

LIVRE
BLANC

LA RÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE & INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE
AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET COLLABORATEUR

AFRC

Kéa

UNE TRANSITION COMPLEXE**JEAN-CHRISTOPHE WALTER,
RESPONSABLE
DE L'OFFRE COOPÉRATION,
LEADERSHIP ET MANAGEMENT
CSP THE ART OF TRAINING**

L'autre jour, flânant dans les jardins à la française d'un parc, j'écoutais les commentaires autour de moi : « tu as vu comme elle est belle celle-ci ! ». « Et là, vient, si on prend de la hauteur ». « Viens voir, comme celle-ci est colorée ». « Trop beau ».

Au milieu d'un parterre, un jardinier était la main dans la terre, faisant face à plusieurs espèces différentes et les plantait ci et là, en fonction de la singularité de chacune. Les promeneurs soulignaient la beauté des fleurs et de la composition, sans jamais mentionner directement le jardinier, pourtant acteur aussi de la réussite.

Voilà une belle image de ce que devient le management et de ce qu'il sera encore plus dans quelques années. On met en avant l'épanouissement des collaborateurs (les fleurs), leurs capacités à créer une harmonie et l'action du manager / jardinier, aussi décisive soit-elle, n'est qu'implicite.

Nous sommes en pleine transition. Et cette transition fait peur. Nous quittons un modèle de travail hérité de l'ère industrielle, avec une référence de management venue de l'armée (le fameux « *Command & Control* »), des jobs à la chaîne qui cloisonnent, où les tâches sont bien définies et donc effectuées par des personnes interchangeables. Ce modèle meurt doucement. Et, la transition est complexe. Dans un monde où 50 % des jobs de 2030 n'existent pas encore et le nombre de travailleurs indépendants explose, la pyramide n'est plus, mais qu'est-ce qui va la remplacer ? Les cercles, l'holocratie ?

Le nom qu'on donnera au modèle n'a pas d'importance. Le bénéfice visible est que l'humain

reprend sa place, et de nouvelles demandes de formation apparaissent : gestion des émotions, connaissance de soi, conscience de soi, adaptabilité, initiative, résilience, vulnérabilité, mindfulness... De nouvelles postures sont travaillées : droit à l'erreur et rebondir après un échec, prise de risques, apprendre à apprendre, reverse mentoring, redevenir débutant, faire des choix. L'enjeu, dans une période où l'ancien monde n'est plus et que le nouveau n'est pas encore, est de se recentrer sur l'essentiel : l'humain, la collaboration, le travailler ensemble en coopération. Focaliser sur son bien-être et le bien-être du groupe comme gage de performance.