

// CONCILIATION

Échange d'expérience

Mercredi 21 janvier, 7 conciliateurs formés par le service juridique sont revenus sur les situations et les difficultés qu'ils doivent parfois surmonter dans leur mission. Un échange de pratiques pour nourrir des interventions pertinentes auprès d'un public qui doit d'abord accepter de se confronter à la réalité.

Proposés par les comptables, les amis ou les voisins, les conciliateurs interviennent gratuitement, pour aider les associés de Gaec en difficulté relationnelle. Leur mission ? Écouter, recadrer et accompagner vers des solutions durables — à condition que tous les associés donnent leur accord. Après deux ans de pratique, ces bénévoles ont d'abord suivi le parcours de formation initié par la commission agriculture de groupe de la FDSEA25. Ce mercredi, le temps d'une journée, ils reviennent sur leurs expériences, entre succès et défis, tenter de concilier mais pas à n'importe quel prix.

Le cadre, rien que le cadre

« La conciliation ça prend du temps. Il faut préparer l'intervention. Je m'appuie toujours sur le cadre proposé il y a deux ans, lors de la formation. Je suis la méthodologie. Rencontre individuelle puis collective... avec 4 associés, c'est gourmand en temps. Je n'accepterai pas de faire plus d'une conciliation par an. » confie Philippe qui reconnaît aussi qu'il n'est pas évident de couper un associé lorsqu'il livre un ressenti émotionnel intense. « Écrire sur un tableau le cadre que vous allez suivre offre l'opportunité de rappeler que le temps est précieux » suggère Catherine Rerolle, formée et diplômée à la médiation.



Échange de pratiques pour les conciliateurs de Gaec. Parfois avec l'aide d'outils simples mais propice à faciliter la transmission d'un message sans heurter son associé.

« J'ai vécu un moment de confrontation lors de l'entretien collectif alors que j'avais prévenu que ce n'était pas le lieu. On est sorti du cadre. Vous auriez fait comment à ma place ? » interroge Sandrine. La conciliatrice contextualise. Deux associés, frères, avec lesquels elle s'est d'abord entretenue individuellement.

Lors de la rencontre collective, elle a suggéré de positionner via des bouchons de couleurs et de tailles différentes, pour qu'ils expriment leur ressenti, sur un plateau symbolisant la ferme. Chacun se prête au jeu avec des métaphores fortes. Un gros bouchon pour un des associés et un bouchon plus petit, beaucoup plus petit pour le second alors

qu'un troisième bouchon symbolise la participation au quotidien de l'exploitation sans qu'il y soit invité, ni prévu et encore moins désiré. « Tout se passe bien jusqu'au moment où chacun est reparti en confrontation. J'ai alors voulu reposer le cadre mais chacun était campé sur ses positions » résume Sandrine. « Si le cadre avait été posé et qu'ils ont décidé d'en sortir alors même que tu tentais de les amener vers une solution, moi je serais parti » argumente Philippe. « Moi aussi » dit Jean-Marie. Exactement l'analyse de Sandrine mais à posteriori. Pas si évident la conciliation.

Où ça commence et où ça s'arrête ?

Tout est plus simple avec l'expérience. Et lorsqu'il faut faire face à des nouveautés, rien de tel que de revenir aux fondamentaux. « Pour moi, une conciliation a bloqué sur des questions techniques liées à des valeurs de part sociale » explique Alain. « L'expression des besoins avait-elle été exprimée ? Souvenez-vous que pour sortir de la phase conflictuelle, il faut passer le cap de l'état émotionnel et fa-

La Roue de Thomas Fiutak

Cinq étapes incontournables de la conciliation

La roue aborde le conflit en cinq étapes. La première étape consiste à expliquer la situation conflictuelle. Chacun exprime alors ses propres émotions. Chaque partie entend le ressenti des autres. Cette étape doit permettre une prise de conscience pour aboutir à des solutions et un plan d'action pour satisfaire chaque partie au conflit.



voriser l'expression des besoins » souligne Catherine Rerolle tout en projetant la roue de Thomas Fiutak, outils de compréhension qui détaille en 5 étapes le déroulement idéal d'une conciliation (cf encart ci-dessous). Il arrive que les émotions ressurgissent alors que l'on pense avoir passé cette étape. « Alors que fait-on si les émotions ressurgissent ? » interroge Mathieu. « Vous devez accepter même lorsque vous avez posé le cadre, respecté le temps d'écoute, bref, fait ce que vous deviez... que ça ne fonctionne pas » insiste Catherine Rerolle en crayonnant sur le tableau en papier un tableau à 4 entrées. « Qu'est-ce que je gagne à réaliser la conciliation, à ne pas

la réaliser et qu'est-ce que je perds à réaliser la conciliation et à ne pas la réaliser. Ce sont eux qui ont décidé » remémore-t-elle. « Nous sommes au service de... mais c'est à eux de décider » résume Sandrine. « On est d'accord la solution doit venir de ceux qui nous sollicitent. Quand tu t'engages à concilier des associés tu as envie de résoudre le problème » conclut Jean Marie Racine. La volonté, la bienveillance et l'investissement des conciliateurs ne suffisent parfois pas. À ce moment-là ce n'est plus le sujet des conciliateurs mais celui du tribunal qui coûtera plus cher et pas seulement en honoraires d'avocats...

Séverine Vivot

Faire appel à un conciliateur

Le service juridique agricole tient à jour une liste d'une dizaine de conciliateurs qui interviennent bénévolement sur demande des associés. La conciliation est souvent proposée par le comptable, inséminateur, ou tout autre technicien à qui un ou plusieurs associés confient les tensions. Répartis sur le territoire départemental, les conciliateurs sont formés et acceptent l'intervention seulement sur demande des associés. Informations et contact disponibles au 03 81 65 52 66.

Infos