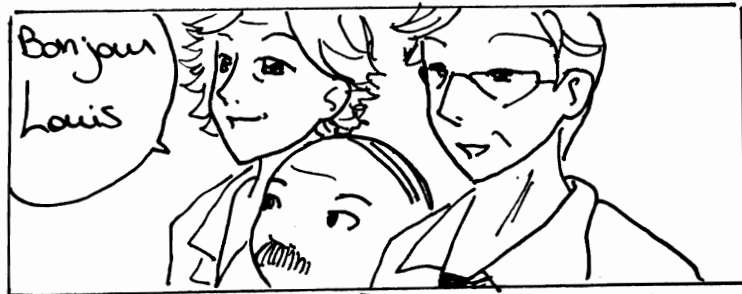


8h30 : bureau de comptabilité





Allo! Salut Carine, c'est Annette ...

Dis, Louis a commencé aujourd'hui chez nous

Tu ne m'avais pas dit que c'était lui qui avait réorganisé votre service ?

Et que plusieurs personnes avaient été déplacées de poste car il avait informatisé le système ?

Si si c'est bien lui. Fais gaffe! Il a une double personnalité! Il est sympa avec tout le monde mais en douce il te fait des coups bas!

Ne dis à personne que je t'ai appelé

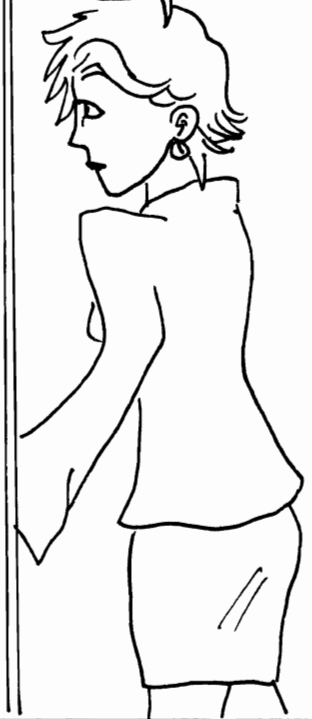
Il faut que je les prévienne ...

Plus tard

Alors les jeunes? Ça avance? Pas de complications ?



Merci pour l'info!



N'ou mon Louis comprend très vite et note tout ce que je dis

Pas de problème



Enfin la pause

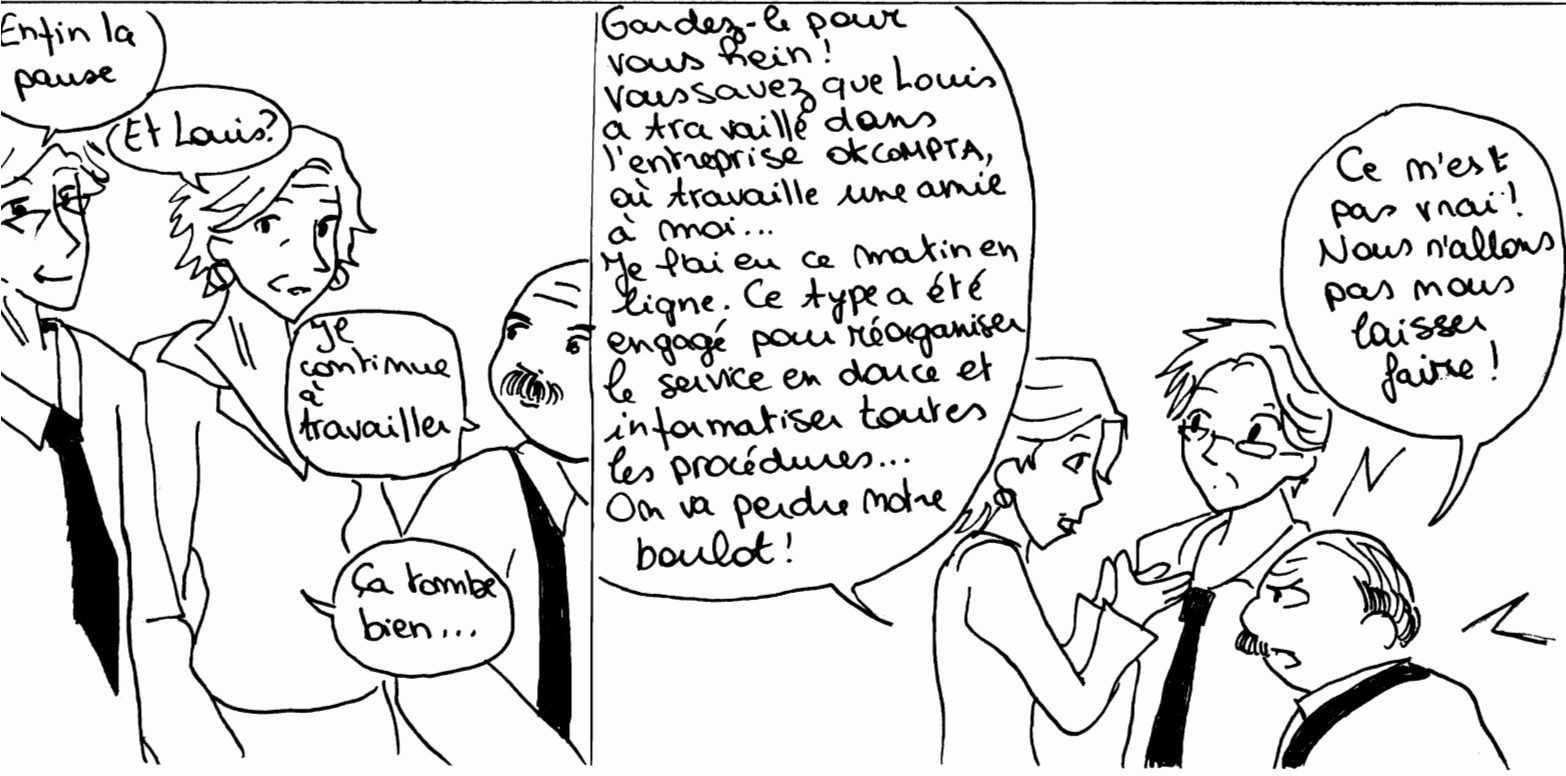
Et Louis?

