



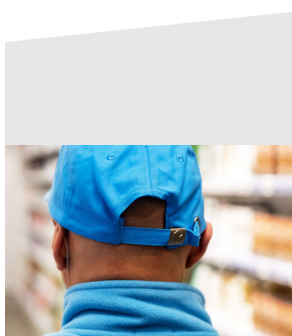
COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

## ENGAGÉS ET RESPONSABLES, BÂTISSONS ENSEMBLE LA POSTE 2030.



de vos administrateurs parrainés par la CFDT

N°24- Janvier 2023



© Chrono Cédric Helsly



## MANAGER DANS UNE ÉCONOMIE DES SERVICES

© Eric Huynh



© Eric Huynh

**E**n 60 ans, l'économie s'est largement orientée vers le monde des services passant de 42% de la population active en 1962 à 76% en 2017<sup>1</sup>.

Lorsque l'industrie dominait, le management des entreprises était au service du process, et le cas échéant, comprendre pourquoi le process n'était pas respecté et agir en conséquence en appliquant les règles et procédures.

Mais avec l'émergence de l'économie de service le client devient central ! Pour être compétitif, il est nécessaire d'intégrer l'expérience client. **En d'autres termes, il est aujourd'hui nécessaire de piloter l'activité via la satisfaction client, la satisfaction employés, sans oublier d'y intégrer la chaîne de sous-traitants pour que le résultat soit à la hauteur et le NPS<sup>2</sup> performant.**

Et le manager dans tout cela ? Il doit comprendre ce qui se passe, anticiper ou réagir vite face à des situations de plus en plus complexes et parfois des injonctions contradictoires entre process et attentes clients. Il doit être en proximité, attentif aux signaux faibles, à l'écoute de ses parties prenantes, créatif, médiateur, communicant, coopératif, éthique et équitable. Pas étonnant que Santé Publique France indique que 35% à 45% de l'absentéisme en France est due à des affections psychologiques<sup>3</sup>. **Dans ces conditions il est vital que toute l'entreprise soit alignée, jusqu'au plus haut niveau, et que la confiance de la ligne managériale soit au rendez-vous.**

Avons-nous parfaitement intégré ce changement de culture managériale ? Investissons-nous suffisamment dans la formation de nos managers, et en particulier nos encadrants de proximité sur la posture managériale attendue dans un Groupe de services comme La Poste ? Avons-nous les bons instruments d'évaluation pour permettre l'amélioration continue de nos managers et de la qualité de vie au travail ? Peut-être pas totalement<sup>4</sup>, mais l'initiative de l'évaluation du 180° puis du 360° pour les dirigeants est un bon début pour transformer nos pratiques.

**Vos administrateurs, parrainés par la Cfdt, vont régulièrement à la rencontre des managers afin d'être leur relais et d'orienter les investissements nécessaires dans la symétrie des attentions.**

<sup>1</sup>Source INSEE, enquête emploi <sup>2</sup>NPS : Net Promotion Score ou score de recommandation client

<sup>3</sup>Source OMS 2005. L'APICIL estime via l'indicateur IBET 2019 que le mal être au travail coûte 14580€/salarié/an aux entreprises. Pour aller plus loin et analyser l'exemple des PME/ETI : Sens et liberté : revenir aux fondamentaux du management (bpifrance.fr).

<sup>4</sup>Taux d'absentéisme pour maladie Groupe La Poste France 2021 : 7,34% (soit 5,6 millions de jours d'absence).



Téléchargez l'appli