



HAL
open science

Mieux-être au travail : repenser le management et l'émergence de la personne. Entretien avec Serge Derick

Serge Derick

► To cite this version:

Serge Derick. Mieux-être au travail : repenser le management et l'émergence de la personne. Entretien avec Serge Derick. Mieux-être au travail : repenser le management et l'émergence de la personne, 2017, pp.13. hal-01865917

HAL Id: hal-01865917

<https://hal.science/hal-01865917>

Submitted on 2 Sep 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

Entretien

Questions à Serge Derick*

Quelle est votre vision des principales mutations du travail et quelles seront les prochaines grandes étapes avec leurs implications sur les pratiques managériales ?

De mon point de vue deux grandes mutations dues à l'impact des Nouvelles Technologies de l'Information et de la communication émergent dans le monde du travail :

- La modification des conditions mêmes d'exercice de l'activité, du métier qui transforment la dimension relationnelle et les outils au service du métier bancaire se traduisant notamment par une montée de l'expertise métier et ce quel que soit le métier.

- La transformation des pratiques managériales et au-delà de la relation de travail : ces dernières vont exiger de plus en plus de prise en compte du désir d'autonomie et de personnalisation des salariés. Ces derniers souhaitent plus de reconnaissance et de participation car les nouvelles technologies leur permettent de communiquer plus facilement et sans intermédiaire.

Quelles sont globalement les grandes mutations du secteur bancaire et leur impact sur le travail, notamment concernant la dimension « expérience client » ?

Aujourd'hui, tous les métiers participent au processus de création de « la valeur client » : alors qu'auparavant la relation client était l'apanage des fonctions commerciales, elle devient totalement partagée avec l'ensemble des services dits de « middle », l'industrialisation continue des process conduisant à l'augmentation de plateformes mutualisées en corolaire de la montée en expertise des fonctions supports à la vente.

Il faut à présent parler de « parcours client », à l'initiative de ce dernier qui souhaite un excellent niveau de satisfaction dans tous les domaines : en agence, par téléphone, internet et en mobilité sur son smartphone, tous ces canaux devant être parfaitement interconnectés en temps réel.

Nous assistons aussi à une véritable refonte du modèle distributif et relationnel qui place, non plus l'agence voir même le conseiller, mais bien le client et son vécu au cœur de la relation commerciale.

Pensez-vous que les plus jeunes ont des aspirations spécifiques en termes de bien-être au travail et de management ?

Les plus jeunes salariés ont des aspirations spécifiques et dans le même temps ont moins de capacités à se projeter et les moyens pour le faire.

Ils souhaitent que leur manager les aide à grandir et la question de la relation dans l'apprentissage qu'on peut leur offrir est primordiale.

Par ailleurs les plus jeunes sont moins enclins à une relation hiérarchique historiquement basée sur l'autorité. Ils sont plus en recherche d'un « manager coach » qui fait réellement vivre le bien-être au travail : ils placent eux aussi leur expérience collaborateur au cœur de leurs critères de choix et de vie au travail.

Quelles sont les leviers majeurs de la transition d'une dimension « bien-être au travail » à une dimension « mieux-être au travail » ?

Un des leviers importants d'une dynamique managériale de mieux-être au travail est l'élaboration de politiques diversifiées et durables sur la problématique de la reconnaissance.

Les salariés, autant que les clients, attendent moins de discours, de promesses déconnectées de la réalité et plus de cohérence dans la durée, dans une création de valeur sociale qui leur soit palpable, utile et profitable.

Il est donc indispensable de déployer moins d'actions mais beaucoup plus partagées pour une vraie cohérence globale car une politique de mieux-être au travail exige d'agir sur plus de leviers.

* Membre du Directoire de la CEPAC, chargé de l'Outre-Mer et du Développement. Entretien mené le 3 avril 2017.