



MARKS &
SPENCER

Développer
les compétences
à l'international

Marks & Spencer

Marks & Spencer est l'un des leaders mondiaux de la distribution, avec plus de 80 000 employés au Royaume-Uni et dans le monde, plus de 700 magasins au Royaume-Uni et 400 autres répartis sur 44 pays à travers l'Europe, le Moyen-Orient et l'Asie.

En novembre 2010, Marks & Spencer a élaboré un plan stratégique s'étalant sur trois ans, avec pour objectif de devenir un distributeur multicanal d'envergure véritablement internationale.

Dans le cadre de cette stratégie, un nombre croissant de salariés basés au Royaume-Uni sera amené à travailler avec des collègues, des fournisseurs et des clients internationaux.

Le degré d'engagement sera multiple et varié et comprendra la collaboration autour de divers projets, la gestion d'équipes internationales et l'exercice d'une influence sur les intervenants clés.

Communicaid

Communicaid est un cabinet de conseil en interculturel et en techniques de communication, qui a pour mission d'aider les plus grands groupes internationaux à limiter les risques et à optimiser les opportunités de travail dans un environnement international complexe et en constante évolution.

Nous travaillons en étroite collaboration avec de grands groupes internationaux tels que Marks & Spencer, pour proposer un ensemble complet de services en consulting, ainsi que des formations ciblées en interculturel, en langues et en techniques de communication.

Aider Marks & Spencer à développer les compétences à l'international de son personnel

L'équipe responsable du développement des cadres dirigeants au sein du groupe Marks & Spencer a choisi Communicaid comme partenaire en formation, pour concevoir et proposer un ensemble de programmes de formation interculturelle, à destination des services merchandising et alimentaire du groupe. Communicaid s'est ainsi vu confier la mission de développer les compétences à l'international des employés de Marks & Spencer et de les doter des outils stratégiques et techniques nécessaires pour travailler plus efficacement au sein de l'environnement international en constante expansion dans lequel l'entreprise exerce désormais ses activités.



Les objectifs de formation

Le programme de formation avait pour principaux objectifs de :

- Sensibiliser les employés à l'impact de la culture et des différences culturelles sur les relations commerciales et les pratiques professionnelles
- Fournir aux employés les connaissances et les outils nécessaires pour travailler et communiquer avec succès dans un contexte multiculturel
- Développer des stratégies concrètes, visant à bâtir des relations plus harmonieuses et fructueuses au sein des équipes multiculturelles.

L'approche de formation

En travaillant en étroite collaboration avec l'équipe responsable du développement des cadres dirigeants de Marks & Spencer, Communicaid a pu se faire une idée approfondie de la culture d'entreprise du groupe, de sa vision stratégique tournée vers l'international et des différents types d'interactions que les employés seront amenés à avoir avec leurs homologues étrangers.

L'élément clé de la réussite de ce programme reposait sur la création d'un atelier interactif, à très fort impact, destiné à plus de 600 employés de Marks & Spencer, ne partageant ni les mêmes rôles, ni les mêmes responsabilités et niveaux d'expérience au sein de la structure. La formation devait, en outre, être adaptée aux employés jouissant de divers niveaux d'expérience internationale, et contenir des exemples concrets et des travaux pratiques.

Suite à la réalisation d'une évaluation de préformation détaillée avec les intervenants clés de Marks & Spencer, Communicaid a mis en place un programme de formation mixte en trois étapes, visant à répondre aux objectifs du public cible. Le programme de formation proposé, sous l'intitulé « Working across Cultures » (« Travailler à travers les cultures »), est un atelier pratique et hautement interactif, adapté aux employés qui travaillent ou aspirent à travailler avec des collègues, des fournisseurs et des clients internationaux.

