

# SOMMAIRE

Préface .....	17
Introduction .....	19
<b>1<sup>RE</sup> PARTIE - COMMENT GRANDIR : LA STRATÉGIE DU SERVICE RH .....</b>	<b>23</b>
<b>CHAPITRE 1 - RÉDIGER LE PLAN STRATÉGIQUE DU SERVICE RH .....</b>	<b>25</b>
<b>La stratégie des départements de services internes .....</b>	<b>25</b>
Que dit cette méthode ? .....	26
Vos check-lists.....	32
Des témoignages, des cas vécus .....	33
Exercices pratiques.....	34
<b>CHAPITRE 2 - SE COMPARER POUR PROGRESSER .....</b>	<b>35</b>
<b>La gestion par comparaison.....</b>	<b>35</b>
Que dit cette méthode ? .....	35
Vos check-lists.....	38
Des témoignages, des cas vécus .....	40
Exercices pratiques.....	41
<b>CHAPITRE 3 - ÉTENDRE SON INFLUENCE AVEC LES PARTENARIATS ET LES RÉSEAUX ...</b>	<b>43</b>
<b>La gestion par alliances.....</b>	<b>43</b>
Que dit cette méthode ? .....	43
Vos check-lists.....	45
Des témoignages, des cas vécus .....	47
Exercices pratiques.....	48

<b>CHAPITRE 4 - INVESTIR, INNOVER, PRENDRE DES RISQUES.....</b>	<b>49</b>
<b>Collecter systématiquement des idées d'amélioration pour le service RH .....</b>	<b>49</b>
Que dit cette méthode ? .....	49
Vos check-lists.....	52
Des témoignages, des cas vécus .....	54
Exercices pratiques.....	56
<b>CHAPITRE 5 - ORGANISER LES ACTIVITÉS UNIQUES COMME DE VRAIS PROJETS .....</b>	<b>57</b>
<b>L'approche « Gestion par projet ».....</b>	<b>57</b>
Que dit cette méthode ? .....	57
Vos check-lists.....	61
Des témoignages, des cas vécus .....	62
Exercices pratiques.....	62
 <b>2<sup>E</sup> PARTIE - COMMENT AUGMENTER SES MOYENS : LE MARKETING INTERNE DU SERVICE RH .....</b>	 <b>63</b>
<b>CHAPITRE 1 - CONNAÎTRE LES BESOINS DE VOTRE MARCHÉ.....</b>	<b>65</b>
<b>Réaliser l'étude du marché interne pour les services RH .....</b>	<b>65</b>
Que dit cette méthode ? .....	65
Vos check-lists.....	68
Des témoignages, des cas vécus .....	69
Exercices pratiques.....	70
<b>CHAPITRE 2 - AUGMENTER SES MOYENS PAR LE MARKETING .....</b>	<b>71</b>
<b>Réaliser le plan marketing interne .....</b>	<b>71</b>
Que dit cette méthode ? .....	71
Vos check-lists.....	74
Des témoignages, des cas vécus .....	76
Exercices pratiques.....	76
<b>CHAPITRE 3 - ÊTRE LE LEADER D'UN MARCHÉ, MÊME PETIT .....</b>	<b>79</b>
<b>Les parts de marché interne des services RH .....</b>	<b>79</b>
Que dit cette méthode ? .....	79
Vos check-lists.....	81
Des témoignages, des cas vécus .....	82

Exercices pratiques.....	82
<b>CHAPITRE 4 - MESURER ET AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS INTERNES DU SERVICE RH .....</b>	<b>83</b>
<b>La satisfaction des clients .....</b>	<b>83</b>
Que dit cette méthode ? .....	83
Vos check-lists.....	86
Des témoignages, des cas vécus .....	88
Exercices pratiques.....	88
<b>CHAPITRE 5 - DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES POUR OBTENIR DE NOUVEAUX MOYENS .....</b>	<b>89</b>
<b>Le développement de nouveaux services RH .....</b>	<b>89</b>
Que dit cette méthode ? .....	89
Vos check-lists.....	91
Des témoignages, des cas vécus .....	93
Exercices pratiques.....	93
<b>3<sup>E</sup> PARTIE - COMMENT S'ORGANISER POUR PLUS D'EFFICACITÉ.....</b>	<b>95</b>
<b>CHAPITRE 1 - STRUCTURER L'ORGANISATION POUR PLUS D'EFFICACITÉ .....</b>	<b>97</b>
<b>Restructurer le service RH.....</b>	<b>97</b>
Que dit cette méthode ? .....	97
Vos check-lists.....	99
Des témoignages, des cas vécus .....	102
Exercices pratiques.....	103
<b>CHAPITRE 2 - ORGANISER LES ACTIVITÉS RÉCURRENTES COMME DE VRAIS PROCESSUS.....</b>	<b>105</b>
<b>Réduire les coûts et délais des services RH, à qualité égale .....</b>	<b>105</b>
Que dit cette méthode ? .....	106
Vos check-lists.....	108
Des témoignages, des cas vécus .....	110
Exercices pratiques.....	111

