

Tribune libre par Samuel Dewavrin, cofondateur de Wittyfit

Future of Work et management augmenté : quoi, comment et vers quoi se dirige-t-on ?

Si la notion de “Future of work” fait couler beaucoup d’encre, rares sont les entreprises qui la comprennent précisément. Entre management augmenté, intégration des outils technologiques, responsabilisation des salariés et transformation profonde du modèle de l’entreprise, le Future of work se traduit de différentes manières et s’inscrit dans une temporalité plus longue que cette simple année que nous venons de vivre.

Future of work et management augmenté : plus que des termes marketing, une vraie révolution

Avant la pandémie, les entreprises commençaient déjà à travailler, naturellement, sur la transformation de leurs pratiques managériales. Cependant, avec la Covid et l’usage forcé du télétravail, les entreprises ont été obligées de se réinventer et de se projeter dans un avenir post-pandémique de façon à pouvoir continuer à travailler en distanciel. C’est cette obligation à se réinventer très rapidement, cette nouvelle organisation du travail que l’on a appelé “Future of work”.

Dans cette nouvelle organisation du travail, on parle beaucoup de “manager augmenté” et cette impression, que la transformation doit venir du manager, de manière unilatérale, est légèrement réductrice. En effet, dans chaque entreprise, il y a des managers mais aussi des managés et les changements sont attendus des deux côtés. Les managers doivent prendre conscience de deux éléments : la préservation des liens sociaux, qui occupe une place importante dans l’organisation du travail et l’envie de revenir au bureau, et le changement total de leadership. En effet, les managers doivent accepter un certain lâcher prise et proposer un leadership basé sur la confiance et l’autonomie des équipes. Cela doit être aussi parfaitement reçu et compris par les managés, qui vont avoir des responsabilités découlant de cette confiance. Le Future of work c’est le changement de position du manager qui passe d’un rôle de contrôle à un rôle de soutien, de facilitateur. C’est un management extrêmement vertueux qui se place dans l’avenir et qui permet d’aller chercher la synergie des équipes dans un mode collaboratif. Ce sont les collaborateurs qui porteront les transformations sur le terrain, et qui, avec plus d’autonomie, développeront leur créativité, leur agilité et augmenteront la capacité de l’entreprise à se transformer et à s’adapter à son marché.

Quelle place pour l’IA et les nouvelles technologies dans le Future of work ?

Qui dit management à distance dit nécessité de s’équiper d’outils digitaux pour collaborer, mais aussi pour recréer une certaine ambiance et maintenir le sentiment d’appartenance à l’entreprise. Les technologies ont ce double rôle de conservation du lien social, par l’usage d’outils tels que Skype, WhatsApp, Zoom, Slack, etc., et de mesure du bien-être de l’équipe, tels que Wittyfit. Avec le travail à distance, il devient plus difficile d’identifier les irritants internes, de sentir le pouls de son équipe et l’usage d’outils technologiques permet de mesurer cette expérience collaborateur. En effet, les outils d’écoute active, on passe du diagnostic à l’analyse, puis à l’action, voire même à la formation nécessaire pour transformer les pratiques managériales et conduire toute l’organisation au succès.

L'intelligence artificielle, de son côté, influence également l'évolution des modes de management et les futures manières de travailler. Il ne faut pas la regarder avec défiance, mais bien la voir comme une opportunité : les meilleurs programmes de machine learning et d'IA ne remplaceront jamais la créativité humaine mais ils permettront d'automatiser des tâches pénibles et répétitives, laissant plus de liberté et d'autonomie aux collaborateurs. C'est l'huile dans les rouages qui libère l'agilité des collaborateurs.

L'expérience collaborateur : la clé de l'évolution des pratiques

Au même titre que l'on parle d'expérience client, les entreprises doivent s'habituer à la notion d'expérience collaborateur. Dans un monde post-pandémie, la possibilité de faire du télétravail ne sera plus un "nice to have" mais un "need to have" et ce qui était vu comme un plus va devenir une formalité. Les entreprises réfractaires auront beaucoup de mal à attirer et fidéliser les talents. Désormais, l'expérience collaborateur passe également par la quête de sens, d'un partage de valeurs et d'une expérience de travail stimulante. Or, dans un système contraint, le travail perd son sens. Les entreprises doivent proposer un environnement de travail permettant aux salariés de s'épanouir et de s'engager. C'est un cercle vertueux qui s'initiera alors : les bureaux transforment leur raison d'être et passent de lieux de travail à des lieux de rencontres, d'échanges, favorisant la créativité et l'innovation. Les entreprises doivent réfléchir à la manière de faire le meilleur usage du travail en présentiel, pour le mettre au service du lien social et de l'innovation.

Dans l'entreprise du futur, le manager aura véritablement évolué et sera passé d'un rôle de décideur omnipotent, à un rôle de chef d'orchestre, chargé de l'harmonie de son équipe et de la création de la meilleure symphonie possible. Il ne disparaîtra pas, pour la simple raison qu'en cas de crise, de décisions difficiles à prendre, partager les décisions entre tous les membres d'une équipe prend un temps trop long et entraîne une certaine résistance au changement. Une entreprise sans managers aura des difficultés à s'adapter au changement et à faire face à des crises d'ampleur. Cependant, le modèle de l'entreprise est en cours d'évolution vers un système plus horizontal dans lequel les maîtres mots seront expérience collaborateur, agilité, créativité, flexibilité : autant de notions qui permettront de conjuguer travail et épanouissement. Le Future of work n'en est qu'à ses débuts mais augure déjà de belles transformations pour les années à venir.

A propos de Wittyfit

Wittyfit est une solution de mesure de la qualité de vie au travail créée en 2015 par Thomas Cornet et Samuel Dewavrin. Élaborée en partenariat avec le CHU de Clermont Ferrand, et le professeur Frédéric Dutheil, Chef de service Médecine du Travail au CHU de Clermont-Ferrand et chercheur au CNRS en Bien-Être / Stress Physiologique et Psychosocial, Wittyfit s'appuie sur une solide rigueur scientifique et s'enrichit continuellement des derniers travaux du CHU. Plus d'informations sur : <https://wittyfit.com/>