



# CONSULTING

## AUDIT / MEDIATION

Un regard externe pour appréhender la réalité

« Ecouter et choisir entre les avis,  
voilà le premier pas de la connaissance. » Confucius

Des divergences qui mène au flou  
Un conflit enraciné dans la durée  
L'impossibilité d'une équipe à s'entendre  
La direction face aux tensions

### DES SITUATIONS QUI METTENT A TERRE

Tout est bloqué ! Il n'y a rien à faire à cause de ce manager.  
Ce sont toujours les mêmes qui sont privilégiés...  
Si le N+1 te pose problème, vas voir le N+2...  
L'équipe de nuit fout en l'air tout le boulot de l'équipe de jour.  
Dans cette boîte, les missions ne sont pas claires !

**L'AUDIT ET/OU LA MEDIATION** sont des options de travail qui peuvent vous faire gagner énormément de temps et d'efficacité. Au sein d'une entreprise ou d'une équipe, 80% des dysfonctionnements proviennent de difficultés liées à la communication, à l'échange, à l'interprétation, aux non-dits. Ne pas traiter cette réalité souvent délicate en raison des émotions qu'elle réveille conforte le danger d'explosion. L'aborder en interne, c'est aussi prendre le risque d'une subjectivité réelle ou supposée.

- ➔ **L'audit** permet l'écoute : toutes les parties peuvent exprimer leur déconvenue, leur perception singulière, leurs propositions pour « arranger » la situation. Chacun est protégé par l'obligation de confidentialité du consultant. Un rapport écrit est produit : au travers des divergences, l'objectif est de mieux cerner la genèse de la problématique pour y apporter les meilleures solutions. Selon la volonté du commanditaire, ce rapport peut comprendre des préconisations d'action.
- ➔ **La médiation** est un temps de partage. Toutes les parties sont présentes pour dégager une solution à l'amiable face à leur problématique ; cela sous-entend de circonscrire clairement l'état des lieux (audit) et l'objectif à atteindre. Par des mises en situations, un travail d'expression et d'échange oral, le consultant accompagne les participants dans la co-création de leurs solutions et engagements respectifs.
- ➔ **Méthodologie** : en premier lieu, il s'agit d'un grand travail d'écoute active, de reformulations, de feed-back. L'objectif reste de faire progressivement sortir les protagonistes de la notion de jugement et du clivage bon ou mauvais, afin de faire valoir la légitimité des regards différents et des singularités. Les principes de la Communication Non Violente (CNV) sont utilisés ainsi que des exercices participatifs

### LES PRESTATIONS A VOTRE SERVICE

- **Prérequis** : Avoir la possibilité de rencontrer individuellement tous les acteurs. Etre libre dans les échanges (sortir du non-dit) ; admettre la confidentialité individuelle.
- **Sur 2 à 5 jours** : Un temps d'écoute, un temps d'écriture et d'analyse, un temps de retour et de recherche de solutions partagées)
- **Profil de personnalité** : Méthode 4Colors© (mieux se connaître, mieux collaborer)
- **E-learning** (compétences soft) : Plateforme Know-Futures ©

**Entreprenons ensemble la solution qui vous soulage !**

[jean.lefebvre@curieuse-agence.com](mailto:jean.lefebvre@curieuse-agence.com) - 06 75 53 36 98

