

Jean-Paul Bardez
17, rue du Maréchal Foch
13360 Roquevaire

Ligne fixe 09 80 96 87 58
Mobile 06 51 81 78 45

www.bardez.com
jpbardez@gmail.com



Les conditions de la collaboration : convaincre, démontrer, mettre en place

Notre métier a toujours été de mettre en œuvre diverses compétences et de faire se rencontrer et discuter plusieurs intervenants de l'entreprise cliente. Lorsqu'il s'agit de mettre en place une co-écriture qui implique non seulement le bureau d'études mais aussi les clients de l'entreprise, la mise en place d'un cadre et de processus menant à une relation de confiance est encore plus nécessaire. Et ceci nécessite un travail d'explication, de fourniture de preuves et de test de nouveaux processus de production.

La plupart d'entre nous possède une représentation de ce qu'est le métier de médecin ou d'avocat qui ne correspond pas à la réalité de l'exercice de ces métiers. Nous arrivons chez ces spécialistes avec notre propre diagnostic et une idée de la solution à apporter qui seront dans la plupart des cas différente de ceux proposés par l'expert. Quoi d'étonnant à ce que nous devions nous aussi corriger le diagnostic et les solutions que nous avançons nos clients. Cette communication sur notre métier a toujours été nécessaire.

Dans les pays de culture latine, autour de la méditerranée pour ce que j'en connais, la confiance est quelque chose qui se gagne durement mais qui est ensuite assez stable, alors que dans les pays anglo-saxons, elle est accordée au départ mais elle ne revient pas si on la trahit. Dans les deux cas, à un moment donné, il est nécessaire d'apporter des preuves de son expertise : en amont ou un peu plus en aval du début du projet.

L'expert est celui qui a du recul sur les projets qu'il gère et qui sait identifier les problèmes et apporter des correctifs. C'est aussi celui qui sait poser les bonnes questions. C'est probablement par là que commence la reconnaissance de notre valeur ajoutée : quand lors de la réunion de lancement, nous "levons des lièvres". Ensuite, nous disposons de quelques minutes de crédibilité pour exposer la solution que nous proposons. Pour continuer à asseoir notre expertise, nous devons ensuite apporter à chaque fois que possible des preuves chiffrées de notre efficacité. Et enfin, seulement enfin, pourrions-nous mettre en place les processus qui nous permettront de travailler plus efficacement et dans une atmosphère de confiance nécessaire à la co-création.

Les questions auxquelles j'aimerais que nous apportions des débuts de réponse au vu de vos expériences concrètes sont :

- quelles explications fournissez-vous sur votre mode opératoire ?
- quels processus de chiffrage de l'efficacité des documents utilisez-vous ou mettez-vous en œuvre ?
- quels indicateurs mettez-vous en place pour mesurer l'amélioration de la qualité ?
- quels outils et processus utilisez-vous enfin pour permettre la co-création, l'intégration de contenus hétérogènes et la création de documents correspondant aux besoins d'information des utilisateurs ?
- quels outils de test de l'efficacité de la documentation mettez-vous en place ?