

Une situation client

UN CONFLIT SOCIAL SUR LEQUEL ON TAPE (Municipalité)

Le cap à passer

Une nouvelle organisation a été conçue pour répondre aux évolutions technologiques et aux nouvelles orientations politiques.

Le sujet est sur la table depuis 7 ans.

La tension a provoqué un conflit social récurrent, la violence verbale est omniprésente, les attaques ad hominem sont permanentes. Le dialogue est inexistant.

Le conflit social est vu comme la cause de l'échec de la réorganisation. Il en est plus probablement la conséquence, et sert d'exutoire.

L'enjeu est de trouver des réponses réalistes et acceptables à des enjeux externes (technologie, politique).

Notre approche

Le conflit social a de bonnes raisons d'exister : il reflète une demande de reconnaissance et un besoin d'aide pour rester fiers du métier.

La chaîne hiérarchique qui soufflait sur le feu pour l'éteindre était elle-même contrainte par une culture historique valorisant d'abord le management directif et la verticalité des décisions.

L'approche a consisté à

- Apporter de l'autorité pour permettre un processus de dialogue sans violence sur 5 niveaux hiérarchiques,
- Apporter une compréhension systémique pour que chacun accepte de prendre sa part,
- Construire un accord sur un premier pas collectif d'évolution opérationnelle et managériale, sans remettre le sujet de l'organisation sur la table.

Résultats

"La capacité à modéliser, à identifier les enjeux profonds des dysfonctionnements de l'organisation, en demandant et permettant à chacun de prendre un rôle actif au sein de la démarche tout en sachant également dire le fond désagréable sans créer la rupture. L'ensemble de la chaîne organisationnelle s'est inscrite dans le projet, dans un temps record."

Thierry, Directeur