

Louis BOURGAREL
20 ans d'expérience
en médiation unilatérale et management

louis.bourgarel@louisbourgarel.com, 06 88 71 21 48

bourgarelConseil
Résolution de conflits

www.louisbourgarel.com

Résolution de conflits relationnels, médiation unilatérale
Contribuer à faire de l'Ouest une région performante où il fait bon travailler

Extrait des témoignages :

"Merci d'avoir ramené la paix chez nous."

"Les conseils de M. Bourgarel ont été précieux."

"Excellent état d'esprit."

"Les activités simples deviennent beaucoup moins facilement une corvée insurmontable."

"La situation avec l'autre s'était envenimée rapidement et nous en sommes presque venus aux mains. La Communication Non Violente m'a permis de rétablir le contact quasi-instantanément comme par magie. J'en remercie l'inventeur Rosenberg ainsi que celui qui m'a montré comment l'utiliser Louis Bourgarel."

"Nous avons entendu du « Parler vrai »."

"En un mail vous avez mis ma stratégie privée sens dessus-dessous, dans le bon sens du terme. Je suis impressionné. Et je ne suis pas facile à impressionner !" F. A., banquier d'investissement

"J'ai trouvé les conseils de Louis Bourgarel particulièrement utiles pour les adapter à mon cas personnel, rectifier et améliorer mes essais, les inclure dans mes paroles et finalement ma manière de penser."

"Good solid innovative ideas and approaches."

"Les travaux nous ont permis de partager un vocabulaire commun entre les participants."

"Merci de m'avoir montré ce chemin", "L'assistance est réelle et concrète."

"Un grand professionnalisme."

Extrait des références :



Profil :

Observant les interactions humaines depuis toujours et muni de mon expérience de management terrain, j'ai apporté à mes clients et mes employeurs mes approches originales tant en accompagnement individuel (*médiation unilatérale*) qu'en accompagnement collectif (*facilitation*).

Ma mission : aider les dirigeants et cadres à résoudre les blocages relationnels profonds et à transformer la relation avec leurs interlocuteurs dans le respect de chaque partie.

Ceci inclut notamment des approches de type "Développer son énergie au service de ses objectifs".

Ateliers et conférences passés :

- Atelier "Gestion de conflits relationnels" à l'ANDRH (association des DRH du 44).
- Atelier "Gestion de conflits en entreprise" au centre d'affaires Multiburo.
- Atelier "Gestion de conflits dans les équipes d'exploitation" à la CCI de Nantes auprès de 40 dirigeants et cadres un au titre de l'association ADN'Ouest.
- Conférence "Human Talk - Gestion de conflits et management d'entreprise" auprès de 30 participants du secteur informatique.
- Conférence "Energie au service des objectifs" à l'association Entre2jobs, 35 participants.

Prochaines activités : cf. www.louisbourgarel.com/evenements/.

Cas d'application :

Conflit relationnel
Client refusant de payer
Locataire refusant de payer et de quitter
Désaccord entre dirigeants
Conflit avec un actionnaire
Cession d'entreprise familiale
Arrêts de travail répétés
Envie suicidaire sur le lieu de travail
Non-respect des règlements
Responsable clé au bord de la démission
Gérer un manager au caractère difficile
Faire face à une personne manipulatrice

"Le possible est juste un tout petit pas après l'impossible !"

Jacques Salomé

Compétences

Améliorer les relations professionnelles :

- **Médiation unilatérale**, accompagnement individuel, résolution de conflits relationnels
- **Facilitation**, mobilisation d'équipes pluridisciplinaires
- Animation de réunions plénières, ateliers, formations
- Management d'équipes

La **Médiation unilatérale** est l'accompagnement individuel confidentiel d'une personne confrontée à un interlocuteur qui refuse de coopérer ou qui a un comportement considéré comme manipulateur. Dans ce cadre je pratique différentes approches atypiques s'inspirant notamment de :

- Processus de communication de Marshall Rosenberg permettant d'analyser des situations bloquées, de faire expérimenter de nouveaux comportements, obtenant des changements d'attitude étonnants et durables. Marshall Rosenberg est un expert internationalement connu qui, appliquant ces processus de communication, a par exemple rétabli le dialogue face à un groupe de 100 Palestiniens en colère.
- Outils promus par Thomas d'Ansembourg et Anthony Robbins, permettant de rompre les schémas habituels de communication et de créer un dialogue basé sur les motivations profondes de votre interlocuteur.

La **Facilitation** est un ensemble de méthodes et attitudes permettant de libérer le dialogue entre des groupes de personnes aux intérêts contradictoires et de cultures différentes, et de les guider dans la construction d'une solution claire et commune.

Applications : accompagnement au changement d'organisation, partage de rôles et responsabilités, amélioration de processus multi-métier, définition de chartes de comportement, cadrage et définition de besoins multi-métier pour un nouveau projet.