<b>CHAPITRE 3 - RÉDUIRE LES COÛTS INUTILES ET LES GASPILLAGES.....</b>	<b>113</b>
<b>La gestion par les coûts.....</b>	<b>113</b>
Que dit cette méthode ? .....	113
Réduire les coûts. Comment faire ? .....	116
Vos check-lists.....	118
Des témoignages, des cas vécus .....	119
Exercices pratiques.....	120
 <b>CHAPITRE 4 - OBTENIR PLUS DE RÉSULTATS AVEC LES MÊMES MOYENS.....</b>	 <b>121</b>
<b>La gestion par la productivité .....</b>	<b>121</b>
Que dit cette méthode ? .....	122
Vos check-lists.....	124
Des témoignages, des cas vécus .....	125
Exercices pratiques.....	126
 <b>CHAPITRE 5 - FAIRE UNIQUEMENT CE QUE VOUS FAITES DE MIEUX .....</b>	 <b>127</b>
<b>La gestion par sous-traitance.....</b>	<b>127</b>
Que dit cette méthode ? .....	128
Vos check-lists.....	130
Des témoignages, des cas vécus .....	131
Exercices pratiques.....	132
 <b>CHAPITRE 6 - RÉDUIRE LES COÛTS À BÉNÉFICES CONSTANTS .....</b>	 <b>133</b>
<b>La gestion par automatisation.....</b>	<b>133</b>
Que dit cette méthode ? .....	133
Vos check-lists.....	135
Des témoignages, des cas vécus .....	137
Exercices pratiques.....	137
 <b>4<sup>E</sup> PARTIE - COMMENT GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES DU SERVICE RH .....</b>	 <b>139</b>
 <b>CHAPITRE 1 - ORGANISER UNE ÉQUIPE RH EFFICACE.....</b>	 <b>141</b>
<b>La gestion par les équipes .....</b>	<b>141</b>
Que dit cette méthode ? .....	141
Vos check-lists.....	145

Des témoignages, des cas vécus .....	146
Exercices pratiques.....	147
<b>CHAPITRE 2 - AUGMENTER LA RESPONSABILISATION DES EMPLOYÉS .....</b>	<b>149</b>
<b>La gestion par délégation.....</b>	<b>149</b>
Que dit cette méthode ? .....	149
Vos check-lists.....	153
Des témoignages, des cas vécus .....	154
Exercices pratiques.....	155
<b>CHAPITRE 3 - AMÉLIORER LA SATISFACTION DES EMPLOYÉS DU SERVICE RH.....</b>	<b>157</b>
<b>La mesure de satisfaction du personnel.....</b>	<b>157</b>
Que dit cette méthode ? .....	157
Vos check-lists.....	160
Des témoignages, des cas vécus .....	161
Exercices pratiques.....	162
<b>CHAPITRE 4 - PRENDRE CONSCIENCE DE VOS SAVOIRS.....</b>	<b>163</b>
<b>La gestion du savoir du service RH .....</b>	<b>163</b>
Que dit cette méthode ? .....	163
Vos check-lists.....	166
Des témoignages, des cas vécus .....	167
Exercices pratiques.....	168
<b>CHAPITRE 5 - S'ORGANISER MIEUX POUR PLUS D'EFFICACITÉ .....</b>	<b>169</b>
<b>L'organisation personnelle des responsables RH .....</b>	<b>169</b>
Que dit cette méthode ? .....	169
Vos check-lists.....	174
Des témoignages, des cas vécus .....	175
Exercices pratiques.....	177
<b>5<sup>E</sup> PARTIE - COMMENT DIRIGER ET PILOTER LE SERVICE RH.....</b>	<b>179</b>
<b>CHAPITRE 1 - RÉDIGER LE PLAN DE GESTION DU SERVICE RH.....</b>	<b>181</b>
<b>Le plan de gestion .....</b>	<b>181</b>
Que dit cette méthode ? .....	181

Vos check-lists.....	183
Des témoignages, des cas vécus .....	185
Exercices pratiques.....	186
<b>CHAPITRE 2 - AMÉLIORER VOS RÉSULTATS.....</b>	<b>187</b>
<b>La gestion par objectif .....</b>	<b>187</b>
Que dit cette méthode? .....	187
Vos check-lists.....	191
Des témoignages, des cas vécus .....	192
Exercices pratiques.....	193
<b>CHAPITRE 3 - ABANDONNER LES ACTIVITÉS LES MOINS BÉNÉFIQUES.....</b>	<b>195</b>
<b>L'abandon de tâches dans les services RH.....</b>	<b>195</b>
Que dit cette méthode? .....	195
Vos check-lists.....	198
Des témoignages, des cas vécus .....	200
Exercices pratiques.....	200
<b>CHAPITRE 4 - METTRE SES MOYENS LÀ OÙ ILS SONT LES PLUS BÉNÉFIQUES.....</b>	<b>201</b>
<b>Le budget analytique du service RH .....</b>	<b>201</b>
Que dit cette méthode? .....	201
Vos check-lists.....	203
Des témoignages, des cas vécus .....	205
Exercices pratiques.....	206
<b>CHAPITRE 5 - AMÉLIORER CE QUI EST MESURABLE .....</b>	<b>207</b>
<b>La gestion par la transparence Les indicateurs de performance RH .....</b>	<b>207</b>
Que dit cette méthode? .....	207
Vos check-lists.....	213
Des témoignages, des cas vécus .....	215
Exercices pratiques.....	216
<b>CHAPITRE 6 - ASSURER L'ATTEINTE DE VOS OBJECTIFS .....</b>	<b>217</b>
<b>Les tableaux de bord des services RH .....</b>	<b>217</b>
Que dit cette méthode? .....	217
Vos check-lists.....	222

---

Des exemples, des cas vécus.....	224
Exercices pratiques.....	224
<b>Postface.....</b>	<b>225</b>
<b>En pratique .....</b>	<b>229</b>
<b>Glossaire .....</b>	<b>241</b>
<b>À propos des auteurs .....</b>	<b>255</b>