



Leçons à tirer de la pandémie : La technologie est un grand facilitateur

Êtes-vous prêt à faire face à la « nouvelle normalité » et à mener des affaires « de façon inhabituelle » ? Des décideurs donnent leurs conseils les plus importants à partir de leur expérience de 2020

The Art of Smart de Crowe Global repose sur quatre piliers de réussite en matière de prise de décision : croissance, diversité, audace et innovation. Il vise à aider les chefs d'entreprise à prendre des décisions plus judicieuses. Lorsque le chaos du COVID-19 a

frappé, il a eu un impact sur toutes les organisations du monde, à un degré ou à un autre. Certains dirigeants étaient bien préparés pour prendre des décisions intelligentes et pour changer de direction, ou pour réécrire des business plans ; d'autres ne l'étaient pas.

Nous avons demandé à des décideurs du monde entier et de divers secteurs d'activité de nous faire part des enseignements qu'ils ont tirés de 2020. Voici les réponses qu'ils ont sélectionnées. Nous espérons qu'elles serviront de leçons à d'autres chefs d'entreprise désireux de prendre des décisions plus intelligentes et durables.

La vidéoconférence permet de réunir des personnes éloignés géographiquement - et l'exercice est essentiel

Pavlos Spyropoulos, Directeur Général de Lloyd's Asia :



« La pandémie et le passage au travail à domicile m'ont permis de bénéficier d'un meilleur accès aux personnes de toutes les régions du monde, car nous avons tous adopté la vidéoconférence comme jamais nous ne l'avions fait auparavant », explique Pavlos Spyropoulos, basé à Singapour, directeur général de Lloyd's Asia, qui fait partie des leaders mondiaux du marché des assurances. « J'ai pu être beaucoup plus structuré en termes de fréquence et d'efficacité des interactions que j'ai avec mes équipes. Par ailleurs, j'ai appris à quel point la pratique d'un sport et l'exercice physique sont importants pour moi et ma santé mentale.

« Je suis enthousiasmé par la dynamique qui s'est créée autour de la numérisation et la transformation qu'elle va entraîner au sein de mon organisation. Je suis toutefois préoccupé par la vitesse à laquelle la reprise mondiale pourra être conduite, et par la menace qu'un autre risque systémique frappe à un moment où nos économies et nos sociétés sont si vulnérables.

« Les dirigeants doivent passer plus de temps et consacrer plus de ressources à la compréhension, à la quantification et à l'atténuation des impacts potentiels des risques connus et imprévus. »

Soyez audacieux : il est essentiel d'encourager la justice sociale et d'investir dans l'expérience numérique des employés.

Nicole Alvino, Cofondatrice et Directrice de la Stratégie, SocialChorus :

« Les retombées du COVID-19 ont montré à tous les dirigeants qu'ils avaient besoin d'un moyen de transmettre les messages importants à l'ensemble de leur personnel », déclare Nicole Alvino, cofondatrice et directrice de la stratégie de SocialChorus, une plateforme de communication interne dont le siège est aux États-Unis. » Cela a été bénéfique pour notre plateforme SaaS de communication interne



« En outre, à mesure que la transformation numérique s'est accélérée, l'investissement dans l'expérience numérique des employés s'est également accéléré. Notre solution organise l'expérience numérique des employés pour chaque travailleur, en particulier les travailleurs de première ligne, et veille à ce qu'ils disposent d'informations personnalisées. Ils ont besoin d'être productifs et de se sentir connectés et soutenus par leur entreprise.

« Notre entreprise a fait preuve d'audace en offrant aux clients l'accès à des fonctionnalités premium leur permettant de diffuser au mieux des communications ciblées et mesurables à leur personnel international, et ce, gratuitement ».

« Cette année a également été l'occasion d'une prise de conscience du rôle que toutes les entreprises et tous les dirigeants doivent jouer en matière de justice sociale. Notre entreprise s'est engagée publiquement à lutter contre le racisme et a investi dans une formation sur la diversité pour notre équipe de direction élargie. »

La diversité était un sujet central de la dernière édition de The Art of Smart, publiée en 2019, et la recherche a révélé que les organisations les plus progressistes se rendent compte qu'une plus grande diversité conduit à des décisions plus intelligentes, à des innovations plus significatives et à un succès accru. En bref, la diversité est en corrélation avec la croissance financière.

