



Etude de cas

Maîtriser l'avenir
Préparer les dirigeants de demain

M&S

EST. 1884

MARKS & SPENCER

Marks & Spencer est l'un des leaders britanniques de la distribution, avec plus de 85 000 employés au Royaume-Uni et dans le monde, plus de 1000 magasins au Royaume-Uni et 454 autres répartis sur 50 zones géographiques en Europe, au Moyen-Orient et en Asie.

En novembre 2010, Marks & Spencer a enclenché un plan 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, en définitive, des clients internationaux. Le degré d'engagement suivra une échelle variée et comprendra des collaborations dans le cadre de différents projets, la gestion d'équipes internationales et l'exercice d'une influence sur les principaux intervenants.



Marks & Spencer, Briggate, Leeds

Former les futurs dirigeants de Marks & Spencer

En 2011, le directeur chargé de la formation, du recrutement et du développement organisationnel chez Marks & Spencer a confié à Learnlight la mission de développer un atelier interactif sur le leadership international, en lien avec la vision stratégique internationale de la société, à destination des 100 principaux dirigeants de l'organisation.

Ces dirigeants avaient été identifiés comme jouant un rôle critique pour motiver, influencer et mettre en oeuvre le virage international. Dans ce cadre, les principaux objectifs du programme étaient de développer une compétence interculturelle au niveau de cette population clé, de cultiver un état d'esprit international et d'apporter à ces dirigeants les stratégies et compétences de communication internationale nécessaires en vue de développer leurs talents de leadership international.

L'atelier de Learnlight a été conçu comme une partie intégrante du programme de développement du leadership déjà en place au sein de Marks & Spencer, baptisé Diriger pour réussir; il constitue l'un des éléments des solutions interculturelles définies par Learnlight et mises à la disposition des employés du groupe.

Objectifs de formation

Les principaux objectifs du programme étaient les suivants :

- » Sensibiliser les employés à leur propre culture, et à son influence lors des interactions internes ou externes avec des personnes de cultures différentes.
- » Développer des compétences pratiques et des stratégies en vue d'améliorer le leadership international sur les zones géographiques clés.
- » Encourager les leaders internationaux à adapter leurs styles et techniques de management lorsqu'ils travaillent au niveau international.
- » Encourager la curiosité et l'ouverture d'esprit vis-à-vis de marchés internationaux spécifiques, d'un point de vue culturel.



Méthodologie de formation

Learnlight a travaillé en étroite collaboration avec le directeur chargé de la formation, du recrutement et du développement organisationnel de Marks & Spencer, afin d'aboutir à une meilleure compréhension de la stratégie internationale de l'organisation et des attentes des 100 principaux dirigeants.

Sur la base d'informations clés, Learnlight a conçu un programme de formation de haut niveau et pertinent destiné aux cadres supérieurs ayant différents niveaux d'expérience internationale. Le programme comprenait des exercices pratiques et des mises en situation pour permettre aux dirigeants d'adapter leur état d'esprit au niveau international, afin de diffuser le changement depuis le haut de la hiérarchie.

La formation d'une journée Diriger pour réussir: maîtriser l'avenir dans un marché global constituait l'un des éléments d'un ensemble de modules de perfectionnement destiné aux dirigeants et cadres supérieurs de Marks & Spencer.

Une première formation sur l'importance du développement international pour l'entreprise fut assurée par une grande école de commerce. Cette session, qui a précédé celle de Learnlight, était solidement positionnée pour garantir la réussite en termes d'engagement et de pertinence du programme Maîtriser l'avenir dans un marché global.

Solutions proposées

Programme cible d'une journée destiné aux dirigeants et cadres supérieurs :

- » Compréhension de la culture et de ses impacts sur les affaires et le leadership international.
- » Contexte culturel ciblé, visant un leadership de qualité dans les zones géographiques clés.
- » Un cadre culturel pour un management et leadership efficaces auprès des équipes internationales.
- » Accès à CultureWizard, ressource interactive en ligne sur l'interculturel.



Résultats

À ce jour, Learnlight a assuré de nombreux ateliers de formation sur le thème Diriger pour réussir auprès des 100 principaux dirigeants de Marks & Spencer.

Ces ateliers ont permis de développer les compétences interculturelles de cette population clé, de cultiver un état d'esprit international et d'apporter des outils pratiques permettant de diriger et d'être influent au sein du nouvel environnement international dans lequel évoluent ces dirigeants. Les participants affirment qu'ils se sentent en mesure de développer leurs capacités de leadership grâce aux connaissances et à la compréhension des principales valeurs et comportements interculturels qu'ils ont acquises.



“Le programme (international) Diriger pour réussir a été une véritable révélation pour nos dirigeants. Comprendre les évolutions des forces économiques mondiales, la façon dont les différentes cultures fonctionnent et se comportent, tout cela a été une grande source d’inspiration. Le programme a permis à nos managers d’améliorer leur capacité à tirer profit de leurs relations internationales, et leur a apporté des outils pratiques qui nous permettront de poursuivre notre chemin afin de devenir une véritable entreprise internationale.”

Nigel Jeremy, Head of Learning, Recruitment & Organization Development
Marks & Spencer



Learnlight est une société EdTech primée qui offre des formations en langue et en soft skills à plus de 1000 clients et 100 000 apprenants dans 150 pays.

Depuis notre création, notre rêve a été de combler le fossé entre l'éducation et la technologie. Pour y arriver, nous avons misé sur l'exploitation de la technologie de pointe pour optimiser la formation des instructeurs. Notre obsession était, et continue d'être, d'habiliter des formateurs talentueux à créer des expériences d'apprentissage innovantes. Ceci car nous sommes convaincus qu'aucune application ne saura remplacer l'apport humain.

RESTEZ CONNECTÉ !

Notre présence sur les réseaux sociaux vous aide à suivre nos dernières recherches, actualités, opinions et plus encore.

 [learnlight.com](https://www.learnlight.com)

 www.linkedin.com/company/learnlight

 www.facebook.com/learnlightgroup

 [@learnlight](https://twitter.com/learnlight)

 info@learnlight.com

Imprimé et relié au Royaume-Uni. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou utilisée sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, y compris la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et de recherche d'informations, sans l'autorisation écrite des auteurs. Les informations et conseils donnés dans ce document ont été fournis de bonne foi. Cependant, les auteurs et les contributeurs ne peuvent être tenus responsables de toute perte, blessure ou inconvénient résultant des informations ou des conseils contenus dans cette enquête. Comme l'industrie est en constante évolution, les lecteurs sont invités à faire leurs propres enquêtes et ne pas compter sur le contenu de ce document pour être totalement précis. En fournissant ce document, Learnlight ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de modifier ce document à tout moment sans préavis. Toutes les marques référencées ici avec le symbole ® ou ™ sont des marques déposées ou des marques commerciales de Learnlight ou de ses filiales. Tous les droits sont réservés. Toutes les autres marques sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

© Learnlight Holdings Limited 2018. Tous droits réservés.



learnlight

learnlight.com