

# PLUS QUE DU PARTAGE

Alter Ego, c'est du partage d'expériences, mais pas que ! Abordant des sujets techniques ou transversaux, des experts participent régulièrement au programme. L'occasion de nourrir les débats et d'élargir le champ de réflexion de chacun. Présentation de six de ces experts.

CÉLINE LÉONARD



Stephan Kinsch



Jacques Harvengt



Jean-Bernard Fontaine

## STEPHAN KINSCH: le manager clown

• **Expertise :** expert-comptable de formation, Stephan Kinsch a jonglé, des années durant, avec les chiffres. Parallèlement, l'homme excelle aujourd'hui dans un tout autre domaine : les jongleries clownesques. « Aussi surprenant que cela puisse paraître, le clown est un personnage qui peut inspirer le dirigeant. Tous deux doivent se montrer attractif pour capter l'attention de leur public et susciter l'engouement. » Souvent, le clown éveille le rire : « En ce sens, il apporte de la légèreté et facilite notre relation à l'autre. » Mais il ne se résume pas à cela : « C'est aussi quelqu'un qui sait transcender l'échec, qui ne craint pas de dire la vérité. Autant de traits de personnalités dont le dirigeant peut s'inspirer pour manager. »

• **Intervention :** « La conférence dispensée dans le cadre du programme Alter Ego s'adressait à des animateurs. Au travers du clown, je leur ai proposé une nouvelle manière d'accompagner les dirigeants dans l'amélioration de leur management. En dépit de l'expérience qu'ils ont dans le coaching, l'approche en a déconcerté plus d'un. Et c'est tant mieux ! Plus le décalage est grand, plus l'apprentissage est important. À la fin de la séance, un animateur m'a dit qu'il ne s'était plus amusé comme cela depuis 20 ans. Quel beau compliment ! »

• **Infos :** [www.bebop.lu](http://www.bebop.lu)

## JACQUES HARVENGT: la gestion des changements

• **Expertise :** Jacques Harvengt connaît bien le monde de l'entreprise. Il le connaît même très bien. Ingénieur commercial de formation, cet expert a multiplié les postes à responsabilité dans des sociétés de tailles et de secteurs variés. Occupant tantôt la fonction de Directeur financier, tantôt celle de Directeur général, il a eu l'habitude de gérer des projets de changement. « Création, fusion, scission, intégration de business... : j'ai quasi 'tout' fait. » Un solide background qu'il partage aujourd'hui avec d'autres managers. « Une entreprise est, par définition, une organisation en changement perpétuel. Celle qui ne l'est pas est en danger. J'interviens soit en amont ; soit quand la situation bloque et est susceptible de se transformer en crise. Mon objectif est que le changement ne soit plus vécu comme un problème, mais comme une source de plaisir. »

• **Intervention :** « La qualité de la relation avec les collaborateurs est au cœur du changement. C'est sur cette base que l'on bâtit le reste du processus. Dans une équipe, il y a toujours des positifs, des négatifs et des neutres. Le manager doit apprendre à gérer ces différents profils, comprendre leurs motivations, pour qu'au final, tous se sentent à leur place et soient engagés en faveur du projet. Lors de mon passage dans le programme Alter Ego, mon ambition n'était pas de donner des outils tout faits, mais d'aider ces managers à mettre en place un management bienveillant. Pas question ici d'être laxiste ou 'bisounours', mais d'adopter une attitude assertive basée sur la transparence et le respect. »

• **Infos :** [www.jharvengtconsulting.com](http://www.jharvengtconsulting.com)

## JEAN-BERNARD FONTAINE: la culture de la sécurité

• **Expertise :** la sécurité en entreprise, Jean-Bernard Fontaine connaît. Ingénieur industriel de formation, ce dernier évolue chez Vincotte depuis plus de 30 ans. Fort de son expérience en matière d'inspection et de certification – en particulier de sites industriels – il dispense aujourd'hui de nombreuses formations. « La sécurisation des installations électriques est mon domaine de prédilection. Ce sujet m'amène à intervenir dans une multitude de secteurs, de l'énergie à la chimie en passant par la métallurgie. Les publics auxquels je m'adresse sont eux aussi très variés. Je peux aussi bien encadrer des responsables techniques affichant une solide expérience de terrain que des débutants. »

• **Intervention :** Lors de son passage au sein d'Alter Ego, Jean-Bernard Fontaine a présenté les nouveautés de la Directive ATEX (atmosphères explosives) à un groupe de conseillers en prévention. « Bien que présent, l'aspect législatif n'était pas au cœur de nos échanges », précise-t-il. « Quand on évoque un tel sujet, il est évidemment indispensable de connaître les normes en vigueur. Mais au-delà des textes de loi, je préfère concentrer mon message sur le côté technique des choses. Au terme de la séance, je veux que les participants comprennent concrètement pourquoi une explosion peut survenir et comment ils peuvent l'éviter. » Pour concrétiser cet objectif, notre ingénieur n'a pas hésité à amener du matériel électrique en salle de réunion. « Pour être efficace, rien de tel que d'allier la théorie à la pratique. »

• **Infos :** [www.vincotte.be](http://www.vincotte.be)