À ce programme interactif en « face à face » viennent s'ajouter les ressources en ligne de formation à l'interculturel CultureWizard™. Tous les employés participant au programme se voient attribuer l'accès, aussi bien avant qu'après la formation, à cet outil en ligne aux multiples fonctions. Véritable mine d'informations culturelles ciblées, CultureWizard™ offre aussi une vaste gamme d'outils d'évaluation des compétences interculturelles, permettant de continuer la formation en dehors de la salle de cours.

Notre solution

Étape n° 1 :

Phase préparatoire à la formation, visant à identifier les objectifs de formation et les préférences culturelles de chacun.

Étape n° 2 :

Atelier interactif d'une journée sur le thème « Travailler à travers les cultures », comprenant les éléments clés suivants :

- Compréhension de la notion de culture et des valeurs culturelles fondamentales
- L'impact de la culture sur les pratiques et les relations professionnelles
- Identification des valeurs et des comportements culturels propres à chaque participant
- Techniques pour communiquer efficacement à travers les cultures
- Recueil des meilleures pratiques et stratégies applicables dans tout contexte multiculturel

Étape n° 3 :

Développement et accompagnement en continu, grâce aux outils et aux ressources interculturels en ligne CultureWizard™.

Résultats

À ce jour, Communicaid a dispensé la formation « Travailler à travers les cultures » à plus de 100 employés du groupe Marks & Spencer. Les membres du personnel ayant participé à l'atelier ont déclaré être à la fois plus confiants et plus positifs vis-à-vis de leurs échanges avec leurs homologues étrangers. En comprenant mieux leurs propres préférences culturelles et celles de leurs collègues étrangers, les employés sont désormais en mesure d'instaurer des relations professionnelles fructueuses.

Les programmes de formation dispensés jusqu'à présent n'ont reçu que des retours positifs. Les employés de Marks & Spencer peuvent désormais mettre en application les exemples pratiques dans leurs échanges professionnels avec leurs collègues internationaux, et partager avec enthousiasme leurs connaissances et leurs conseils à tous les échelons du groupe.

La prochaine étape consistera en la mise en place d'ateliers interculturels spécifiques à chaque pays, destinés aux responsables d'un pays ou d'une région spécifique, ou au personnel travaillant avec un pays ou une région spécifique.

Témoignage

« J'ai trouvé la formatrice passionnante, chaleureuse et pédagogue, et ce dès le début de la formation. Elle m'a donné envie de travailler à l'international et m'a encouragé à mettre en pratique tout ce que j'avais appris, tant dans l'immédiat, avec les personnes de différentes cultures que je côtoie sur mon lieu de travail que, espérons-le, lorsque je travaillerai à l'étranger, ce à quoi j'aspire. »

Alex Somerfield

Directeur général en charge du développement de Marks & Spencer





LONDRES T: +44 (0)20 3370 8500
F: +44 (0)20 3370 8501
Communicaid E: info@communicaid.com
Mitre House W: www.communicaid.com
12-14 Mitre Street
Londres EC3A 5BU
Royaume-Uni

PARIS T: +33 (0)1 77 71 25 85
F: +33 (0)1 77 71 25 86
Communicaid France E: info@communicaid.fr
4 rue d'Astorg W: www.communicaid.fr
Paris 75008
France

BRUXELLES T: +32 (0)2 808 31 90
F: +32 (0)2 808 31 91
Communicaid E: info@communicaid.be
6ème étage W: www.communicaid.be
Rue Guimard/Guimardstraat, 9
1040 Bruxelles
Belgique

FRANCFORT T: +49 (0)69 274 015 259
F: +49 (0)69 274 015 183
Communicaid E: info@communicaid.de
Mainzer Landstraße, 27-31 W: www.communicaid.de
60329 Francfort
Allemagne

NEW YORK T: +1 212 618 6369
F: +1 212 618 6309
Communicaid E: info@communicaid.com
Rockefeller Center, 7th Floor W: www.communicaid.com
1230 Avenue of the Americas
New York, NY 10020
Etats-Unis

Experience
Innovation
Impact