

Appliquez les bonnes recettes d'Uber pour améliorer votre management

FRÉDÉRIC REY-MILLET / PRÉSIDENT D'ETHIKONSULTING | LE 20/12/2015 À 08:24



Appliquez les bonnes recettes d'Uber pour améliorer votre management

1 / 1

Si les dirigeants d'entreprise s'inspiraient des méthodes disruptives déployées par la start-up californienne, ils rendraient plus efficace le pilotage de leurs équipes.

En 2008, Travis Kalanick, entrepreneur américain de 32 ans, séjourne quelques jours à Paris pour en découvrir les trésors. Impossible pour lui de trouver un taxi libre alors que paradoxalement, des véhicules de tourisme avec chauffeurs hors de prix attendent désespérément des clients toute la journée. Cette expérience lui donne le déclic : en 2009, il crée Uber, l'application qui permet de commander un véhicule avec chauffeur en un clic.

Uber est valorisée à plus de 60 milliards d'euros, ce qui en fait la **start-up** la plus chère au monde. Son succès est à l'origine d'un néologisme : l'uberisation. C'est-à-dire utiliser la technologie pour proposer de nouveaux services directement aux consommateurs. Résister à cette révolution ne serait que reproduire le déni de réalité de Kodak qui sous-estima le marché de la photo numérique et disparut en quelques années.

Les textes publiés sur Le Cercle ne proviennent pas de la rédaction des Echos mais de contributeurs extérieurs.

LE CERCLE



"Je suis Charlie", l'erreur stratégique de François Hollande



Bourse : 2016, une année sous haute tension ?



Alibaba veut (aussi) dominer le monde des régies publicitaires

LesEchos

Disrupter des pratiques démodées

Toutes les études récentes montrent une tendance croissante au désengagement des collaborateurs. La qualité du management en est la principale cause. Aujourd'hui dans nos organisations coexistent trois versions de logiciel de management dont deux sont totalement dépassées par rapport aux attentes de nos collaborateurs. Le management 1.0, type *control & command*, consiste à considérer les gens comme les pions que l'on manage à la carotte et au bâton.

Le management 2.0 considère les collaborateurs comme des acteurs et s'appuie sur les outils tels que l'entretien annuel d'évaluation ou la GPEC... robustes, mais peu agiles. Donc peu adaptés en 2016, pour des entreprises dont l'environnement et les objectifs changent en permanence.

Le management 3.0 favorise le travail en réseau et l'innovation dans les environnements complexes et très changeants. Uberiser votre management consiste à mettre à jour votre ancien logiciel de management.

LesEchos.fr

Le Cercle
Article de Frédéric Rey-Millet

Date : 20/12/15

Presse web

Appliquez les bonnes recettes d'Uber pour améliorer votre management

FRÉDÉRIC REY-MILLET / PRÉSIDENT D'ETHIKONSULTING | LE 20/12/2015 À 08:24

LesEchos.fr

Le Cercle

Article de Frédéric Rey-Millet

Date : 20/12/15

Presse web

Épouser les nouvelles technologies

Les potentialités quasi infinies de l'informatique améliorent la qualité de service. Aujourd'hui, les réseaux sociaux d'entreprise permettent d'animer des communautés plus efficacement que par voie hiérarchique. Des outils open source malins comme Trello dotent nos équipes de tableaux de suivi d'actions en mode collaboratif avec nos fournisseurs et clients internes.

Des entreprises reconnues pour la qualité de leur management comme [Google](#) ou [Davidson Consulting](#) n'hésitent pas à mettre en ligne, en mode open source, leurs outils et meilleures pratiques de management.

Autre exemple d'amélioration du service rendu : le site Glassdoor, qui offre la possibilité aux demandeurs d'emploi de consulter les dernières offres, de noter sur une échelle de 0 à 5 leur employeur actuel ou passé et surtout de le recommander (ou pas) à des candidats potentiels. Si votre entreprise ne travaille pas et ne communique pas sur la qualité de son management, elle n'aura aucune chance d'attirer les candidats talentueux.

À quoi ressemblerait l'uberisation du management ?

Prenons deux facteurs clés qui ont fait le succès d'Uber, et voyons leur application au management. Simple et rapide. Une fois l'application installée sur votre smartphone, un enfant de 6 ans pourrait commander un véhicule. Vous n'avez même pas besoin de sortir votre carte de crédit à la fin de la course, car vous l'avez enregistrée au préalable. Le système est tellement efficace qu'en 2015, à New York, un chauffeur Uber répondait en moyenne plus rapidement qu'un ambulancier.

Une application dans le management : imaginez que vous puissiez monter un nouveau projet et recruter, en moins d'une semaine, avec une équipe de volontaires motivés. Et inversement, de rejoindre les projets qui vous intéressent le plus sans avoir besoin de l'aval de votre boss !

Un rapport qualité/prix hors norme. Les véhicules sont propres et ponctuels. Les chauffeurs, aimables, sont évalués par les clients et réciproquement. Être évalué par une communauté est un gage de qualité et suscite une attention constante à la dimension de service.

Une application dans le management : la perception d'une communauté est plus riche que celle d'un seul manager. Imaginez un système réunissant les bons ingrédients (entre autres, la bienveillance et les feedbacks positifs) pour révéler vos talents, même extra-professionnels.

Par **Frédéric Rey-Millet**, fondateur d'Ethikonsulting ●