



COFIDIS, laboratoire d'innovation RH, lance une nouvelle méthode de management

Villeneuve d'Ascq, le 27 octobre 2008 — COFIDIS France, en partenariat avec l'International Coaching Federation (ICF), a imaginé une approche managériale innovante d'aide à la résolution des problèmes internes. Basée sur l'entraide managériale, cette méthode originale déployée d'abord en phase de test, sera bientôt étendue à toute l'entreprise.

COFIDIS, entreprise avant-gardiste en matière de Ressources Humaines, s'associe à l'ICF pour aller encore plus loin dans le développement de ses pratiques managériales.

Le principe : Sur la base du volontariat, une sélection de managers expérimentés nommés « Managers Ressources », a été spécifiquement formée par un coach de l'ICF afin de soutenir tout autre manager de COFIDIS qui aurait un problème ou qui souhaiterait améliorer son management (ex : gestion de conflit, entretien d'évaluation...).

Ce nouveau dispositif garantit la confidentialité absolue et privilégie l'échange, la convivialité et l'écoute. Le système de confidentialité permet de faire tomber les barrières et de libérer les initiatives. Enfin cette méthode apporte des solutions concrètes et sur-mesure à chaque manager face à une difficulté inédite ou particulièrement épineuse.

Dans la pratique :

1. N'importe quel manager de COFIDIS peut contacter à n'importe quel moment et quel que soit le problème l'un des « Managers Ressource ».
2. Les deux managers se réunissent une première fois pour poser le problème sur la table et en discuter librement ensemble en toute confidentialité. Toute l'originalité de la méthode tient au fait que les managers se réunissent par affinité en fonction à la fois du problème et de l'expérience de chacun. Un manager peu concerné ou peu disponible face à une demande spécifique peut et doit refuser l'entretien et renvoyer la demande vers un autre.
3. La valeur ajoutée de l'entretien repose sur le partage des expériences et la recherche de la meilleure solution possible au problème, en dehors de toute contrainte extérieure. La solution doit être personnelle et adaptée, parfois même inédite ou originale.
4. Cette méthode garantit la confidentialité et une plus grande liberté de manœuvre par rapport au cadre hiérarchique habituel. Elle repose sur la confiance mutuelle.
5. Le second entretien permet d'établir un premier bilan. Il s'agit d'appréhender la façon dont le manager a solutionné ou non le problème et d'évaluer l'efficacité de son approche.
6. Les rencontres peuvent ensuite se succéder en fonction des besoins et permettent de resserrer les liens entre des managers qui se côtoieraient peu sinon.

Le but de cette méthode de management n'est donc pas de livrer une solution clé en main au manager, mais de le guider dans sa réflexion, de le questionner et de le responsabiliser pour qu'il puisse lui-même résoudre les problèmes auxquels il est confronté.

Christine Jutard, DRH de COFIDIS précise que : *«La réussite de ce nouveau système repose sur l'habilité des managers ressources de COFIDIS à inventer, tester et mettre en œuvre des moyens personnalisés et adaptés. Par ce dispositif audacieux, nous faisons le pari du partage et du développement de nouvelles compétences comme vecteur de solution aux problèmes du quotidien. »*

Pour cette première phase expérimentale, 6 « Managers Ressources » ont été sélectionnés parmi les volontaires : 2 par niveau de responsabilité (Chef de service, Responsable de Domaine, Responsable de secteur).

Le bilan est d'ores et déjà très encourageant, en quelques semaines 3 de ces managers ont déjà pu aider 3 autres managers dans l'entreprise sur des problèmes très spécifiques :

Leur retour est à chaque fois très positif et l'application de cette nouvelle technique leurs a permis :

- de s'enrichir mutuellement sur la base d'un échange,
- d'analyser la situation avant d'agir, de prendre du recul,
- de trouver une solution plus rapidement,

Grâce à la réussite de cette phase expérimentale, le système s'étendra bientôt à toute l'entreprise.

A propos de COFIDIS

Créé en 1982, COFIDIS est le spécialiste européen du crédit à la consommation à distance et emploie près de 3000 collaborateurs dans le monde (dont 1600 en France) qui gèrent au quotidien 11,5 millions de comptes clients. La société COFIDIS est implantée dans 9 pays (France, Belgique, Espagne, Portugal, Italie, République Tchèque, Hongrie, Roumanie et Slovaquie).

www.cofidis.fr

Contacts presse

Morgane VANDENDRIS

Tel : 01 58 65 00 44 / Email : mvandendris@hopscotch.fr

Pierre MAUREL

Tel : 01 58 65 00 19 / Email : pmaurel@hopscotch.fr