ESPRIT de SERVICE FRANCE

CONGRÈS HR #40 ÉDITION

LE MANAGEMENT HYBRIDE POST COVID

EN CONTEXTE DE TRAVAIL "ÉCLATÉ», COMMENT ACCOMPAGNER LES MANAGERS DANS LA COORDINATION ET LE PILOTAGE DES ÉQUIPES À DISTANCE ET SUR SITE ? COMMENT FAIRE DES MANAGERS LES GARANTS DES COLLECTIFS DE TRAVAIL ?,

QUELLES NOUVELLES PRATIQUES MANAGÉRIALES

30 juin 2021

«Voyage au cœur du management»

Des scénarios prospectifs pour une transformation profonde du management

POUR UN MANAGER À L'ESPRIT DE SERVICE RENOUVELÉ

Maryse JURANVILLE, Présidente, ESPRIT DE SERVICE FRANCE

Aline Scouarnec - Professeur Agrégé des Universités et spécialiste de Prospective

Nandini Colin - VP RH Transformation Diversité et RSE, Directrice académique ESCP

ACCOMPAGNER ET VALORISER L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES

Modéliser une approche intégrée, inspirée des meilleures pratiques françaises et internationales

S'inspirer des exemples de transformations des marques et des partenaires

Accompagner les démarches d'innovations et promouvoir l'Esprit de Service

Valoriser une expérience client et collaborateur différenciante par une démarche de labellisation innovante

Fédérer, réfléchir, agir. le Lab : un écosystème de pensées pour s'enrichir en fusionnant la matière théorique et quantifiable avec notre matière « pratico-pratique ».

Sensibiliser et promouvoir l'Esprit de Service auprès du public dans la perspective de grands événements

Une démarche et une signature :
L'INNOVATION PAR LE PARTAGE ET LA COCONSTRUCTION

LAB - PROSPECTIVE ESF

Une ambition :

Etre un collège de référence en prospective appliquée au monde de demain

- Monde académique - Aline Scouarnec Nandini Colin …
- Monde scientifique - GIECO Jacques Fradin
- Monde du service -ESF

Une utilité opérationnelle :

Des travaux innovants pouvant être déclinés et déployés dans les organisations

Un parti pris :

Des visions croisées entre praticiens et chercheurs

https://espritdeservicefrance.fr/wp-content/uploads/Voyage-au-coeur-du-management.pdf

Une approche qualitative : enquêtes et études

. 2020 étude prospective sur les impacts de la crise et sur le manager de demain

. 2021 : Baromètre annuel 2021 sur les nouvelles attentes, transformations, innovations…

Etude : Vers une nouvelle relation commerciale Esprit de Service & RSE

Nos ateliers CO dev. « bonnes pratiques »

- CRC
- LA VIE AU TRAVAIL – le futur du travail
- Innovation de services
- …

Les ressources

talk4

ipbc International Panel on Behavior Change

France Immersive Learning

Immersive Learning Lab

IME

Créa-france Association Française pour le Développement de la Créativité

Pourquoi un BAROMETRE ESF?

talk4

Le Baromètre est conçu et développé par le lab'ESF avec talk4 afin de pouvoir apprécier l'évolution des thèmes traités et ressentis de sa communauté..

Objectifs : Mesurer les impacts de la crise sanitaire sur les services en croisant les perceptions personnelles et professionnelles afin de préparer l'avenir et construire des solutions innovantes pour demain

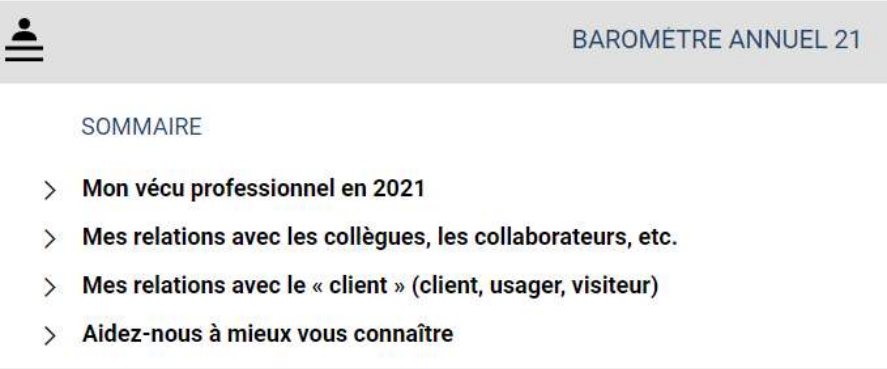
En 2020 une enquête exhaustive du 28 avril au 17 mai complétée par une enquête manager - en ligne du 3 au 14 septembre 2020

Une nouvelle consultation en ligne du 3 MAI au 3 JUIN 2021 - auprès du monde des services du sport et du tourisme

