

Astuce de MD

Comment créer un bon climat de coopération



Ce qui est valable au sein d'une entreprise l'est aussi pour une coopération: la confiance est la base d'une collaboration longue, fructueuse et satisfaisante. Accordez donc une attention particulière à la communication et au comportement des personnes concernées. Car seul un bon climat peut motiver les collaborateurs et les pousser à s'investir pleinement pour le but commun, ce qui rend la coopération plus perceptible aux yeux des consommateurs. Dernière chose – et non des moindres: aborder ouvertement les conflits et savoir reconnaître à temps les signes d'une rupture possible.

1. Respectez les règles du jeu.

En concluant une coopération, chaque partenaire souhaite trouver un partenaire enrichissant – et qui ne le déçoive pas, si possible. Pour cela, les deux parties doivent observer les règles du jeu:

- respecter les accords (même s'ils n'ont pas été fixés par écrit)
- être équitable
- être loyal
- maintenir ses promesses
- être fiable
- être ponctuel
- fournir la qualité requise et convenue
- réfléchir avec le partenaire et corriger les fautes avant que le client ne s'en aperçoive

2. Créez la confiance.

Un bon climat d'entreprise – ou, dans le cas présent, un bon climat de coopération – est la condition sine qua non d'une collaboration réussie. Les personnes impliquées dans une coopération sont à la barre d'un navire qui appartient à deux équipes. La confiance réciproque est donc essentielle. Pour la créer, voici les règles à respecter:

- être abordable
- être discret
- être honnête
- prêter une oreille attentive
- être capable d'écouter
- avouer les erreurs
- s'excuser pour les erreurs commises
- exprimer ouvertement son opinion
- se comporter de manière cohérente et prévisible
- éviter de blesser

3. Veillez à assurer une communication et une information efficaces.

Le succès ou l'échec d'une coopération dépendent de la qualité (bonne ou mauvaise) de l'harmonie et de la collaboration entre les équipes concernées. Un échange efficace d'information et une communication orientée sur les objectifs sont des facteurs de succès décisifs. La tâche de créer les conditions d'une bonne compréhension réciproque revient au manager de coopération. Ces conditions sont:

- listes contraignantes des interlocuteurs responsables pour des questions déterminées
- information réciproque régulière
- réunions régulières
- une documentation de projet contenant le déroulement complet de la coopération
- conduite d'entretiens orientés sur les résultats par le manager de coopération
- traitement constructif des problèmes de communication et des conflits

4. Prenez ensemble les décisions importantes.

Des décisions cruciales doivent être prises pendant la phase de réalisation: définir le design de l'emballage du paquet de produits, choisir le mix de médias pour la communication commune ou déterminer le sujet de l'annonce parmi les propositions de l'agence. Dès le développement du concept, accordez-vous sur les décisions qu'il faudra prendre ensemble. Si l'un des partenaires se met à prendre tout seul des décisions sur des points importants, c'est la porte ouverte aux conflits.

5. Soyez attentif aux signes d'une rupture possible.

C'est comme dans la vraie vie: même dans le cadre d'une coopération, il peut y avoir des insatisfactions et un manque d'engagement pouvant présager une «séparation». Ces signes d'une possible rupture de la coopération peuvent être, par exemple, certaines réactions au sein de sa propre entreprise, de celle du partenaire ou encore de l'environnement (le marché s'effondre, l'attrait de la coopération diminue). Quant aux signes dans les entreprises (la sienne ou du partenaire), il peut s'agir d'une concentration toujours plus nette sur ses propres avantages, des infractions aux règles ou des manifestations expresses d'insatisfaction. Si ces signaux devaient apparaître, demandez aussi vite que possible un entretien de clarification (voir sous chiffre 6).

6. Parlez ouvertement des conflits qui couvent.

Si les dissensions ou les insatisfactions ne sont pas abordées, les fondements de la confiance sont ébranlés, ce qui annonce un grave conflit. Parlez donc ouvertement des conflits qui menacent – si possible dans le cadre d'un entretien personnel. Mettez-vous à la place de votre interlocuteur, soyez objectif et demandez à votre partenaire d'exposer son point de vue. S'il est impossible de résoudre le conflit, il peut être fait appel à un médiateur externe. Ce n'est qu'une fois que la conversation de clarification s'avère inutile que vous devriez rendre votre partenaire attentif à ses manquements. Dans le pire des cas, interrompez l'exercice. Mais attention: la rupture d'une coopération en cours affecte toutes les personnes concernées.

7. Évaluez ensemble les résultats obtenus.

Avec votre partenaire, évaluez le succès de manière régulière ou, dans le cas d'opérations limitées dans le temps, analysez les résultats à la conclusion de la coopération. Identifiez ensemble les raisons du succès – ou de l'échec – et prenez les mesures correctrices nécessaires. C'est un apprentissage précieux pour l'avenir. A cette occasion, vous pouvez également déjà réfléchir à de nouveaux projets communs.

8. Restez en contact.

Pour que la coopération ne devienne pas une routine et que le potentiel commun puisse être pleinement et durablement exploité, organisez des rencontres régulières. Par exemple, optez pour un atelier deux fois par an afin de discuter des mesures à prendre pour atteindre vos objectifs de l'an prochain. C'est aussi une bonne occasion pour aborder et résoudre ensemble d'éventuels problèmes de collaboration.

Pour plus d'informations: www.poste.ch/directpoint.

La Poste Suisse
PostMail
Marketing direct
Viktoriastrasse 21
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.poste.ch/directpoint