

L'harmonie des relations, ça se cultive !

La confiance entre maîtrise d'ouvrage et AMO est une des clés de réussite d'un projet. Une AMO, c'est le « bras armé » de la maîtrise d'ouvrage, le conseil, l'appui et parfois le pilote. Un de ses rôles est de défendre les choix et positionnements de la maîtrise d'ouvrage, et donc de les faire siens. Une certaine harmonie doit régner… Mais est-ce toujours si naturel ?

Un duo de choc

Un planning tendu, des contraintes financières fortes, des élections qui approchent et, comme dans toute relation humaine, des désaccords peuvent apparaître au sein du couple MO / AMO ! Il suffit parfois de peu de choses, un mail trop vite rédigé, quelques mots blessants ou simplement mal choisis, des détails qui peuvent compter dans cette relation si particulière… Le bon déroulement de l'opération peut pâtir d'une communication déficiente ! Alors que faire ? Que faire dans ce cas pour prévenir et anticiper ces situations ? Comment conserver la confiance mutuelle et continuer à travailler ensemble pour le bien du projet ?

La communication non violente

Chez Florès, avec pour double objectif de répondre aux attentes de nos clients et d'améliorer le bien-être au travail, nous avons très tôt adoptés quelques principes. Tout d'abord, par la formation à la communication respectueuse, aussi appelée communication non violente. Cette formation nous a permis d'identifier comment une situation conflictuelle se met en place, mais surtout d'avoir les moyens d'y faire face. Comment réagir quand on se sent agressé ? Comment ne pas surréagir ? Comment, aussi, désamorcer une situation de conflit ? C'est-à-dire, avant tout, comment toujours mieux comprendre « l'autre ». Nous en avons tiré quatre enseignements cardinaux :

- Savoir reformuler : je me sens agressé, au lieu de m'enflammer, je reformule ce que j'ai compris de la situation de manière purement factuelle et objective, aves le moins d'affect possible. Apaisement garanti, car l'interlocuteur se sent dès le début écouté…
- Exprimer son ressenti : pas simple ! Dans la vie privée, exprimer ses sentiments est souvent apparenté à un exploit, alors dans la vie professionnelle… L'objectif est de se connecter à son interlocuteur, d'établir un lien empathique : il est stressé, il transmet son stress, mais souvent, il ne le sait pas.
- Clarifier les besoins respectifs : une date de rendu, un délai de traitement, un respect réciproque…
- Et enfin formuler une demande permettant de répondre aux besoins identifiés et de sceller une transaction, un contrat moral. « Vous avez besoin du document 4 jours avant le comité de pilotage or moi, j'ai besoin d'avoir telle validation pour pouvoir boucler l'étude de

faisabilité et 4 jours de travail… J'aurais donc besoin de la validation pour tel jour ».

Mise en pratique

Une base théorique n'a de sens que si l'on peut la mettre en pratique ! Alors, pourquoi ne pas s'entraîner… C'est ce que nous faisons entre nous, tranquillement, en « rejouant » des situations que certains d'entre nous ont pu vivre, avec pour objectif :

- de comprendre les causes de tension
- de comprendre les raisons d'un état de stress de notre interlocuteur – souvent ce sont des non-dits,
- de tester divers scénarios pour trouver la meilleure réponse possible, tout en restant soi-même.

Et c'est assez magique ! Par le jeu d'acteurs, la pression ressentie tombe. Le groupe est à l'écoute pour analyser, conseiller (qu'aurions-nous dû dire, faire…), rassurer, proposer des solutions. Ce qui permet non seulement d'améliorer la qualité de vie au travail, et même nos relations, mais aussi de mieux identifier et connaitre les difficultés et contraintes que peuvent rencontrer nos maîtrises d'ouvrage, et d'essayer de mieux y répondre. **Se former à la communication respectueuse contribue réellement à réunir les meilleures conditions pour mener à bien études et projets et ce tant pour les AMO que les maîtres d'ouvrages !**

F.G.