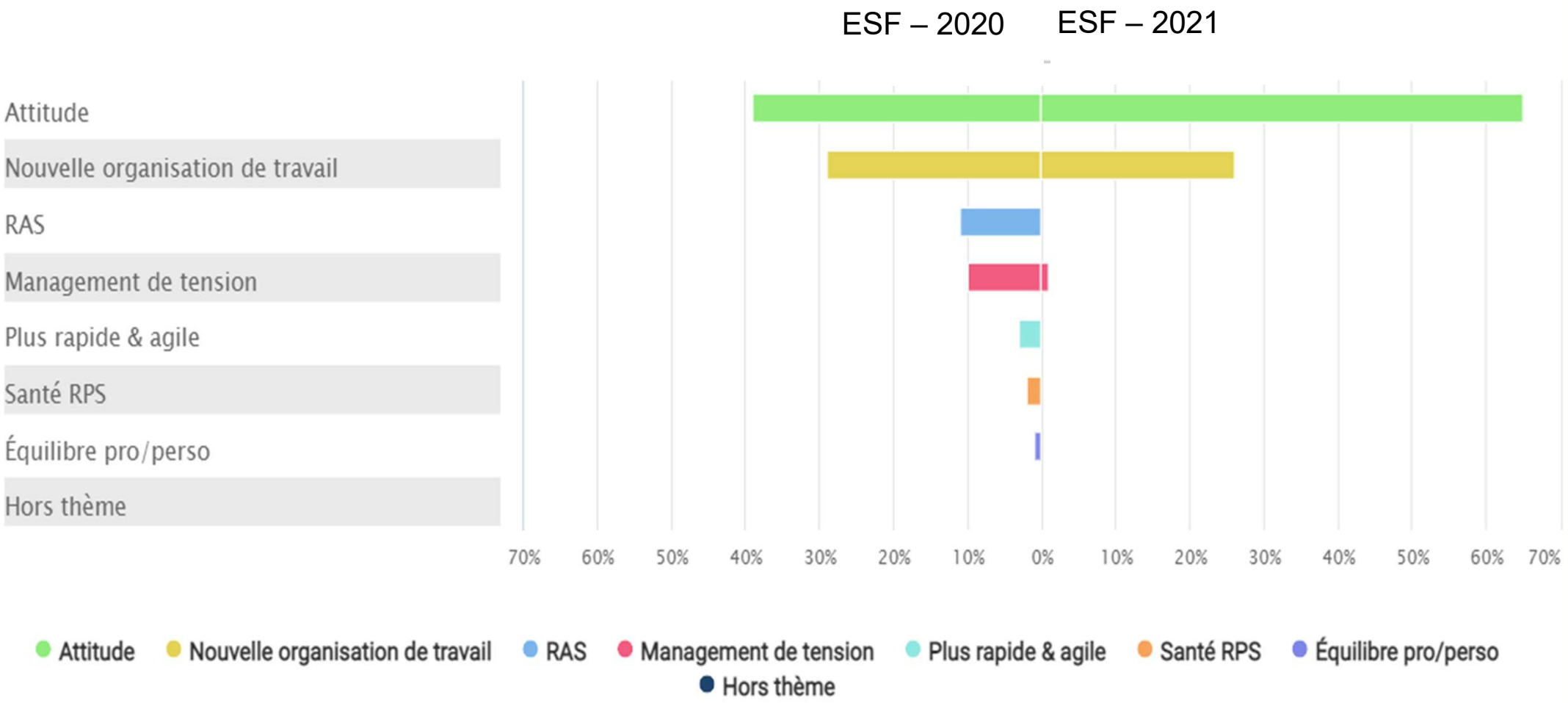
- 3 séquences alternant un questionnement quanti. – quali. Chacune des séquences est composées d'une première partie en échelle de Likert: (questions fermées) et la seconde partie en questions ouvertes

- **Une analyse sémantique**

- **Un rapport complet et la plateforme talk4 avec visualisation des résultats** en dynamique
  réservé pour nos membres adhérents

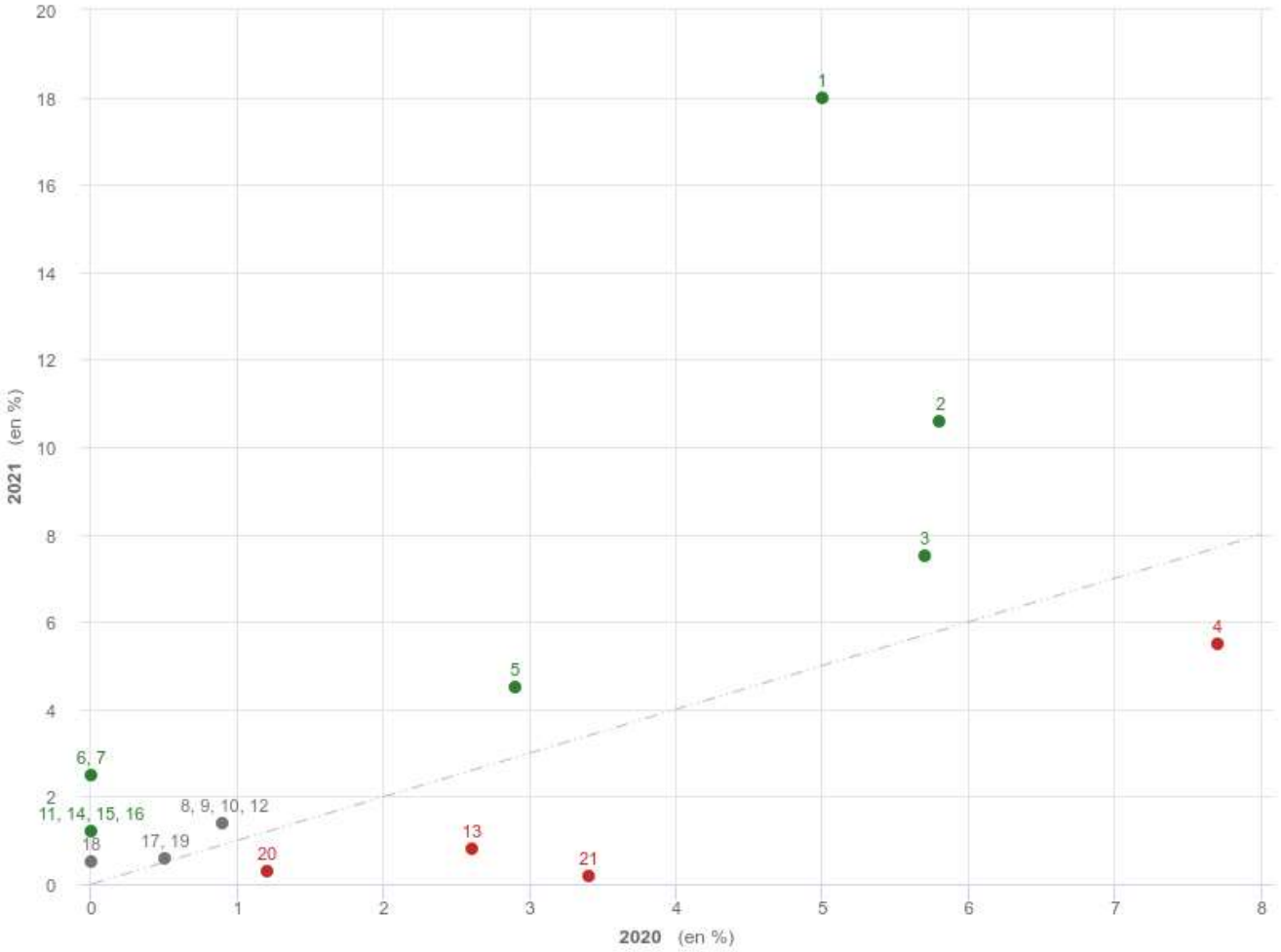


2.3 DANS CE CONTEXTE DE TRANSFORMATION, QUELS COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX SONT À PRIVILÉGIER ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



Dans ce contexte de transformation, quels comportements managériaux sont à privilégier ?

thème : **Attitude**



1 : **Plus à l'écoute**
" apprendre à écouter vraiment ses salariés et savoir détecter s'ils sont en difficulté, et ce, même à distance

2 : **Confiance**

3 : **Plus d'attention à l'autre**

5 : **Plus de disponibilité**

6 : **Manager-coach**
" un management au service de ses collaborateurs

7 : **Agilité & adaptation**

11 : **Donner du sens**
" diffuser le sens encore et encore

14 : **L'exemplarité**

15 : **Dialogue**

16 : **Leadership**

8 : **Beaucoup de transparence**

9 : **Solidarité**

10 : **Plus d'engagement**

12 : **Reconnaissance**

17 : **Davantage de réflexion, de recul**

18 : **Motiver**

19 : **Pédagogie**

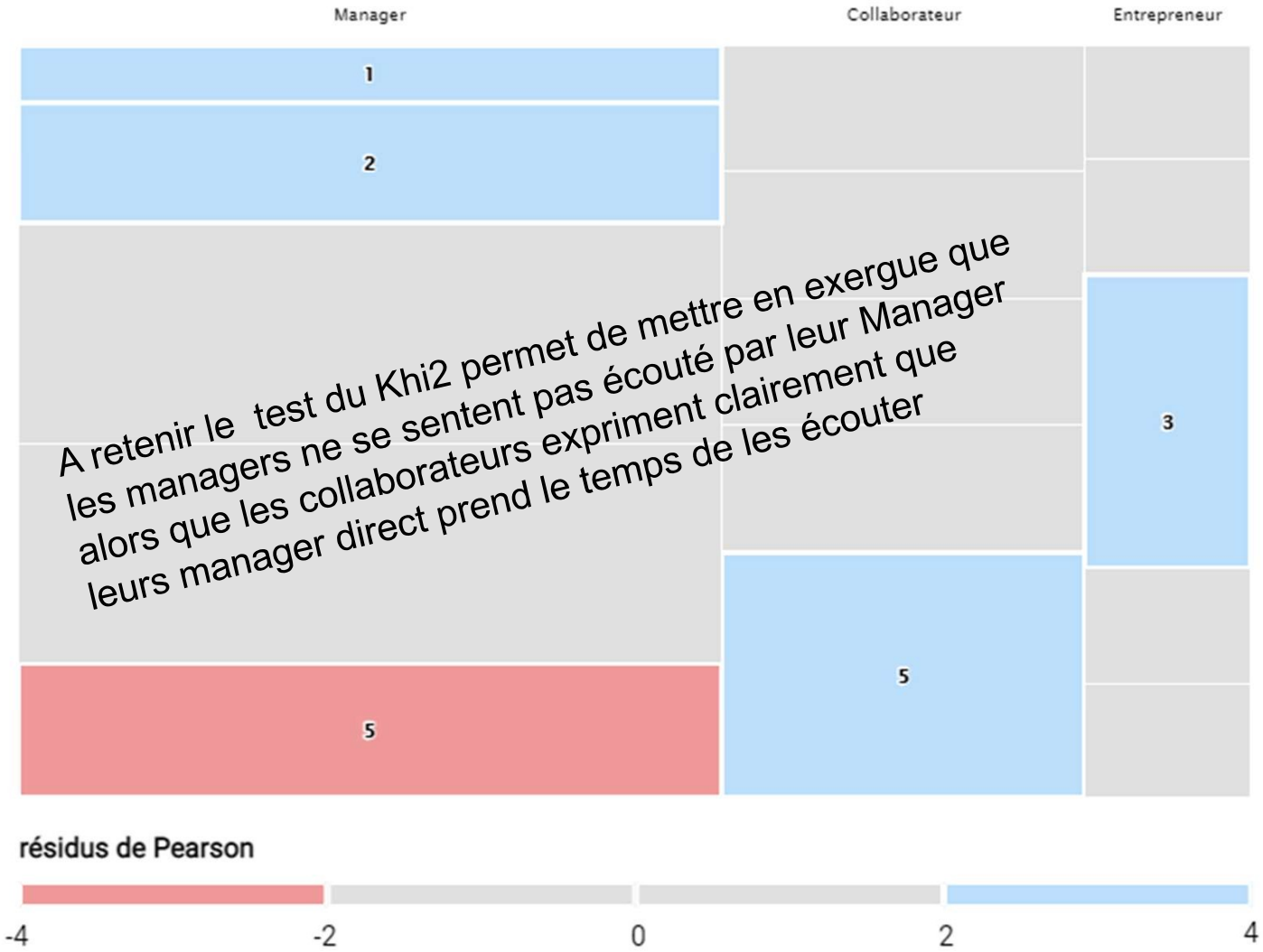
4 : **Plus d'empathie**

13 : **Demander des nouvelles de la santé des collaborateurs**
" On te demande comment tu vas avant de parler de ce que tu as produit. Anecdotique mais assez révélateur...

20 : **Positive thinking**

21 : **A l'écoute des collaborateurs sur leur vie privée**

3.04 MON MANAGER PREND LE TEMPS DE M'ÉCOUTER



A retenir le test du Khi2 permet de mettre en exergue que les managers ne se sentent pas écouté par leur Manager alors que les collaborateurs expriment clairement que leurs manager direct prend le temps de les écouter

1 Pas du tout d'accord
2 Plutôt pas d'accord
3 Ni d'accord ni pas d'accord
4 Plutôt d'accord
5 Tout à fait d'accord

En bleu ils le disent plus

En rouge ils le disent moins

p-value 0.02%

calculée par le test du khi2

ESPRIT de SERVICE FRANCE

SOMMAIRE

PRÉFACE
Charles-Henri Besseyre des Horts 4

INTRODUCTION
Maryse Juranville et Agnès Baillot 8

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE ET DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE 10

