



# Le Client-Directeur Général

*Eclairages issus de l'étude internationale sur les dirigeants (C-suite)*

# Les directeurs des ressources humaines utilisent l'aspect social et analytique pour modifier la relation au travail

*« Le responsable des ressources humaines a un rôle à jouer pour encourager une approche moins autocratique et plus collaborative du leadership, pour introduire de nouveaux processus de pilotage de la performance et pour guider l'organisation dans cette direction. »*

**Responsable des ressources humaines**, Services financiers, Afrique du sud

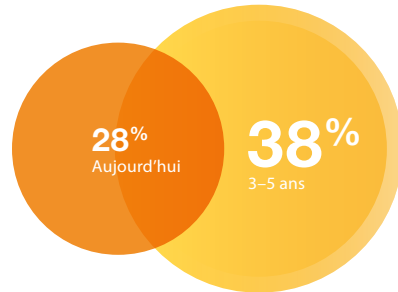
La responsabilité de l'expérience client ne concerne pas que le directeur du marketing. Les directeurs des ressources humaines connectés savent que les employés font partie intégrante de la relation client et s'attendent à être plus impliqués dans l'amélioration de l'expérience client (voir la Figure 28). Les directeurs des ressources humaines des entreprises ayant une compréhension plus poussée des clients reconnaissent aussi que l'amélioration de la collaboration dans toute la chaîne de valeur contribue de façon décisive à une expérience client positive (voir la Figure 29).

Trouver et développer le talent adéquat pour ce faire est difficile. Les directeurs des ressources humaines visent à se défaire de certaines de leurs activités d'administration pour s'axer sur la gestion des talents et sur les capacités d'analyse requises pour prendre de meilleures décisions (voir la Figure 30). Les directeurs des ressources humaines des entreprises les plus performantes s'appuient, plus que leurs pairs des moins performantes, sur le big data et l'analyse décisionnelle en mettant plus l'accent sur l'implication de l'employé (voir la Figure 31). Ils se concertent plus efficacement avec la fonction informatique, créant un partenariat vital pour un 'social business' qui réussit.

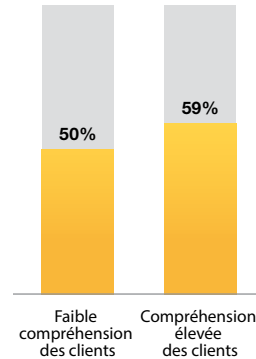
Lisez notre étude approfondie sur la façon dont les directeurs des ressources humaines relèvent ces défis sur [www.ibm.com/csuitestudy](http://www.ibm.com/csuitestudy) ou via les applications IBV pour tablette sur iOS et Android.

**Figure 28**

*Angle plus large* : Les directeurs des ressources humaines veulent s'axer davantage sur l'amélioration de l'expérience client.

**Figure 29**

*De bout en bout* : Les directeurs des ressources humaines des entreprises à l'écoute de leurs clients envisagent d'accroître la collaboration dans la chaîne de valeur.



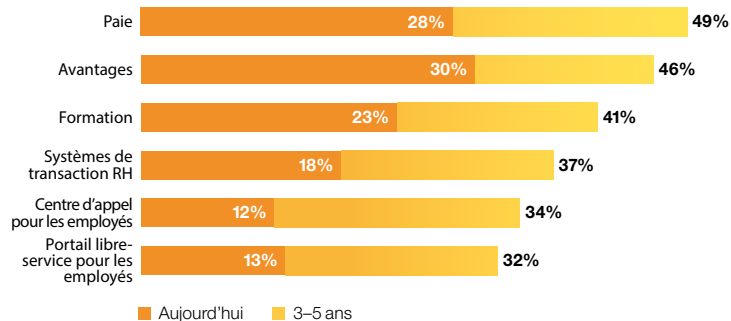
“ ”

*Nous développons et encourageons une culture de l'innovation en stimulant l'échange et la collaboration, pas seulement en interne, mais aussi en externe avec des partenaires et des fournisseurs.*

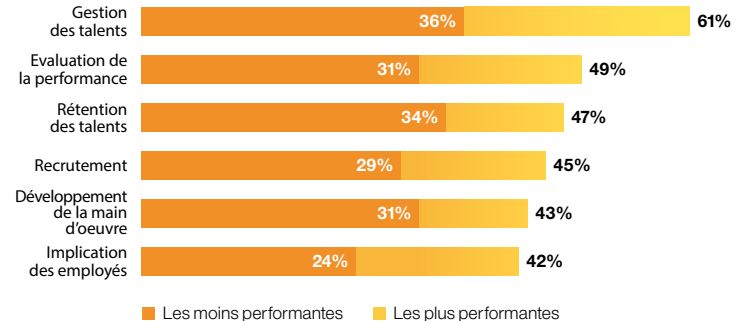
**Directeur des ressources humaines**, Biens de consommation, Brésil

**Figure 30**

*Aide externe* : Les directeurs des ressources humaines envisagent d'externaliser de nombreux processus RH opérationnels.

**Figure 31**

*Faits bruts* : Davantage de directeurs des ressources humaines des entreprises les plus performantes exploitent l'analyse de données.



**IBM**<sup>®</sup>