Je continue à travailler

Ça tombe bien...

Gardez-le pour vous hein! Vous savez que Louis a travaillé dans l'entreprise OKCOMPTA, où travaille une amie à moi... Je t'ai eu ce matin en ligne. Ce type a été engagé pour réorganiser le service en douce et informatiser toutes les procédures... On va perdre notre boulot!

Ce m'est pas vrai! Nous n'allons pas nous laisser faire!



plusieurs jours plus tard



J'ai déjà pas mal d'idées afin d'automatiser les procédures bancaires et les encodages des achats

Allô?



Alors houis...
Ça avance?
Ça vous plaît?



Mais je m'obtiens que très peu et difficilement le soutien de mes collègues, je ne sais pas pourquoi



Chez ma femme il y a eu la même chose ...

Ça s'est très mal passé. Il y a eu des licenciements à la pelle... Faut faire le bloc



A mon avis on coûte trop cher à Soans ...

Et Anette qui est malade...

J'ai approfondi le travail d'Anette et noté quelques petits changements possibles qui lui feront gagner du temps à son retour.

Allez-y. Mettez les en place. Laissez quand même l'ancien système, elle les testera.





une semaine plus tard |



Ils sont braqués dans leur ancien système

Ils ne veulent rien entendre ...





Allô!
Oui, pourrais-je parler à mon conseiller UCM?

un instant ...

