les objectifs du dispositif, à savoir : « à chaque réunion les techniciens apporteront des réponses documentées aux questions des résidents de façon à affiner, au fur et à mesure des trois réunions prévues, une proposition de desserte concertée du quartier. Cette proposition fera ensuite l'objet d'une information vers l'ensemble du quartier avant d'être validée par le SIT (service intercommunal de transport) dans le cadre des études d'avant-projet.

Concernant tout d'abord, les acteurs de la maîtrise d'ouvrage. Notre intérêt s'est surtout focalisé sur le rôle tenu par le directeur-projet. Ce dernier était à la fois un facilitateur et un traducteur entre les riverains d'une part, et les concepteurs (maître d'œuvre), d'autre part. En effet, non seulement il a autorisé le recueil des souhaits et avis des usagers sur le tracé, mais il les a traduit sous la forme de prescriptions avant de les transmettre aux concepteurs du projet (traduction du langage ordinaire en langage technique). Inversement, quand les concepteurs devaient présenter des plans aux usagers, le directeur de projet les rendait plus accessibles, compréhensibles.

Quant aux riverains, loin de se cantonner au statut d'« hôtes muets » leur implication s'est principalement manifestée par le biais de commentaires formulés à partir de leurs savoirs locaux et ordinaires sur l'environnement urbain dans lequel ils vivent et qu'ils expérimentent quotidiennement. Ces savoirs sont

précieux pour les concepteurs car ils leur permettent de mieux s'imprégnier des spécificités du contexte. En outre, ils évitent les choix technocratiques.

Enfin, concernant les décideurs politiques, ils étaient bien présents au sein du groupe de travail, mais davantage dans une posture d'auditeurs car ils ne voulaient pas interférer directement dans les négociations. Ainsi, il revenait au directeur de la maîtrise d'ouvrage de «jouer » pleinement son rôle de mandataire

1. Peut-on voir dans cette situation un exemple de médiation ?
2. Qui dans cette situation a joué le rôle de médiateur quel a été son action ?
3. Quelles qualités il a fallu déployer dans la conduite de ce projet ?
4. Quels avantages il y a eu à adopter une telle démarche ?
5. Définissez précisément les étapes fondamentales de la médiation et les habiletés à développer dans cette démarche ?

Questions de cours 4 pts

1. Comment pratiquer une écoute active efficace
2. Quelles sont les bonnes tactiques à appliquer dans une négociation positionnelle