

Module 4: Développer des relations stratégiques : Partenariats et collecte de fonds

Diapo: thème 1:
Établissement et gestion des
relations stratégiques



International Federation of
Library Associations and Institutions

Objectif pédagogiques du thème

- Décrire les éléments qui fondent une bonne relation
- Identifier les éléments fondamentaux d'une gestion de relation réussie
- Identifier les catégories de personnes avec qui l'association doit développer des relations ou des partenariats
- Définir les éléments essentiels d'une communication et leur importance dans le développement d'une relation



Les bonnes relations

- La gestion des relations c'est la promotion de bonnes relations avec des personnes et des organisations (à travers les personnes qui les constituent), pour améliorer les résultats
- Dans les organisations, nous devons être plus systématiques dans notre approche de la gestion des relations, rechercher les relations essentielles, les objectifs et les stratégies en vue d'atteindre des résultats communs et un processus en vue d'évaluer nos résultats et l'efficacité de nos relations



International Federation of
Library Associations and Institutions

Activité 1: Qu'est ce qu'une bonne relation?

- Parler de bonnes relations qu'ils entretiennent avec l'un de leurs collègues ou l'un de leurs clients/membres.
- Décrire ce qui fait d'une relation une relation réussie.



International Federation of
Library Associations and Institutions

Eléments d'une bonne relation

- Le loyalisme
- La confiance
- Une communication efficiente, avec la capacité à écouter
- Fiabilité – faire ce que l'on a promis
- Comportement éthique
- Flexibilité – se préparer à changer selon les circonstances, que ce soit un dîner ou un emploi du temps d'un projet
- Tirer les leçons d'une relation et travailler de manière positive
- Comprendre le point de vue de l'autre
- Comprendre les hypothèses et les attentes, les vôtres et celles des autres dans une relation
- Avoir de la considération et du respect



Les décideurs

- Le personnel
- Les membres
- Le conseil
- Le personnel/volontaires
- Les organes de financement– gouvernement, sponsors etc. Ce groupe est traité en détail dans ce module
- Partenaires – dans les campagnes, pour les financement, etc. Ce groupe est également exploré davantage en détails dans ce module
- Les décideurs dans les domaines d'impact – ex: les agences gouvernementales, les agences internationales, les administrateurs de bibliothèques
- Les fournisseurs
- Les amis des associations des bibliothécaires



International Federation of
Library Associations and Institutions

Les acteurs de l'association

- Les acteurs de l'association comprennent les membres (y compris les volontaires et les représentants des bureaux de l'association des bibliothèques), le personnels de bibliothèque, les fournisseurs, les bailleurs de fonds, les organisations caritatives et les organismes qui partagent des visions communes ou qui ont des objectifs similaires.
- Pour être crédible, une association doit prouver son efficacité aux yeux de ses acteurs. Sinon, ils vont se désengager et l'association perdrait sa raison-d'être, ses capacités et par conséquent, ses ressources.



Relations réussies

- Pour réussir, les relations stratégiques doivent être gérées
- Les relations ne doivent en aucun cas devenir statiques: pour bien fonctionner, elles doivent se développer et grandir.
- Maintenir une relation nécessite des efforts



Relations réussies

- Pour des relations stratégiques bien réussies, les éléments suivants doivent être en place:
 - Un comportement éthique
 - Une communication effective
 - La confiance
 - Les attitudes sont positives et constructives
 - Les hypothèses et les attentes sont bien gérées
 - La gestion des relations est planifiée et évaluée
 - la gestion des risques dans les relations est assurée et les stratégies identifiés s'il y a des problèmes
 - La crédibilité de l'association est établie – une approche basée sur des preuves
 - Le profil de l'association est établi – à travers le marketing et la marque



Communication efficace

- L'une des premières méthodes pour fonder et de maintenir une relation solide c'est la communication à double sens
- L'un des facteurs clés qui déterminent la réussite d'une mise en place de relation n'est pas de savoir s'il existe des conflits ou des différences, mais c'est de les gérer
- Vous devez avoir une communication claire et affirmée, et vous devez régulièrement dialoguer avec l'autre partie
- C'est pourquoi on parle souvent de réseaux dans des relations d'affaires. Vous partagez des idées et des solutions



Le message

- Un message clair et simple – qu’il soit le plus bref et le plus simple possible
- Connaissez votre public et ciblez leurs besoins/intérêts en rapport aux priorités de l’association. Vous auriez à rapporter aux fins de responsabilisation mais cela peut être une occasion; qu’il soit donc le efficace possible



Le message

- Quelles sont les méthodes de communication communément utilisées. Elles peuvent être internes et/ou externes:
 - Les rapports
 - Les e-mails – avec précaution
 - Les sites Internet et les réseaux sociaux (web 2.0) comme Facebook, Twitter
 - Les bulletins d'information
 - Les réunions publiques
 - Les tête à tête
 - Les réunions de groupe
 - Le telephone
 - Les soumissions
 - Lettres – privées and publiques
 - Les brochures, les dépliants



Le messenger

- Une personne qui est efficace dans la gestion des relations est celui qui:
- sait comment trouver et utiliser les ressources
- simplifie le message et la méthode de communication pour le public
- connaît les bonnes personnes et comment les aborder; qui a des réseaux efficaces
- connaît comment programmer des réunions avec les décideurs (ou qui d'autre peut les programmer)
- sait bien écouter
- fait le suivi – et dit merci
- comprend qu'il ne s'agit pas d'eux- qu'il faut se focaliser sur ceux avec qui on veut communiquer et ce qu'ils doivent savoir
- Transmet un message simple, clair et cohérent

