

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 connaissances 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**