J'ai été formateur en Facilitation à l'Université Capgemini, et j'ai de longues années de pratique de la Facilitation dans des organisations privées et publiques.

Je mets actuellement mon expérience au service de la société Intrinsec. Dans cette activité d'exploitation informatique 24h/24, le niveau de stress des équipes est parfois important dans des situations à fort enjeu métier.

Je pratique par ailleurs la *Médiation unilatérale* auprès d'autres clients dans le cadre de mon activité libérale **bourgarel** Conseil.

Utilisant mes qualités d'écoute et mon expérience du management, j'ai permis à des dizaines de cadres et dirigeants de PME et grandes organisations d'obtenir des résultats tangibles face à des blocages relationnels, via les approches de facilitation et médiation unilatérale. Je veux contribuer à la qualité et à l'efficacité des relations professionnelles dans l'Ouest.

Formation

ENST Paris

Ecole Polytechnique

Autres centres d'intérêt, langues

Pratique de la planche à voile et du plongeon.

Anglais professionnel.

Expérience – Résolution de conflits relationnels, management

- Depuis 2009 Management et résolution de conflits - Intrinsec informatique puis **bourgarel** Conseil
- Direction de projets transverses pour les activités d'hébergement d'Intrinsec depuis mi-2014.
Stabilisation d'un responsable clé au bord de la démission.
Stabilisation d'une équipe pilotée par un **manager au caractère fort**.
Gestion d'impayé sans intervention juridique et sans pouvoir technique.
Jusqu'à mi-2014 : Création et management de l'agence Intrinsec Ouest – dont clients Croix-Rouge française, Rectorat d'Académie d'Orléans-Tours avec reporting ministériel.
- 2002-2009 Capgemini Ouest / Branche Conseil (60 pers.)
Consultant en management
- **DISIT** (groupe La Poste) : **Accompagnement individuel** de 16 managers confrontés à une évolution majeure d'organisation.
 - **CCI Maine-et-Loire** : **Aide à la décision** des élus de la Commission d'Appel d'Offre dans un contexte de fusion de 3 CCI, **accompagnement** du responsable informatique.
 - **Apave** (services industriels) : **Accompagnement individuel** d'un membre du directoire pour des projets inter-filiales, **facilitation** de groupes pour l'amélioration des processus commerciaux et production.
 - **Ministère de l'environnement** – Direction des Affaires Maritimes : **Facilitation** de groupes pour l'amélioration de processus inter-métiers, **accompagnement individuel** de 6 cadres et managers pour l'accélération des projets, assistance à la rédaction d'une **lettre du Secrétaire d'Etat** aux Transports et à la Mer, transmise aux Préfets de région et de départements .
 - Ecoles **ESEO et ESSCA** : **Facilitation** d'un groupe de stagiaires expérimentés insatisfaits des cours, passage de l'attitude "revendications" à l'attitude "propositions constructives".
 - **MAN Diesel** (maintenance de moteurs diesel, 140 pers.) : **Facilitation** de groupes multi-métiers et plan d'action pour l'amélioration de la réactivité client dans des conditions de marché difficiles, vision à 3 ans.
 - **Florette** (agro-alimentaire) : **Accompagnement individuel** du responsable informatique pour l'amélioration du respect des délais sur projets multi-métiers.
 - Et aussi : TAN (tramway nantais), Manitou, Armor, Orange, Caisse d'Epargne de Normandie, GDF Suez, EDF, Ministère des Finances, etc.
 - **Formateur en facilitation de groupes à l'Université Capgemini.**
- 2001-2002 Profium : Editeur finlandais de logiciels Internet (30 personnes)
Directeur commercial France
- Lancement de la politique commerciale France, établissement des premières ventes et partenariats avec de grands comptes : France Télécom, Sun Microsystems, BEA.
- 1998-2001 Total-Fina-Elf / Exploration-Production
Adjoint au responsable télécom puis responsable télécom (10 pers. + coordination de 70 pers.)
- Fusion entre les équipes télécom** lors de la fusion entre Total et Elf.
Négociation technique, juridique et commerciale de contrats internationaux avec de grands fournisseurs, dont Deutsche Telekom, France Télécom, Alcatel, Nokia (5 M€ par an).
Définition de scénarios de réduction des coûts avec le cabinet conseil **McKinsey**.
- 1995-98 TéléDiffusion de France / Centre d'Etudes en Radiocommunications
Responsable de laboratoire (5 ingénieurs) puis adjoint au resp. de département (20 ingénieurs).
- Négociation des budgets et des responsabilités entre 10 sociétés** en Europe pour le lancement du projet "Wireless Web Applications" (budget 1 M€).
Participation à la mise en place de **partenariats internationaux** : Allemagne, Suède, USA.
Gestion de projets, développement de prototypes.