

## Des nouvelles de la commission « savoir être & qualité relationnelle »

Propos recueillis auprès de Gérard VAËL, animateur de la commission au sein du Think Tank Made in Qualité, par Lise HARRIBEY, France Qualité

Créée il y a 6 mois, la commission du Think Tank la plus tournée vers l'humain, avance bon train. C'est l'occasion de présenter plus en détail ce groupe de travail, dont la maxime pourrait être : « Le pessimisme est d'humeur, l'optimisme est de volonté » (Alain).

Gérard VAËL, médiateur professionnel et coach certifié, a accepté de répondre à nos questions pour revenir sur son parcours et ses aspirations pour cette commission.

**France Qualité : Vous êtes « médiateur professionnel », pouvez-vous nous expliquer votre métier et votre parcours ?**



La société concevait et aménageait les Pharmacies et les hôpitaux. Nous étions déjà dans une approche de conseil avec nos interlocuteurs pharmaciens, hospitaliers et leurs équipes pour projeter ensemble

**Gérard Vaël :**

Parmi plusieurs expériences en entreprise, j'ai exercé des responsabilités au sein d'une PMI franco-allemande de 500 personnes. D'abord conseiller commercial, directeur d'agence puis responsable marketing et directeur associé. La société concevait et aménageait les

l'évolution des métiers et réaliser l'organisation et l'agencement adaptés. Les enjeux de mutation étaient considérables.

Face à ces constats et besoins d'évolution, nous avons créé avec mon associé allemand, le dirigeant de l'époque, notre cabinet à Paris et à Stuttgart dédié aux études, conseils en développement et formations des responsables.

Nous avons cheminé avec nos clients, en stratégie et culture métiers, marketing et développement notamment dans les domaines de la santé.

A la source de ces accompagnements, la connaissance et la compréhension des attentes de « l'autre » sont indispensables pour être utiles.

Après une vingtaine d'année d'expérience j'ai perçu l'intérêt d'évoluer dans mon positionnement. De passer du conseil « prescripteur » au coach.

Développer la capacité des dirigeants à révéler les valeurs et la vision qu'ils portent en eux.

Plutôt que de prescrire « nos solutions », favoriser l'expression de leurs convictions et l'émergence de « leurs propres décisions », particulièrement sur des thématiques à fort enjeu.

Partenaire de cabinets de conseil RH renommés et d'accompagnement de dirigeants, j'ai eu la chance d'être initié au coaching par des pairs de grand talent. Ils m'ont permis d'intégrer une approche plus psychologique, que je n'avais pas suffisamment appréhendée. Cette dimension est passionnante et ouvre le champ des possibles.

Ensuite l'expérience des missions réalisées m'a confirmé que les problématiques difficiles à traiter étaient plus relationnelles que techniques.

Face aux tensions et conflits de personnes et pour structurer ma démarche, je me suis formé à la médiation et suis aujourd'hui « médiateur professionnel ».

Voilà en quelques mots mon cheminement de consultant. Les managers et les dirigeants que j'accompagne m'ont fait progresser.

**La qualité relationnelle est tout au long du parcours :** instaurer la confiance relationnelle, créer du lien pour révéler le meilleur de chacun.

**France Qualité : Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur cette notion de « Qualité relationnelle » ? Pourquoi avoir choisi ce thème de réflexion ?**

**Gérard Vaël :** Aujourd'hui cela paraît évident que cette notion est essentielle. La pandémie universelle du covid 19 nous confronte à nos propres limites : il faut être privé de quelque chose pour l'apprécier à sa juste valeur.

Notre devise républicaine « Liberté, égalité, fraternité » issue de notre révolution de 1789, l'illustre parfaitement : confinés avec des déplacements limités, nous n'en apprécions que davantage la **liberté**.

Témoins des différences de contextes (entre maisons avec jardins, studios d'HLM, tentes de migrants et abris en tôle des bidonvilles) nous ne sommes pas logés à la même enseigne. Avec des environnements et politiques sanitaires à géométrie variable nous réalisons que l'**égalité** reste une utopie et pourtant une quête primordiale de notre humanité.

Enfin l'attitude des soignants nous conforte dans le besoin vital de **fraternité** et de solidarité.

C'est bien ce champ que nous avons à investiguer sans relâche pour progresser dans le « vivre ensemble ».

Depuis toujours, les volets « savoirs », et « savoir-faire » sont en progrès continu. Les démarches qualité y contribuent directement dans l'amélioration des pratiques, principalement aux plans techniques et scientifiques. Or quand on est un « super expert » ou un « technicien hors-pair », on n'est pas pour autant un super manager. C'est bien ce supplément de savoir-être qui fait la différence.