La collaboration est essentielle, surtout en temps de crise

Raymond Sibanda, Associé, Crowe Zimbabwe :



« Les partenariats et les alliances ont toujours permis d'obtenir de meilleurs résultats que les efforts individuels », déclare Raymond Sibanda, associé chez Crowe Zimbabwe. « La pandémie de COVID-19 nous a montré que lorsque nous coopérons à grande échelle, nous créons des liens reposant sur la valorisation par l'innovation, l'agilité et la concentration.

« Au sein de la région africaine, nous avons pu exploiter notre expertise et nos compétences en formant des collaborations avec d'autres cabinets membres de Crowe et en nous lançant dans de nouveaux projets et missions. La COVID-19 nous a obligé à sortir des sentiers battus et à identifier des opportunités au-delà de nos frontières, littéralement.

« Nous avons identifié des opportunités de la part des clients dans le domaine des RH et de la numérisation grâce aux relations déjà créées et entretenues au fil des ans. La valeur ajoutée pour nous est devenue essentielle car nous fournissons à nos clients plus que l'audit, la fiscalité et les services de conseil habituels. L'identification d'opportunités de la part de nos clients a conduit à la conclusion de nouveaux contrats.

« Nous collaborons avec d'autres bureaux de Crowe en Afrique pour offrir notre gamme de services. Le Malawi et le Kenya en sont des exemples immédiats et nous sommes maintenant présents au Sud-Soudan et en République démocratique du Congo. Les collaborations et la possibilité de travailler de n'importe où dans le monde peuvent donner des résultats positifs, et c'est ce que nous avons appris avec la pandémie. »

Audace et innovation face à l'incertitude

Rabea Al Muhanna, Executive Partner, Crowe Kuwait:

« La pandémie nous a appris à quel point l'audace et l'innovation sont pertinentes face à l'incertitude », déclare Rabea Al Muhanna, Executive Partner chez Crowe Kuwait. « Les décisions, prises à juste titre par les autorités du pays, d'imposer des confinements et d'interdire les voyages, ont introduit une myriade de problèmes pour les individus et les organisations ».



« Compte tenu de la démographie de la région du Conseil de coopération du Golfe, l'arrêt total de tous les déplacements signifiait, pour de nombreuses organisations, l'absence de voyages d'affaires ou de vacances. Du jour au lendemain, des systèmes ont dû être mis en place pour assurer la continuité du travail, de l'intérieur de bureaux contrôlés vers l'extérieur. Dans un secteur de services dépendant des personnes, comme le nôtre, il s'agissait d'un défi RH comme nous n'en avons jamais connu auparavant.

« Au niveau de l'entreprise, nous avons dû, dans les plus brefs délais, passer à un modèle opérationnel entièrement différent, qui n'aurait même pas pu être envisagé dans une situation normale. Il s'agit d'un exemple classique de «réflexion hors des sentiers battus» qui nous a permis de maintenir la continuité de nos services, de nous mettre à la disposition de nos clients tout au long de la période de confinement, et de régler certains des problèmes prioritaires.

« La technologie a certainement été un facilitateur de la stratégie adoptée, mais l'audace et l'innovation au niveau du cabinet, et au niveau individuel de chaque membre de l'équipe, ont été essentielles pour surmonter l'incertitude, adopter une attitude positive et réussir. »

Adoptez la diversité et la richesse offertes par la vidéoconférence

Minter Dial, conférencier, auteur et podcasteur de premier plan dans le domaine des technologies :



« Habituellement, en temps de crise, vous pouvez vous appuyer sur votre expérience pour vous guider », explique Minter Dial, conférencier, auteur et podcasteur de longue date spécialisé dans les technologies. «J'ai dû procéder à trois ajustements importants : devenir plus accompli dans ma façon d'être et de présenter en direct des événements en ligne ; passer d'une vie de voyages et d'orateur principal dans des conférences à une vie d'homme au foyer, expérimentant un autre rapport au temps ; et trouver des moyens alternatifs pour continuer à rencontrer des personnes nouvelles et intéressantes chaque jour - ce que

j'ai pris l'habitude de faire au cours de la dernière décennie.

« Lorsque je me rendais à des événements en direct et en personne, le public présent était, inévitablement et essentiellement local. Le fait que toutes les manifestations et réunions soient désormais en ligne signifie qu'elles peuvent être suivies par des personnes du monde entier, d'où une bien plus grande diversité des intervenants et du public. L'événement Podcast Festival Live que nous avons lancé cet été devait à l'origine être un événement local à Londres. Lorsque nous avons opté pour la version en ligne, nous avons pu réunir des personnes du monde entier et inviter des intervenants qui n'auraient peut-être jamais pu venir en avion. Cela apporte une énorme richesse à notre expérience en ligne ».