

Sommaire

Préface.....	17
Introduction.....	19
1^{re} partie - COMMENT GRANDIR : LA STRATÉGIE DU SERVICE RH	23
Chapitre 1 - Rédiger le plan stratégique du service RH.....	25
La stratégie des départements de services internes	25
Que dit cette méthode ?.....	26
Vos check-lists	32
Des témoignages, des cas vécus.....	34
Exercices pratiques.....	35
Chapitre 2 - Se comparer pour progresser.....	37
La gestion par comparaison	37
Que dit cette méthode ?.....	37
Vos check-lists	40
Des témoignages, des cas vécus.....	42
Exercices pratiques.....	43
Chapitre 3 - Étendre son influence avec les partenariats et les réseaux..	45
La gestion par alliances.....	45
Que dit cette méthode ?.....	45
Vos check-lists	47

Des témoignages, des cas vécus.....	49
Exercices pratiques.....	50
Chapitre 4 - Investir, innover, prendre des risques.....	51
Collecter systématiquement des idées d'amélioration pour le service RH	51
Que dit cette méthode?.....	51
Vos check-lists	54
Des témoignages, des cas vécus.....	57
Exercices pratiques.....	58
Chapitre 5 - Organiser les activités uniques comme de vrais projets....	59
L'approche « Gestion par projet »	59
Que dit cette méthode?.....	59
Vos check-lists	63
Des témoignages, des cas vécus.....	64
Exercices pratiques.....	65
2^e partie - COMMENT AUGMENTER SES MOYENS :	
LE MARKETING INTERNE DU SERVICE RH	67
Chapitre 1 - Connaître les besoins de votre marché.....	69
Réaliser l'étude du marché interne pour les services RH.....	69
Que dit cette méthode?.....	69
Vos check-lists	72
Des témoignages, des cas vécus.....	73
Exercices pratiques.....	74
Chapitre 2 - Augmenter ses moyens par le marketing	75
Réaliser le plan marketing interne	75
Que dit cette méthode?.....	75
Vos check-lists	78
Des témoignages, des cas vécus.....	80
Exercices pratiques.....	81

Chapitre 3 - Être le leader d'un marché, même petit	83
Les parts de marché interne des services RH	83
Que dit cette méthode ?	83
Vos check-lists	85
Des témoignages, des cas vécus	86
Exercices pratiques	87
 Chapitre 4 - Mesurer et améliorer la satisfaction des clients internes du service RH.....	 89
La satisfaction des clients	89
Que dit cette méthode ?	89
Vos check-lists	92
Des témoignages, des cas vécus	94
Exercices pratiques	94
 Chapitre 5 - Développer de nouveaux services pour obtenir de nouveaux moyens.....	 95
Le développement de nouveaux services RH.....	95
Que dit cette méthode ?	95
Vos check-lists	97
Des témoignages, des cas vécus	99
Exercices pratiques	100
 3^e partie - COMMENT S'ORGANISER POUR PLUS D'EFFICACITÉ	 101
Chapitre 1 - Structurer l'organisation pour plus d'efficacité	103
Restructurer le service RH	103
Que dit cette méthode ?	103
Vos check-lists	106
Des témoignages, des cas vécus	108
Exercices pratiques	109

Chapitre 2 - Organiser les activités récurrentes comme de vrais processus	111
Réduire les coûts et délais des services RH, à qualité égale	111
Que dit cette méthode ?.....	111
Vos check-lists	114
Des témoignages, des cas vécus.....	116
Exercices pratiques.....	117
Chapitre 3 - Réduire les coûts inutiles et les gaspillages.....	119
La gestion par les coûts.....	119
Que dit cette méthode ?.....	119
Réduire les coûts. Comment faire ?.....	123
Vos check-lists	125
Des témoignages, des cas vécus.....	126
Exercices pratiques.....	127
Chapitre 4 - Obtenir plus de résultats avec les mêmes moyens	129
La gestion par la productivité	129
Que dit cette méthode ?.....	130
Vos check-lists	132
Des témoignages, des cas vécus.....	134
Exercices pratiques.....	134
Chapitre 5 - Faire uniquement ce que vous faites de mieux	135
La gestion par sous-traitance.....	135
Que dit cette méthode ?.....	136
Vos check-lists	138
Des témoignages, des cas vécus.....	139
Exercices pratiques.....	140
Chapitre 6 - Réduire les coûts à bénéfices constants	141
La gestion par automatisation	141
Que dit cette méthode ?.....	141

Vos check-lists	143
Des témoignages, des cas vécus.....	145
Exercices pratiques.....	146
4^e partie - COMMENT GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES DU SERVICE RH	147
Chapitre 1 - Organiser une équipe RH efficace	149
La gestion par les équipes.....	149
Que dit cette méthode?.....	149
Vos check-lists	153
Des témoignages, des cas vécus.....	154
Exercices pratiques.....	155
Chapitre 2 - Augmenter la responsabilisation des employés	157
La gestion par délégation	157
Que dit cette méthode?.....	157
Vos check-lists	161
Des témoignages, des cas vécus.....	163
Exercices pratiques.....	163
Chapitre 3 - Améliorer la satisfaction des employés du service RH	165
La mesure de satisfaction du personnel.....	165
Que dit cette méthode?.....	165
Vos check-lists	168
Des témoignages, des cas vécus.....	170
Exercices pratiques.....	170
Chapitre 4 - Prendre conscience de vos savoirs	171
La gestion du savoir du service RH.....	171
Que dit cette méthode?.....	171
Vos check-lists	174
Des témoignages, des cas vécus.....	175
Exercices pratiques.....	176

Chapitre 5 - S'organiser mieux pour plus d'efficacité.....	177
L'organisation personnelle des responsables de RH	177
Que dit cette méthode ?	177
Vos check-lists	183
Des témoignages, des cas vécus.....	184
Exercices pratiques.....	186
5^e partie - COMMENT DIRIGER ET PILOTER LE SERVICE RH	187
Chapitre 1 - Rédiger le plan de gestion du service RH.....	189
Le plan de gestion.....	189
Que dit cette méthode ?	189
Vos check-lists	192
Des témoignages, des cas vécus.....	193
Exercices pratiques.....	194
Chapitre 2 - Améliorer vos résultats	195
La gestion par objectif	195
Que dit cette méthode ?	195
Vos check-lists	199
Des témoignages, des cas vécus.....	201
Exercices pratiques.....	201
Chapitre 3 - Abandonner les activités les moins bénéfiques.....	203
L'abandon de tâches dans les services RH.....	203
Que dit cette méthode ?	203
Vos check-lists	206
Des témoignages, des cas vécus.....	208
Exercices pratiques.....	209
Chapitre 4 - Mettre ses moyens là où ils sont les plus bénéfiques.....	211
Le budget analytique du service RH	211
Que dit cette méthode ?	211

Vos check-lists	213
Des témoignages, des cas vécus.....	215
Exercices pratiques.....	216
Chapitre 5 - Améliorer ce qui est mesurable.....	217
La gestion par la transparence Les indicateurs de performance RH.....	217
Que dit cette méthode?.....	217
Vos check-lists	223
Des témoignages, des cas vécus.....	225
Exercices pratiques.....	226
Chapitre 6 - Assurer l'atteinte de vos objectifs	227
Les tableaux de bord des services RH.....	227
Que dit cette méthode?.....	227
Vos check-lists	232
Des exemples, des cas vécus	234
Exercices pratiques.....	235
Postface	237
En pratique	241
Glossaire	253
À propos des auteurs	265