Pour autant, je ne pense pas qu'on puisse normaliser cette notion, mais on peut en revanche éveiller les consciences des dirigeants, leur donner envie d'aller plus loin, grâce à des pistes d'actions, des exemples profitables... Révéler et développer

leur capacité de bienveillance en quelque sorte. Car c'est en s'intéressant à l'autre que l'on ouvre les champs de la qualité relationnelle : accorder la confiance et donner l'envie d'agir ensemble.

Car une entreprise est d'abord une aventure humaine. Sans l'humain, il manque l'essentiel.

Alors au même titre que l'on développe une culture qualité technique dans l'entreprise, comment développer une qualité relationnelle ?

**France Qualité : Comment abordez-vous cette question au sein du Think Tank ?**

**Gérard Vaël :** Il faut s'attacher à aller plus loin que l'évidence du côté « tout le monde il est beau et gentil » dans un monde de bisounours. Éviter également de tomber dans le dogmatisme et la morale. Nous sommes face à tout un champ d'application très vaste : le management, le recrutement, le commerce, et bien sûr notre éthique, nos valeurs...

Ce n'est pas une démarche que l'on peut faire seul, ce sujet mérite d'être abordé de manière collégiale et contradictoire, de manière humble aussi. D'où la création de cette commission dédiée.

Nous souhaitons arriver, sans enfoncer des portes ouvertes, à poser des questions, donner des points de repères et à proposer des pistes concrètes.

Nous espérons que les dirigeants et responsables aient envie d'intégrer cette notion.

Cela doit venir du cœur du dirigeant / manager, sinon c'est voué à l'échec : ses pensées, ses paroles et ses actes doivent être en cohérence.

**« Au même titre que l'on développe une culture qualité technique dans l'entreprise, comment développer une qualité relationnelle ? »**



Parmi les mots clés de cette commission, on pourrait citer : état d'esprit, confiance, bienveillance, climat / ambiance... Le triptyque « état d'esprit / climat / travail » est une clé de réussite extraordinaire, il faut arriver à cette « culture qualité relationnelle » car elle fait partie des raisons de « vivre ensemble ».

Il s'agit donc au-delà des bonnes intentions, de proposer une démarche structurée et un référentiel de bonnes pratiques, adaptées à des situations concrètes.

On peut aussi faire le parallèle entre le management et l'éducation, car la notion de pérennité dans la qualité relationnelle est intéressante : ce n'est pas quelque chose de ponctuel. Nous devons nous inscrire dans la durée pour éduquer un enfant ou vivre en couple...

Pour illustrer, on pourrait dire que ce n'est pas difficile de mobiliser une équipe sur un lancement de produits innovants, ce qui l'est plus, c'est de s'approprier des valeurs de culture profonde, sur la durée, qui sont les valeurs de la vie.

La construction d'une relation de fiabilité relationnelle apporte l'épanouissement mutuel.

Ça ne va pas de soi. Pas de long fleuve tranquille mais un chemin chaotique semé d'embûches et d'écueils.

S'efforcer d'apprendre de ses erreurs de grandir de ses échecs, de savoir s'ajuster, se recentrer.

## **France Qualité : A qui s'adresse cette commission ? Quel est le profil des membres ?**

**Gérard Vaël :** La commission est très ouverte, la singularité et la diversité est toujours très riche. A ce jour, nous sommes une équipe pluri disciplinaire de 8 participants avec des représentants de grandes, moyennes et micro organisations, un qualicien et des consultants.

Nous espérons également le concours d'experts de l'évaluation non économique des grands groupes (RSE et facteurs humains) qui pourront nous faire des recommandations dans ces domaines très qualitatifs. D'autre part nous comptons sur des prolongements concrets et souhaitons susciter au sein de France Qualité des contributions et initiatives utiles.

## **France Qualité : Quelles sont les finalités de cette commission ? Avez-vous une première échéance ?**

**Gérard Vaël :** La finalité est de valoriser le savoir-être et la qualité relationnelle entre les parties prenantes des organisations.

Nous avons déjà eu 2 séances de travail collaboratif, additionnées de recherches et réflexions individuelles. Premiers livrables dans le prochain Livre Blanc de la Qualité, attendu au mois de mai.

**La qualité relationnelle représente un véritable enjeu humain profitable pour tous. Un enjeu de business, de création de valeur et de différenciation.**



## **ADHÉREZ AU RÉSEAU FRANCE QUALITÉ**

**Bénéfices et modalités en cliquant ici**

<http://www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp>