

INSTAURER LES CONDITIONS DE LA COOPÉRATION

Accompagner les entreprises dans la mise en place des conditions de la coopération, pour un meilleur engagement au service du client



OBJECTIFS

- Instituer les conditions de la coopération
- Réunir et mobiliser autour de la finalité commune
- Clarifier et déterminer les responsabilités de chacun par rapport aux enjeux clients
- Amener les collaborateurs à travailler en équipe, dans des relations de service
- Faire grandir les collaborateurs pour une plus grande autonomie
- Donner des moyens concrets pour progresser dans l'art du management

DÉMARCHE

ÉTAPE 1 : AUDIT - OBSERVATION & ÉCOUTE

- S'imprégner de l'entreprise : prendre en compte son historique, ses hommes, son organisation, ses métiers, ses marchés, ses enjeux à venir
- Comprendre comment chacun vit sa responsabilité au sein de l'entreprise

Modalités

Entretiens individuels et restitution anonymée à la Direction puis à l'ensemble des collaborateurs.

DÉMARCHE (SUITE)

ÉTAPE 2 : SÉMINAIRES

Enjeux et conditions de la coopération

- Comprendre les 5 conditions d'une juste coopération dans la durée : finalité de l'entreprise, responsabilités des collaborateurs, règles du travail d'équipe, bonnes pratiques, rôle du dirigeant et des managers
- Analyse des dysfonctionnements dans les relations, conséquences sur les hommes et l'efficacité au travail
- Engagement et désengagement
- La règle qui ordonne les relations de travail, autour de la responsabilité et des pouvoirs d'agir, fondement de toute coopération

Leviers de la coopération

Exercice des 4 pouvoirs d'agir :

1. **Informier** : comment communiquer et informer, de manière ajustée, en permettant la compréhension qui favorise l'engagement
2. **Déléguer** : comment déléguer afin que chacun puisse agir en responsabilité
3. **Décider** : comment décider en consultant pour respecter la responsabilité de chacun et prendre une juste décision
4. **Reconnaître** : critères et bonnes pratiques de la reconnaissance

ÉTAPE 3 : INSTITUER LES BONNES PRATIQUES

- Élaborer et mettre en place les bonnes pratiques pour instaurer une culture de coopération
- Engager chaque collaborateur à instituer une bonne pratique en coopération avec ses pairs
- Suivi dans la durée de l'évolution des bonnes pratiques afin de pérenniser les améliorations au sein des équipes

ÉTAPE 4 : ÉVALUER LES AMÉLIORATIONS DANS LA COOPÉRATION

- S'assurer que les règles de la coopération sont assimilées et que les équipes les mettent en œuvre
- Apporter les ajustements nécessaires dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue

Modalités

Séminaires de 3 jours par équipe de 10 personnes maximum.

Alternance de travaux en plénière et d'ateliers en petits groupes.

Présence d'une journée par mois dans l'entreprise.

Rencontres régulières avec la Direction.