2. UN ÉCOSYSTÈME EN TRANSFORMATION 14

3. LE MANAGEMENT AU CŒUR DES BOULEVERSEMENTS 43

4. LES MANAGERS DE DEMAIN : SCÉNARIOS PROSPECTIFS 67

5. ACCOMPAGNER AUTREMENT LES MANAGERS 87

CONCLUSION 91

POUR ALLER PLUS LOIN : LE REGARD INSPIRANT DE NOS EXPERTS 92

POSTFACE 109

BIBLIOGRAPHIE 110

ANNEXES 113

RÉSULTATS DU RAPPORT D'ÉTUDES PROSPECTIVES talk4

ESPRIT de SERVICE FRANCE

VOYAGE AU CŒUR DU MANAGEMENT

POUR UN MANAGER À L'ESPRIT DE SERVICE RENOUVELÉ

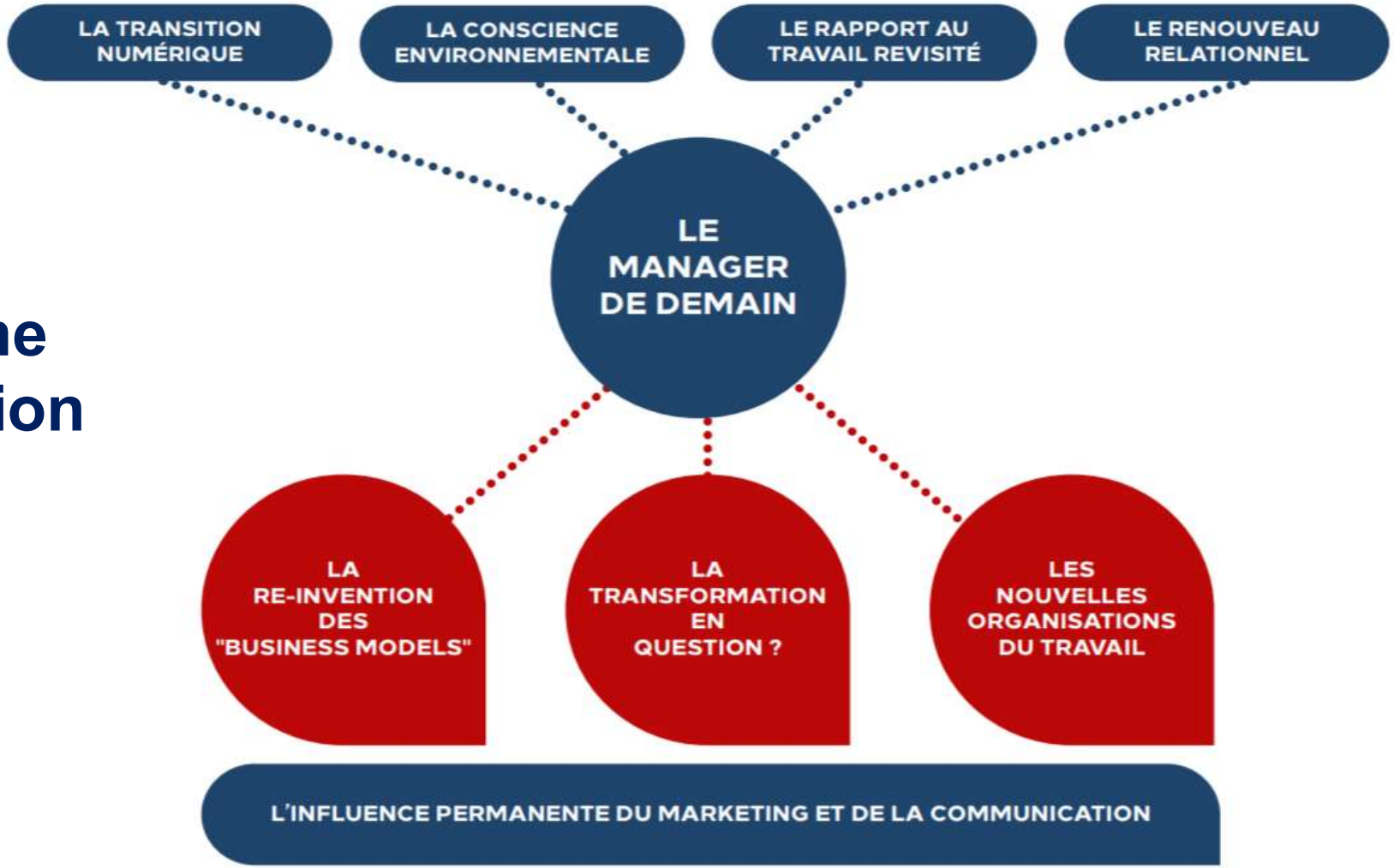
Rapport d'études
Le Lab-Prospective

ESPRIT DE SERVICE FRANCE
Mars 2021

https://espritdeservicefrance.fr/le-lab/