# D'EXPÉRIENCES



Laurence Hébette



Bernard Stenier



Sabine Radas

## LAURENCE HÉBETTE: l'art de convaincre

• **Expertise :** formatrice et animatrice, Laurence Hébette a fait de la relation client son thème de prédilection. « *Derrière cette appellation, on retrouve bien évidemment le client entendu au sens générique du terme. Mais mes interventions portent également sur le client interne, autrement dit notre collègue de travail. Faire passer efficacement des messages entre collaborateurs, services ou départements est un aspect qu'il ne faut pas négliger, car entretenir de bonnes relations en interne permet in fine d'assurer un meilleur service auprès du client externe.* »

Spécialiste en formation commerciale, Laurence Hébette ne s'adresse pas qu'aux commerciaux, loin s'en faut. « *Chaque collaborateur, qu'il soit secrétaire ou comptable, est un ambassadeur de l'entreprise. Chacun, quel que soit son rôle, doit donc se sentir investi dans la relation client. Pour ce faire, je m'emploie à partager des techniques efficaces adaptées à un public moins averti mais aussi, et surtout, à lever certains freins psychologiques.* »

• **Intervention :** « *Je connais bien le programme Alter Ego pour y avoir, notamment, animé durant 5 ans un groupe de délégués commerciaux. Cette fois, mon intervention s'adressera à des responsables qualité. Objectif : leur apprendre à convaincre en explorant avec eux la notion de client interne.* » Et en la matière, les responsables qualité n'ont pas la tâche facile. « *C'est en effet un profil transversal, en communication constante avec les chefs de départements et le reste des équipes. Ils sont amenés à formuler des recommandations, sans pour autant avoir de légitimité hiérarchique. Les autres collaborateurs ne font pas nécessairement ce qu'ils demandent car ils n'en comprennent pas l'utilité, la valeur ajoutée. Ensemble, nous verrons comment expliquer les choses pour susciter l'adhésion véritable de tous.* »

• **Infos :** [www.binome.be](http://www.binome.be)

## BERNARD STENIER: mieux comprendre son interlocuteur grâce à son langage corporel

• **Expertise :** coach et formateur en développement humain, Bernard Stenier a fait de la synergologie l'une de ses spécialités. « *Toujours en cours de développement, cette discipline analyse les mouvements non-conscients du corps (position des bras, mouvement des sourcils, inclinaison du visage...)* Des gestes a priori anodins qui peuvent en réalité nous délivrer quantité d'informations sur l'état émotionnel et l'état mental de notre interlocuteur. Bien évidemment, un geste isolé n'a pas de signification particulière. Mais si on le croise avec les paroles de la personne ou avec d'autres gestes, on y décèle des clés de compréhension. » Les champs d'applications

de la synergologie sont extrêmement variés : prise de parole en public, négociation commerciale, entretien d'embauche... « *Quel que soit l'objectif poursuivi, les indications qu'elle nous donne nous permettent d'adapter notre stratégie de communication.* »

• **Intervention :** lors de son intervention, Bernard Stenier s'est adressé aux animateurs du programme Alter Ego. « *Pour ces professionnels aussi, la synergologie peut se révéler riche d'enseignements. En observant leur public, ils peuvent rapidement mesurer le degré d'attention et d'implication des participants. Certains signaux d'ennui ou de stress peuvent ainsi les inviter à mieux poser leur voix, distribuer différemment leur regard, être plus mobile... Il s'agissait ici d'une conférence de sensibilisation. Lorsque je dispense des coachings individuels, je recours fréquemment à l'usage de la caméra. Le fait de découvrir sa gestuelle à l'image est souvent révélateur de ce que l'on ressent ou pense sans l'exprimer verbalement, de certaines incohérences dans notre attitude.* »

• **Infos :** [www.sunseed.be](http://www.sunseed.be)

## SABINE RADAS: accompagner les démarches environnementales

• **Expertise :** ingénieure civile de formation, Sabine Radas est, depuis 12 ans, aux commandes du bureau d'études SBS Environnement. « *Au quotidien, nous conseillons et accompagnons les entreprises dans leurs démarches et obligations environnementales* », explique-t-elle. « *Nous réalisons, notamment, des études de sols et définissons - en cas de contamination - un plan d'assainissement des terres. Nous aidons également les sociétés dans l'obtention de leur Permis d'Environnement en établissant un diagnostic propre à leur activité.* »

• **Intervention :** la législation environnementale est en évolution constante. Même si nul n'est censé ignorer la loi, il n'est pas toujours aisé pour les entreprises de se tenir informées des nouvelles réglementations. Pour les aider dans cette tâche, Sabine Radas a attiré l'attention des membres Alter Ego sur les dernières nouveautés du Décret Sols. « *Celles-ci prévoient, entre autres, une prise en charge facilitée des situations d'urgence et de nouvelles obligations en cas de cession immobilière. Fixer un cadre théorique est nécessaire quand on aborde une telle matière. Mais je ne me limite jamais au cadre légal. Le Décret étant entré en vigueur en 2008, nous disposons aujourd'hui de nombreux retours d'expérience. Des cas pratiques sur lesquels j'aime m'appuyer pour étayer mon discours. En fonction de l'activité des participants, j'adapte également mes recommandations.* »

• **Infos :** [www.sbsenvironnement.be](http://www.sbsenvironnement.be)