

TENSIONS, CONFLITS, CRISES OUVERTES...

INTERVENIR SANS ATTENDRE



Artélie Conseil

Gestion des conflits / Accompagnement des changements exigeants

Conviction n°1

Tensions, conflits, crises, résistances au changement sont en soi des phénomènes **naturels**... donc **fréquents**.

La rencontre d'individus différents - aux intérêts divergents - ne peut pas se dérouler sans heurts et sans incompréhensions. A fortiori dans des contextes de réorganisations, de restructurations de réductions d'effectifs ou de fort développement..

Aucune organisation humaine n'est à l'abri. Le consensus permanent est au mieux un idéal, au pire une illusion.

Conviction n°2

Les situations de tension gagnent toujours à être **reconnues** et **adressées**, vite et clairement.

Plus vite un sujet de tension est abordé, plus facilement il peut être dénoué.

L'évitement mène toujours à l'enlisement. L'attente est contre-productive. Seules des tensions mineures peuvent être désamorçées par le silence ou le « divertissement ».

Conviction n°3

La capacité à reconnaître et à transformer ainsi les situations difficiles est un facteur clé **d'efficacité collective.**

Un changement réussi, une restructuration bien conduite,
une crise bien managée créent de la valeur : confiance
dans le management, fluidité des collaborations,
engagement des équipes, résilience de l'organisation,
performance collective...

A l'inverse, toute tension persistante, toute crise mal négociée détruit de la valeur, souvent de façon très insidieuse.

Conviction n°4

L'élaboration de stratégies de résolution demande à savoir se **dé-centrer.**

L'autre doit être entendu dans sa logique, sa peur, sa demande propre. Les solutions justes sont toujours partagées et négociées.

C'est pourquoi les situations collectives difficiles exigent a priori l'intervention d'un tiers neutre, compétent, indépendant.

L'offre ARTELIE

- Vous aider à gérer les **conflits** et les crises ouvertes
- Accompagner les **transformations d'organisation** exigeantes
- Fluidifier les **conduites de changements** et les crises

Principes d'intervention

- **Cadrage** détaillé / Choix des modes d'intervention / Communication associée
- **Ecoute** active et positive de l'ensemble des acteurs concernés
- Elaboration d'un **diagnostic** ad hoc et de **recommandations** concrètes personnalisées
- Partage des **scénarios de résolution / d'accompagnement**
- **Définition d'une stratégie** opérationnelle
- **Assistance** à la mise en œuvre (communication, animation, médiation...) si besoin et **suivi** / validation dans la durée

Tensions, conflits et crises

Exemples d'intervention 1

Situations type

- Conflits ouverts au sein d'une organisation
- Entre des équipes, dans un Comex, avec les organisations syndicales...

Objectifs

- Eclairer, purger, recadrer, ouvrir, déminer
- Vous aider à trancher, conduire les médiations nécessaires, repenser l'organisation ou le management si besoin...

Tensions, conflits et crises

Exemples d'intervention 1

Cas réels

- Un Comex qui se déchire
- Une guerre larvée au sein d'une équipe
- Un chef de département en situation de burn-out
- Des relations dégradées avec les élus...

Transformations d'organisation exigeantes

Exemples d'intervention 2

Situations type

- Changements d'organisation majeurs suscitant des résistances importantes
- Fusions, restructurations, PSE...

Objectifs

- Mieux comprendre les dessous de la situation à l'œuvre, éviter tensions et conflits parasites.
- Construire des plans de communication ou d'accompagnement plus performants parce que plus adaptés / personnalisés.

Transformations d'organisation exigeantes

Exemples d'intervention 2

Cas réels

- Une équipe plutôt senior s'oppose avec fermeté à l'organisation imposée par la nouvelle Direction.
- Des organisations syndicales menacent la signature d'un PSE pourtant nécessaire et mesuré.

Conduite de changements difficiles pour les équipes

Exemples d'intervention 3

Situations type

- Conduite de changements difficiles pour les équipes (digitalisation, changements d'outils informatiques structurants, plans de fort développement...).

Objectifs

- Mieux comprendre les résistances et les jeux d'acteurs, les besoins, les peurs, les attentes,
- Mieux communiquer le changement, mettre en place les justes processus de dialogue, de formation, d'organisation ou d'accompagnement nécessaires.

Conduite de changements difficiles pour les équipes

Exemples d'intervention 3

Cas réels

- Une PME en très forte croissance... et des managers au bord de l'implosion
- Des organisations syndicales à la veille d'une grève massive à l'annonce d'un changement de stratégie

Nos atouts

- Une très forte **expérience** de situations collectives tendues, voire dégradées.
- Une réelle **conviction** positive quant à la possibilité de transformer des situations collectives difficiles et d'en faire un levier de création de valeur.
- Des **intervenants** chevronnés, capables de comprendre enjeux et sous-jacents, à l'aise en situations tendues ou conflictuelles.

Quelques références

ADM – NEOVIA
Agence France Presse
Agence Spatiale Européenne
Airwell
Atalian
Aurea
Bayard
Blédina
Business France
Coca Cola Entreprise
Constructys
Essilor
Europ Car

Express Roularta
Fulchiron
General Electric Oil & Gas
Grand Port de Guyane
Groupement des Cartes Bancaires
Insead
Institut du Monde Arabe
Institut National de l'Audiovisuel
Itron
Kemone
Maury Imprimeur
Mousquetaires
Musée du Louvre

Naf Naf
NXP
Orange Business Service
Pochet du Courval
PSB Industries
Radio France
Rossignol
Saur
Shell
SMI Mutuelle
Systemair
Verescence
Yara



Artélie Conseil

Contact



Bénédicte HAUBOLD

Présidente et fondatrice d'Artélie Conseil (depuis 2002)

06 23 84 23 20

benedictehaubold@artelieconseil.com

www.artelieconseil.com