Emile explique son problème



c'est un problème en effet

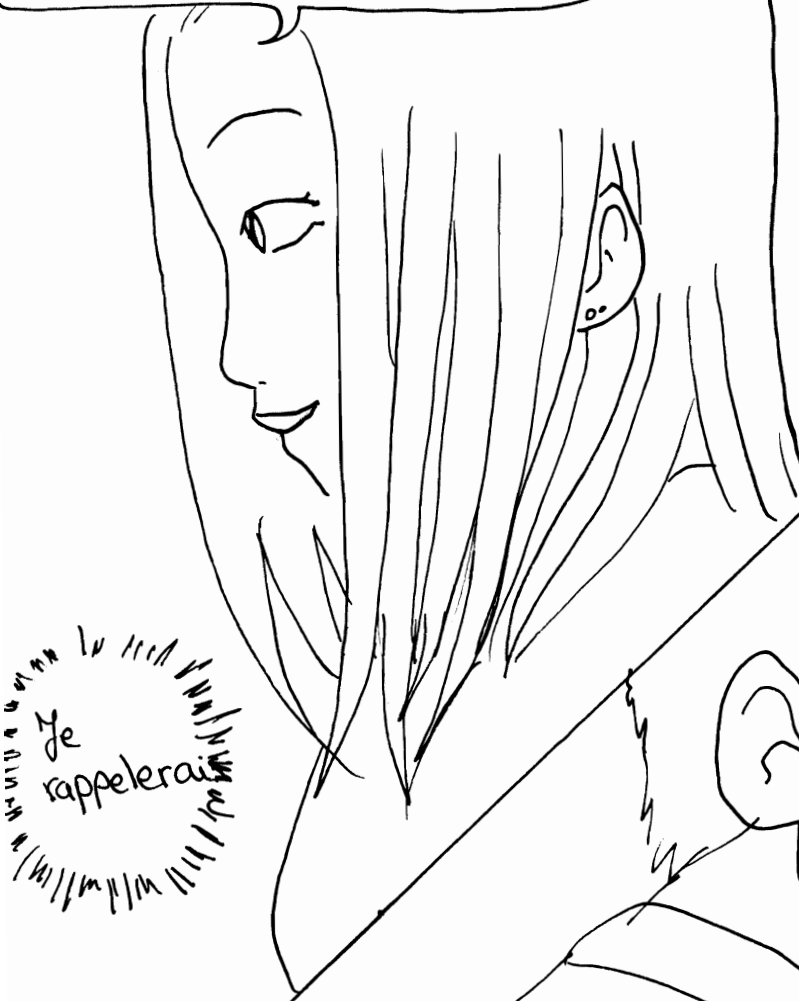
Et si je dois en arriver là, quels seraient les délais de préavis ?

Oh... il y a un autre moyen



une médiation peut être envisagée pour ce genre de cas

Je peux trouver un contact si ça vous intéresse



Je rappellerai

...



Oui, je peux toujours essayer ...

le lendemain



Comme j'ai remarqué un soucis, j'ai pris la liberté d'appeler un médiateur



Bonjour, Je me présente: Luc. Médiateur agréé

Votre chef m'a demandé de venir aujourd'hui afin de voir si vous êtes d'accord de participer à une médiation



Il a l'air que la venue de Louis ait été mal perçue et que cela provoque des tensions internes ...

...







Chacun
laissera
l'autre
s'exprimer
et l'écouter
sans
l'interrompre



Mous avons
deux oreilles
et une bouche
c'est donc
certainement
pour écouter
deux fois
plus qu'on
ne parle

Mous ferons
un effort afin
de comprendre
la position de
l'autre. Chacun
parlera à son tour
et racontera sa
version des faits.
On parle pour
soi.



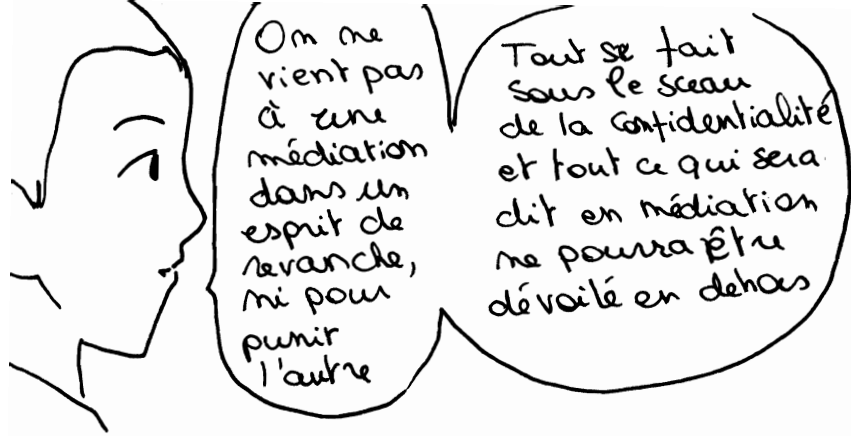
il y aura un
respect mutuel et
on tentera de rester
optimiste. Le but n'étant
pas de chercher ce qui
sépare mais ce qui
rapproche.
Vous pouvez arrêter
quand vous voulez



Si vous désirez
me parler ou
parler à une
autre partie
confidentiellement,
pas de problème.
Cela s'appelle
un caucus



