

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.5 La culture d'entreprise	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- **La démentir rapidement si elle est non fondée.**
En particulier, il est nécessaire de communiquer clairement l'information faisant défaut ou non comprise par l'interlocuteur, en l'étayant sur des faits objectifs.
- **La reconnaître et de chercher rapidement une solution avec son interlocuteur.**

7.4.2.4 Le feed-back de groupe

Le feed-back présenté dans les sections précédentes s'échangent entre deux individus. Il est tout aussi intéressant de réaliser un feed-back de groupe entre :

- Deux équipes de l'entreprise devant coopérer.
- L'entreprise et ses partenaires tels les fournisseurs ou les distributeurs.
- L'entreprise et ses clients.
Dans le **B2C**, il existe certainement une association de consommateurs représentant les clients.
Dans le **B2B**, une bonne pratique est de constituer un **club utilisateurs** : en plus de pouvoir réaliser un feedback, il dynamise l'image de l'entreprise et établit une cohésion entre les clients, ce qui permettra de mieux les fidéliser.

a

7.5 La culture d'entreprise

7.5.1 Pourquoi la culture d'entreprise ?

Il existe deux méthodes pour unifier le travail des employés pour réaliser les objectifs stratégiques que les dirigeants et les propriétaires de l'entreprise se sont fixés :

- **Une méthode explicite pour définir les finalités et les moyens.**
Elle est caractérisée par des procédures, des descriptions de postes, des organigrammes, des règles de décision très précises recueillis dans un **Plan Qualité**. Il est ensuite nécessaire de s'assurer du respect de ce plan par un contrôle explicite réalisé par :
 - La hiérarchie ou un service spécialisé.
 - Les employés eux-mêmes, dans une large mesure, si l'entreprise développe une politique d'autocontrôle et de responsabilisation.
- **Une méthode implicite pour définir les comportements à adopter.**
Elle est caractérisée par une culture d'entreprise montrant la marche à suivre. Le respect de ces comportements est réalisé implicitement, sans qu'il n'y ait besoin d'ajouter une structure particulière.

La culture d'entreprise s'inscrit entre deux cultures :

- **La culture personnelle.**
Chaque individu a sa propre histoire avec ses motivations et ses réserves.
- **La culture ethnique.**
Chaque peuple a également sa propre histoire avec ses traditions, ses coutumes et ses règles.

7.5.2 Les caractéristiques de la culture d'entreprise

&

La **culture d'entreprise** est une marque sociale qui rend l'entreprise unique par rapport aux autres. Elle est le pendant de la marque commerciale. **La culture d'entreprise est l'essence de l'expérience accumulée par la société d'individus ayant globalement vécu les mêmes événements et les mêmes contraintes dans le même environnement pendant le même temps.**

Ces marques mentales durables proviennent :