

# QUELS CHANGEMENTS AU NIVEAU DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES LE NUMÉRIQUE ENGENDRE-T-IL ?

---

**Charles-Henri RUSSON**

Formation Continue

Collège Polytechnique International.

**chr@polytechnique.education**



Collège  
Polytechnique  
International

# Impacts des technologies sur l'emploi

- En 1842, il y avait plus de 5200 allumeurs de réverbères rien qu'à Paris.



- Jusque dans les années 70, le courrier était pris en charge par des pools de secrétaires.

# Impact sur la manière de travailler



Du téléphone toujours occupé ...  
... à l'échange quotidien de courriel.

Du classement papier à  
la recherche par mots  
clés et à la virtualisation  
des données...



# Au menu de cette demi-heure

Les impacts RH

De nouvelles  
compétences  
clés

Exemple :  
impact sur la  
formation

De nouvelles  
manières de  
manager

De nouvelles  
formes  
d'organisation

De nouvelles  
manières de  
recruter

De nouvelles  
formes de  
travail (NWOW)

Comment se  
préparer ?



# 1. Impacts technologiques sur les RH

**Concentration des données / des dossiers / des suivis**

**> fin du classement individuel**



**Organisation commune, standardisée, défi de l'information structurée**

**> méthode commune de classement, modèles**



**Accès à distance 24/24 heures - virtualisé sur le cloud**

**> mobilité, télétravail, travail à distance**



**Travail procédés par des logiciels, des applications**

**> suivi de dossier partagé (logique PULL)**



**Automatisation (courriels de réponses, commandes en ligne)**

**> dissociation activité / travail humain – pilotage par logiciel**



# Impacts sur les métiers / les activités

## Activités de production

Grandes séries

Travaux lourds  
et répétitifs  
simples

Petites séries

## Activités d'administration

Opérations  
mathématiques

Opérations  
répétitives

Suivis  
systématisés

## Activités à forte valeur ajoutée

Conseil en ligne

Anticipation de  
tendance

Coordination  
instantanée



## 2. De nouvelles compétences clés

**Gestion de son autonomie** : accès à distance 24/24, étalement des temps de travail (conseiller en soirée), partage de dossiers et suivi de projet.



**Capacité d'auto-organisation** : nomade, bureau d'accueil, lieu de passage.



**Gérer une délégation forte** : selon les besoins des clients / piloter par CRM et processus de services.



**S'intégrer dans un travail procésé** : impulsion par des logiciels de gestion des tâches, connexion en permanence, timing serré.



**Savoir analyser un suivi partagé** : en temps réel, emploi du temps, chiffre d'affaires, valeur des choix faits et des affectations de son temps.

### 3. Impacts RH : exemple de la formation

**Gestion de son autonomie** : accès à distance 24/24, étalement des temps de travail (conseiller en soirée), partage de dossiers et suivi de projet.

Classe-inversée

**Capacité d'auto-organisation** : nomade, bureau d'accueil, lieu de passage.

Assessment pratique

**Gérer une délégation forte** : selon les besoins des clients / piloter par CRM et processus de services.

Base de connaissance en ligne

**S'intégrer dans un travail procéduré** : impulsion par des logiciels de gestion des tâches, connexion en permanence, timing serré.

Organisation des données

**Savoir analyser un suivi partagé** : en temps réel, emploi du temps, chiffre d'affaires, valeur des choix faits et des affectations de son temps.

Compétences d'analyse

La formation doit changer, être plus rapide, plus flexible, plus sur le savoir-être.

# 4. Nouvelles formes d'organisation

**Flexibilité du temps de travail** : accès à distance 24/24, étalement des temps de travail (conseiller en soirée), partage de dossiers et suivi de projet partagé en ligne.

Fin du travail en équipe /  
travail en étoile

**Recomposition de l'espace de travail** : nomade, bureau d'accueil, lieu de passage, espaces de réunion, espace de détente, les dossiers sont virtualisé sur le cloud.

Repenser ses bureaux

**Organisation du travail agile** : par processus, à distance en équipes virtuelles, par projet articulation de livrables, par client, suivi flexible par CRM.

Standardiser

**Nouveau style de management** : attractivité de l'employeur, qualité des outils, sécurité, valorisation de l'expérience professionnelle, satisfaction des clients, clarté des rémunérations, qualité de vie.

Redéployer  
ses cadres

**Nouvelles priorités** : sécurité des données, qualité des applications et des fournisseurs, supervision (mapping) de l'activité, forage de certains dossiers avec des programmes de fidélisation (séminaires, formations, évènements...).

Refaire le  
point sur son  
informatique



# 5. De nouvelles formes de management

Faire travailler de façon organisée des employés et ouvriers autonomes, en télétravail ou des sous-traitants à piloter sans lien direct d'autorité.

Logique projet

Piloter des individualités qui gèrent des petites séries ou du service personnalisé parfois présents, parfois absents, avec chacun leurs objectifs et leurs talents.

Manager coach

Gérer des délégations de pouvoir fortes par l'analyse du suivi et des reportings. Apprécier, mobiliser, fidéliser. Faire évoluer les activités. Gérer le changement permanent.

Manager de l'incertitude

Améliorer en permanence les flux, les processus, les bases documentaires partagées. Plus que de produire soi-même.

Manager des flux

Prendre plus de temps pour l'analyse des données globales, les évolutions, les segmentations, les besoins quantitatifs et qualitatifs, la veille et la connaissance des clients.

Passer autant de temps avec les clients qu'avec son équipe

Redéployer ses cadres.  
Repenser le rôle de manager.  
Piloter des experts externes.

# 6. De nouvelles manières de recruter



# NWOW (New Way of Working)

**Flexibilité des temps de travail, télétravail.**

**Mobiliser, évaluer, renforcer régulièrement**

**Experts spécialisés (autoentrepreneurs ou petites équipes de coworking).**

**Maintenir son expertise**

**Sous-traitants intégrés au système d'information et de production.**

**Pilotage des fournisseurs**

**Externalisation complète (logistique, RH, informatique)**

**Stratégie de cœur de métier**

**Consortium (partage des coûts de gestion, d'informatique, de formation)**

**Partenariat avec ses anciens cadres**



# COMMENT SE PRÉPARER

---

Une check-list pratique

# 5 pistes de réflexion

- 
- Faire le point sur la performance de son actuel système informatique.  
**Audit indépendant**
  - Faire le point sur la nature de son activité et cerner les zones qui peuvent être ou seront impactées par le digital.  
**Etude rapide d'impact**
  - Réfléchir à nouveau à son cœur de métier et aux multiples partenariats autour de son entreprise.  
**Séminaire managers**
  - Faire le point sur son capital de compétences, cerner les équipes à autonomiser et revoir sa manière de former.  
**Baromètre social**
  - Mettre sur pied ou renforcer une veille sur ce qui bouge dans vos métiers, chez vos clients ou vos concurrents classiques ou potentiels.  
**Programme d'intelligence économique**

# MERCI POUR VOTRE INTÉRÊT. GARDONS LE CONTACT.

**Charles-Henri RUSSON**

Formation Continue

Collège Polytechnique International.

---

**chr@polytechnique.education**

**0498/97.56.17**



**Collège  
Polytechnique  
International**