

# PRESENTATION GENERALE

**Accompagner le dialogue social –les changements – Lutter contre la Souffrance au Travail - Améliorer les relations Internes**

## **Vous êtes confrontés à :**

- Des évolutions non acceptées par votre personnel
- Une communication interpersonnelle ou inter-services difficile
- Des clients qui tardent à payer, voire ne paient pas
- Votre démarche d'amélioration ne tient pas dans le temps
- Des décisions prises mais non mises en œuvre
- De bons techniciens, promus chefs d'équipes, rencontrant des difficultés avec leurs équipes
- Un manque de motivation et d'implication du personnel
- De l'absentéisme répété
- Des grèves
- Des relations fournisseurs qui se détériorent
- Des relations entre les salariés tendues
- Des suspicions de harcèlement moral

## **Vous réagissez , vous agissez ...**

- Création de groupes de travail, mais le résultat n'est pas toujours là et ça prend du temps
- Mise en place de formations... perçues comme éloignées du terrain ou inadaptées à la situation

Solutions imposées, même si cela ne plaît pas

- Sanctions, seul recours possible

-----  
-Licenciement, solution radicale pour résoudre les différends

- Engagement dans des procédures judiciaires

## **... Vous ne savez plus que faire**

Des problématiques qui peuvent générer

des différends, des litiges,

des conflits

plus ou moins graves

## **Une solution efficace et globale Le Processus de MEDIATION, une discipline à part entière**

La Médiation c'est avant tout un état d'esprit

La Médiation c'est :

- Ecouter
- Faire écouter
- Reformuler
- Anticiper
- Respecter le point de vue de l'autre

## **Nous vous proposons une démarche efficace et systémique**

### **Le Contrat Cadre Ethique et Médiation ®**

Développée par la CPMN (Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation) <http://www.cpmn.info> <http://www.wikimédiation.org>

#### **Objectif :**

Faire face aux inévitables litiges, différends et conflits auxquels sont confrontés les entreprises, établissements et organisations,

En mettant en place des processus durables de prévention de ces phénomènes et d'optimisation de la qualité relationnelle avec les acteurs internes et externes de l'entreprise, en vue de l'amélioration de sa performance.

#### **Les enjeux**

Identifier les générateurs de conflits et de difficultés relationnelles dans les organisations et les processus

Doter l'entreprise des ressources internes et externes professionnalisées de prévention et de traitements

Développer un avantage concurrentiel basé sur l'efficacité relationnelle

Accompagner l'entreprise dans une démarche pérenne et durable

#### **Une mise en œuvre en 5 étapes**

Démarrage du projet (présentation démarche, implication des acteurs)

Diagnostic : chiffrage, évaluation qualitative, entretiens individuels

Bilan et préconisations, élaboration d'un plan d'action

Lancement interne du Contrat (CEEM)

Mise en œuvre du plan d'actions et suivi

