

DANS LA

# BIBLIOTHÈQUE

## DE LA RÉDACTION

Dans cette rubrique, la rédaction d'AMMag sélectionne des ouvrages susceptibles d'intéresser ses lecteurs.

Par Djamel Khamès

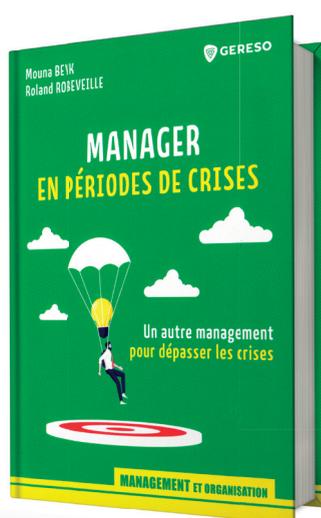


**MANAGEMENT**

**Think Human**

Olivier Duha, Éditions Eyrolles, novembre 2022, 272 p.

L'auteur a cocréé et dirige encore la société Webhelp, qui a pour fondement la gestion de la relation client pour le compte d'entreprises tierces. Le sous-titre du livre – « la Révolution de l'expérience client à l'heure du digital » – pose la problématique à laquelle s'attaque ce militant précoce du numérique, notamment dans les centres d'appels à une époque où Internet essayait de grappiller quelques parts de marché au téléphone qui dominait encore le segment de la relation entre clients et entreprises. Olivier Duha dit cependant faire attention aux pièges du tout numérique qui, mal compris, peut aboutir à l'inverse des objectifs attendus, en particulier celui de la personnalisation de la relation client. L'approche « human centric » ne doit pas être réservée aux seuls clients. Le personnel doit conserver un rôle valorisant au cœur de la chaîne de valeur de l'entreprise, de la production au service après-vente, en passant par la logistique et le commercial. La relation personnalisée avec les clients n'en sera alors que plus fructueuse.

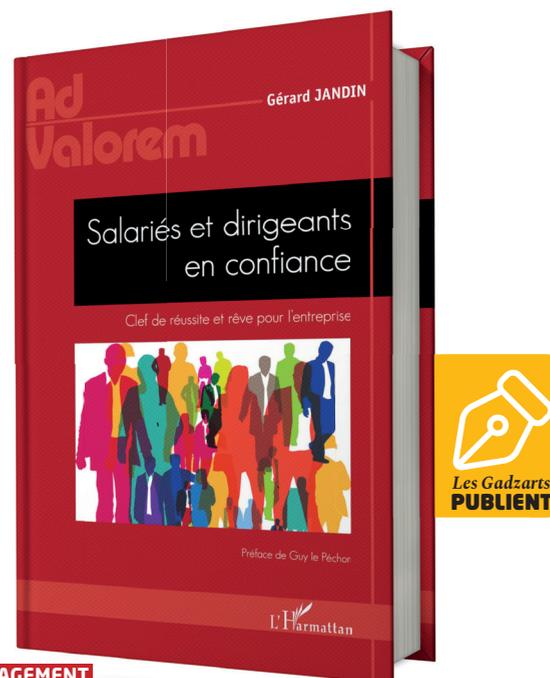


**MANAGEMENT**

**Manager en périodes de crises**

Mouna Beyk et Roland Robevelle, éd. Gereso, novembre 2021, 132 p.

À peine la crise des *subprimes* digérée que surgissent la crise sanitaire, celle des chaînes d'approvisionnement et la guerre en Ukraine... Les dirigeants sont, en conséquence, confrontés à de nouveaux défis quasi simultanés comme la gestion de la pénurie (matières premières, main-d'œuvre qualifiée...), la hausse continue des prix (de l'énergie, entre autres) et, enfin, le travail à distance imposé par une maladie très contagieuse. Ce phénomène accentue un désinvestissement des salariés déjà à l'œuvre (quête de sens). Selon les auteurs, les crises se suivront de plus en plus fréquemment et seront de plus en plus extrêmes (celle de l'environnement est encore à venir). Autant donc s'y préparer. Au cours des deux dernières années, Mouna Beyk et Roland Robevelle, respectivement coach et formateur de profession, ont observé les errements de bien des managers. Ils leur proposent ici de changer d'approche et d'organisation. Fini le chef, bonjour le fédérateur.



**MANAGEMENT**

**Salariés et dirigeants en confiance - Clef de réussite et rêve pour l'entreprise**

Gérard Jandin (Ch. 170), éd. L'Harmattan, novembre 2022, 328 p.

« Nous étions formatés pour reproduire le schéma standard basé sur l'organisation scientifique du travail. Or ce n'est pas du tout ce que j'avais compris du monde de l'entreprise, de ce que les ouvriers attendaient. » Celui qui, étudiant, se désolait déjà de voir le désintérêt des élèves ingénieurs pour les cours sur les ressources humaines n'aura alors de cesse de déconstruire le modèle dominateur du supérieur sur les subordonnés. Sa démonstration est atypique. La première partie du livre, racontée à la première personne, retrace les expériences professionnelles de l'auteur et les problématiques auxquelles il a dû apporter des réponses. De ces réponses, mises en œuvre de manière empirique, voire pragmatique, Gérard Jandin a créé un modèle de management baptisé « Janus », qu'il expose dans la seconde partie (*lire p. 30*). La ballade (au sens moyenâgeux du terme) à laquelle nous invite le Gadzarts se révèle vivifiante. Elle permet, enfin, de comprendre concrètement ce qu'est l'entreprise libérée. Ici, le concept prend vie. Et c'est la force de ce livre.