Le temps
de parole
sera respecté
Une solution
à tout prix
n'est pas
obligatoire

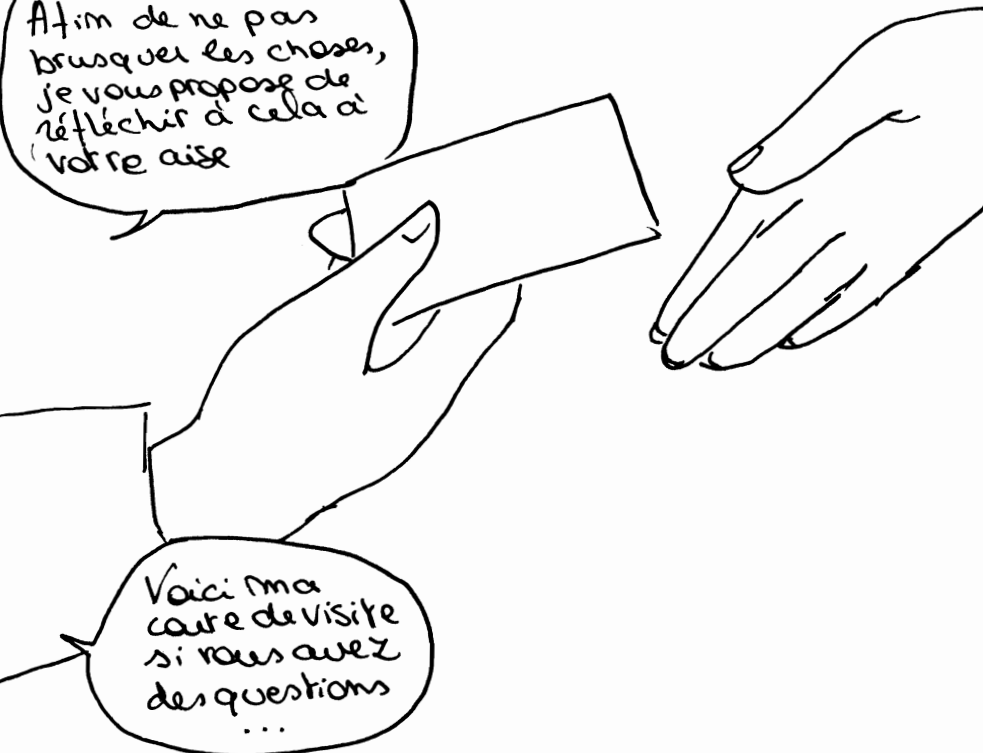


Les buts sont qu'il n'y ait pas de perdants car chacun aura rapporté sa pierre à la solution

Une relation à long terme sera de nouveau possible et chacun sortira avec sa solution, même partielle, mais acceptable

Je ne serai pas là pour trouver la solution, je ne suis qu'un facilitateur. Ce sera vous qui trouverez la solution à votre problème

Afin de ne pas brusquer les choses, je vous propose de réfléchir à cela à votre aise



Voici ma carte de visite si vous avez des questions ...

Je vous propose de reprendre contact avec vous demain vers 11h30 afin de voir si vous êtes prêts à trouver une solution à votre problème via la médiation



le lendemain

Alors j'ai eu l'accord de chacun d'entre-vous



Tout sera mis par écrit avant la médiation et le protocole sera signé par chacun. C'est le **protocole de médiation**.
A la fin de la médiation, si une solution est acceptée, nous la noterons et verrons si elle est viable à long terme. C'est l'accord de médiation.

Avec l'accord de chacun, la médiation se passa dans la salle de conférence du médiateur. Je ne dévoilerai pas ici son contenu étant donné que c'est confidentiel.



Une solution a été trouvée par les parties. C'était un grand problème d'incompréhension et de non-dits.

En effet, une informatisation était nécessaire afin de gagner du temps car le service allait devoir gérer en plus du travail habituel la comptabilité de deux autres filiales du groupe. Le chef ne pouvait pas en informer le personnel car sa direction s'y opposait pour des raisons de stratégies internes du groupe.



Tout le monde garda donc son boulot, tous eurent un soutien de ses collègues et le chef pu dormir tranquille...

Auteur : Luc Vandenhoeck
Dessins : Ayaluna

FIN