



HUBERT CLÉMENT

Investisseur
Conseiller
Chef d'entreprise
Diplômé du DU Médiation de La Rochelle en 2016

La Médiation pour vous :

• Quel est votre parcours professionnel ?

- Ma carrière se résume en trois grandes périodes :
- J'ai d'abord été **directeur général d'une entreprise Agro-alimentaire** d'envergure, réalisant un CA de 100M€ lorsque j'en suis parti.
- J'ai ensuite été **propriétaire d'une grande surface** dans le domaine du bricolage.
- Je suis depuis 8 ans **investisseur-conseil** : Ainsi, je suis associé dans différentes entreprises, et j'accompagne et conseille leurs dirigeants.

• Comment avez-vous découvert la médiation ?

Tout simplement grâce à une publicité pour un **nouveau Diplôme Universitaire** proposé par l'**université de La Rochelle**. Intéressé, j'ai alors contacté **Myriam Bacqué**, Directrice Pédagogique du programme, médiatrice associée gérante de la Maison de la Communication qui m'a « vendu » la médiation.

• Quelle est votre définition de la médiation ?

Il s'agit d'apporter, à des parties en conflit, **un environnement favorable, sécurisé et apaisé**, pour **communiquer, échanger et s'écouter**, dans le but de les amener à trouver par elles-mêmes une solution.

• Pourquoi avez-vous choisi de suivre la formation à l'université de La Rochelle ?

J'ai trouvé le contenu du programme intéressant. C'était pour moi l'opportunité de découvrir une **nouvelle approche de la gestion de conflit**, et de m'ouvrir sur une **nouvelle posture complémentaire** à ma position de dirigeant.

En tant que chef d'entreprise :

- **Y-a-t-il des situations dans lesquelles vous auriez aimé que l'on vous propose cette alternative ?**

Évidemment. Je pense notamment à mon expérience de directeur général dans cette entreprise agro-alimentaire. Je pense aussi à mon parcours de « patron » de région, au sein de mon groupe de franchisés, où j'ai eu à gérer des **conflits entre certains franchisés et le groupe**. Le recours à la médiation m'aurait permis de **mieux gérer ces conflits, sur le plan humain et en terme d'efficacité**.

- **Quelle est votre vision de la gestion de conflit après avoir été formé en médiation ?**

Radicalement changée. **J'ai découvert qu'on pouvait sortir « par le haut » d'un conflit**, que les **dommages collatéraux pouvaient être moindres**. Des parties en conflit peuvent même être amenées, à l'avenir, à travailler ensemble. Ou sinon, elle se séparent définitivement, mais **plus sereinement**. La médiation est une **approche « pacifiante »** très efficace pour les entreprises de toutes tailles.

- **Qu'est-ce que cela a changé dans votre façon de manager vos équipes ?**

Je pense avoir évolué dans ma posture, et mon écoute de l'autre. Lorsque l'on est dirigeant face à une situation de conflit, le schéma classique est de chercher à trouver une solution soi-même, et à prendre la responsabilité de la décision. Grâce à la médiation, on apprend à **responsabiliser les parties en conflit**, on les amène à trouver une issue par elles-mêmes, et cela leur apporte bien **plus de satisfaction**.

- **Au sein d'une entreprise, dans quelles situations a-t-on besoin d'un médiateur ?**

Il y a différentes typologies de conflits :

Salarié/Chef d'entreprise, Responsable/Subordonné, dans d'une équipe, entre associés, Client/Fournisseur etc...

La médiation peut également, à partir d'une situation de conflits dans des équipes, et après diagnostic, travailler sur les personnes, leurs relations et l'organisation de l'entreprise dans son ensemble. Il s'agit de la **médiation « organisationnelle »**. Ce genre d'intervention peut avoir des impacts positifs sur l'implication des personnes dans l'entreprise, sur l'absentéisme, l'efficacité de l'entreprise.

Quelques conseils :

- **Quelles pratiques/techniques dérivées de la médiation peut-on appliquer au quotidien afin de minimiser les conflits intra/inter-entreprises ?**

Il s'agit de développer une **meilleure écoute** et ainsi de mieux **comprendre les besoins** d'une personne avec qui on travaille. Pour cela, on pratique l'**écoute active** : Il s'agit d'être vraiment concentré sur ce qu'exprime la personne, sans penser en l'écoutant à ce que l'on pourrait lui répondre, sans l'interrompre, en ayant toute son attention tournée vers elle.

Puis, il peut être intéressant d'utiliser la « **reformulation** » : Formuler différemment un même propos. pour s'assurer que tout le monde ait **bien compris et intégré le propos**. Cela **évite les malentendus** et les quiproquos (cause de nombreux conflits).

- **A quel moment fait-on intervenir un médiateur ? Quel est le déclic ?**

Le médiateur peut être sollicité à différents stades d'un conflit : **de manière préventive** lorsque la relation commence à se tendre, ou **de manière curative** quand le conflit a éclaté, et que l'intervention d'un tiers s'impose. On voit **de plus en plus des contrats**, précisant qu'en cas de différend, les parties feront intervenir un médiateur avant tout recours aux voies judiciaires.

- **En tant que chef d'entreprise et expert dans plusieurs domaines, n'est-il pas difficile de rester impartial, de ne pas donner son avis ou de ne pas chercher à démontrer la vérité lors d'une médiation ?**

Si en effet, c'est la **plus grosse difficulté** que j'ai rencontrée au cours de ma formation. Comme dirigeant, j'étais tenu de prendre position, et de prendre des décisions. Mais en tant que médiateur, c'est tout l'inverse : je suis tenu d'**être impartial** et de **laisser les parties trouver et choisir leurs solutions**. La formation est là pour permettre ce **changement de posture**.

- **A quelles autres difficultés un médiateur doit-il faire face ?**

Il doit veiller à être parfaitement **neutre et impartial**. Il doit veiller **ne pas se laisser dominer par ses émotions**. La médiation, c'est avant tout **des relations humaines**. Et les relations humaines sont naturellement complexes