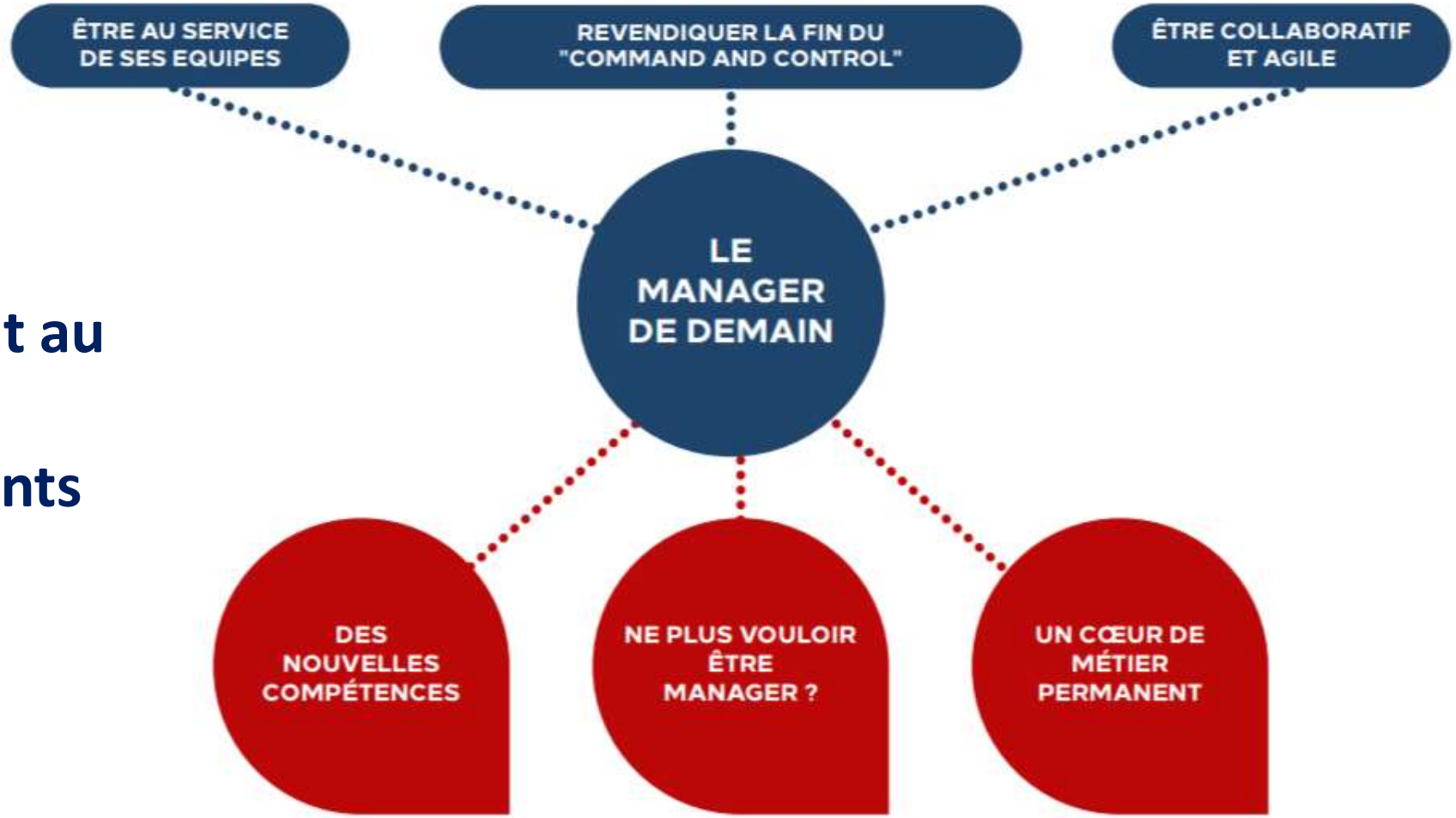
ESPRIT de SERVICE FRANCE

Un écosystème en transformation



ESPRIT de SERVICE FRANCE

Le management au cœur des bouleversements



ESPRIT de SERVICE FRANCE

Les managers de demain : des compétences à valoriser

UN MANAGER AU SERVICE :

- DU BUSINESS
- DE SA DIRECTION/GOUVERNANCE
- DE SON ÉCOSYSTÈME / COMMUNAUTÉS
- DE SON ÉQUIPE (COLLECTIF)
- DE CHAQUE MEMBRE DE SON ÉQUIPE (PERSONNE)
- DE LUI MÊME (SOI)

SES PRINCIPALES COMPÉTENCES :

- DÉVELOPPER ET/OU PARTAGER UNE VISION
- PILOTER PAR ET POUR L'INNOVATION
- ANIMER ET ACCOMPAGNER EN PROXIMITÉ
- RECONNAITRE ET VALORISER

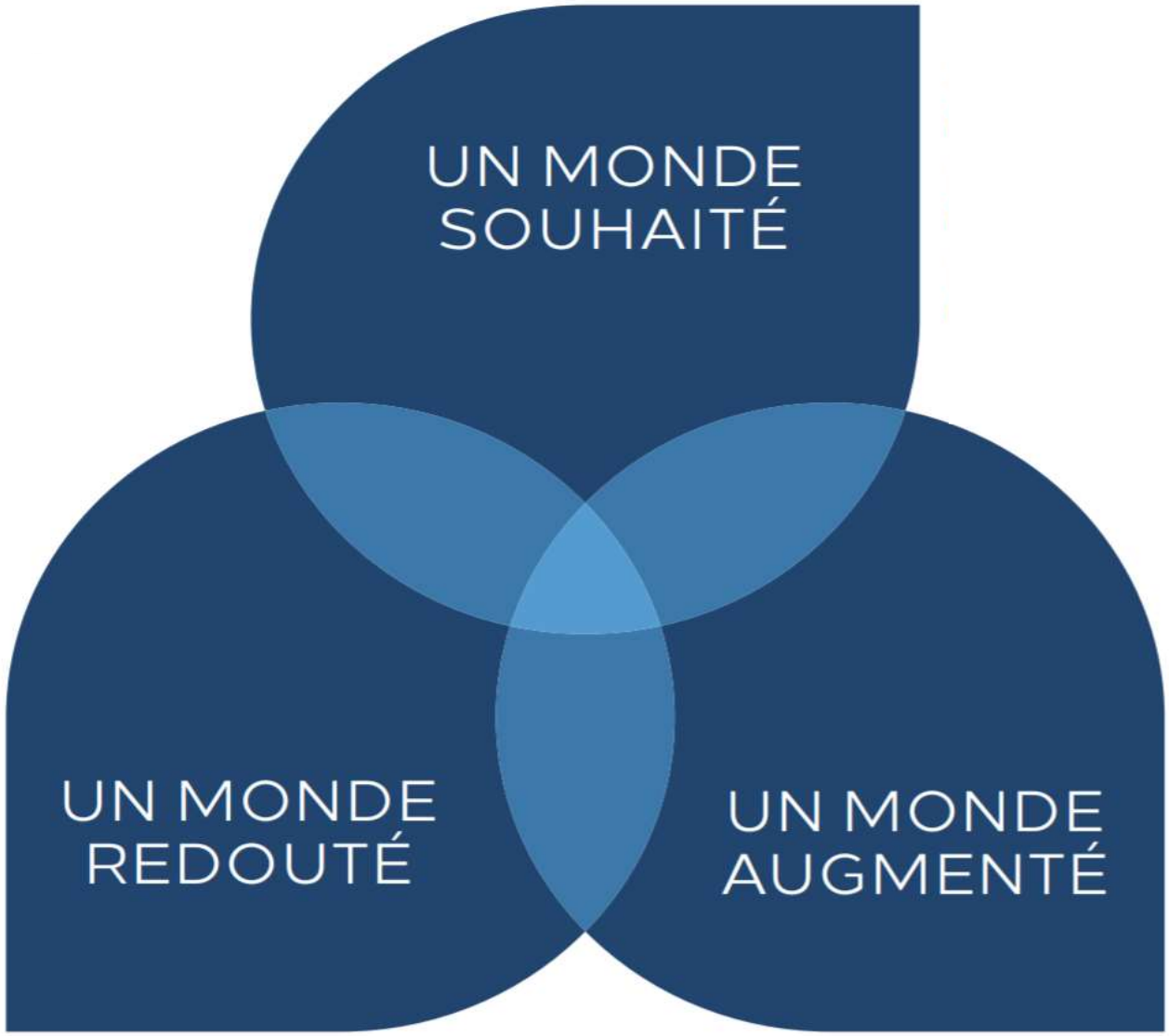
MANAGER DE PROXIMITÉ

MANAGER INTERMÉDIAIRE

MANAGER DIRIGEANT

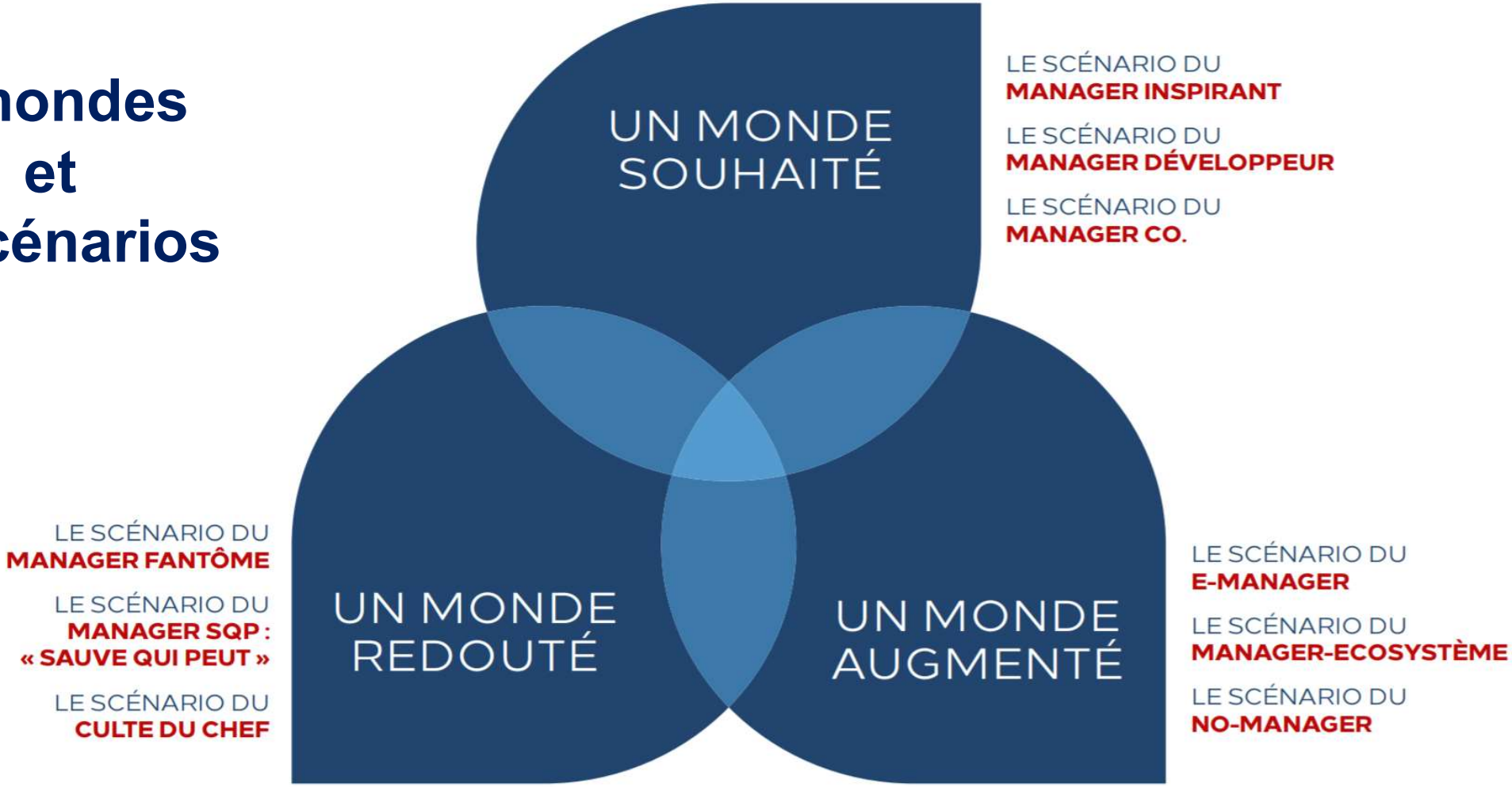
ESPRIT de SERVICE FRANCE

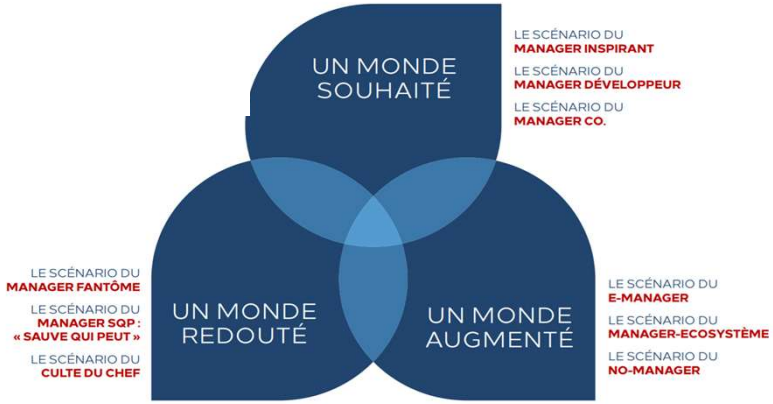
Les trois mondes des managers de demain



ESPRIT de SERVICE FRANCE

3 mondes
et
9 scénarios





Accompagner autrement les managers ?

1 - La formation initiale et continue

2 - Les pratiques RH

3 - Les politiques managériales et les visions des directions générales

Un Rapport d'études Prospectives du lab ESF :

Auteur ALINE SCOUARNEC - Talk4

Disponible pour les membres en février 2021

Préface : Charles-Henri Besseyre des Horts

« Le manager post-crise sanitaire : frugal, bienveillant et inspirant la confiance »

Les papiers de :

Pierre-Alexandre Anstett : Directeur du Développement Social Groupe/VP Social Development de Michelin

Un "nouveau modèle de leadership" pour outiller les managers dans le cadre de la responsabilisation

Thibaud Brière : Philosophe d'entreprise, ancien délégué à la philosophie de l'organisation du Groupe Hervé

Comment manager autrement en faisant plus de la même chose

Franck Brillet: Inspecteur général, de l'éducation, du sport et de la recherche. Docteur habilité à diriger des recherches

Quel(s) manager(s) du XXIème siècle ?

Nandini Colin : Directrice académique ESCP - Senior advisor The Adecco Group

Le temps du « reset » pour le management moderne ou le retour à l'essence du management

Serge Derick : Directeur Transformation & Développement RH et social - DRH Groupe BPCE

« Faire entreprise ou faire équipe »

Céline Forest : Auteure du livre « L'expérience clients, la revanche du B to B », speaker, experte en management et expérience clients.

Une nouvelle perception du rôle du management

Patrice Guézou : Directeur Général de Centre Inffo

4 compétences managériales au crible d'un monde du travail post-confinement

ESPRIT de SERVICE FRANCE

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE ATTENTION