

Les éditeurs de solutions esquissent une réponse

Afin de s'adapter aux nouvelles attentes des DRH, les éditeurs spécialisés font évoluer leur offre. Ils souhaitent étendre leur périmètre fonctionnel, au-delà de la seule administration du personnel, afin de maintenir le lien social et favoriser l'engagement des collaborateurs. //



PATRICIA/ADOBE STOCK

Après le confinement puis la trêve estivale, les éditeurs ont pu de nouveau échanger lors du salon Solutions RH fin septembre avec les DRH sur les impacts de la crise et les solutions à apporter. Dématérialisation des processus RH, digitalisation de la formation et du recrutement, enrichissement de l'expérience collaborateur et prévention des risques psychosociaux... L'édition 2020 a été, de fait, particulièrement riche en nouveautés. « Les équipes R & D des éditeurs ont "profité" du confinement pour faire évoluer leurs offres », constate Florence de Courtenay, directrice générale d'Infopromotions qui organise Solutions RH mais aussi eLearning Expo. Elle observe notamment une forte poussée des solutions en mode cloud afin d'assurer

l'accès à distance et en temps réel des données RH. « Les éditeurs ont aussi intégré dans leurs offres des technologies de pointe de RPA (robotic automation process, NDLR) et d'intelligence artificielle pour automatiser les tâches chronophages. »

« La période est extrêmement propice pour un éditeur », confirme Pascal Grémiaux, président fondateur d'Eurécia, un éditeur dont les solutions s'adressent aux PME et ETI. La crise doit, d'après lui, permettre aux SIRH de dépasser le cadre de la seule administration du personnel, afin « d'évoluer du processus vers l'humain et allier performances et bien-être ». Dans cet objectif, Eurécia finalise le développement de trois modules qui seront lancés avant la fin de l'année. Le premier, « Vie de bureau », entend facilité

ter les relations entre collaborateurs et recréer du lien social. Dans le même esprit, « Bons plans » permettra aux employés de partager des opportunités comme une proposition de covoiturage ou la recherche de partenaires pour la pratique d'un sport. Enfin, un coach personnel les aidera à développer des compétences comportementales particulièrement prisées dans le contexte actuel comme la gestion du temps ou la gestion du stress à partir de fiches pratiques.

Un dossier collaborateur constamment à jour

« La crise a eu des impacts sur notre road map en renforçant les tendances que nous avions pressenties », observe, pour sa part, Jean-Stéphane Arcis, PDG et cofondateur de Talentsoft. Premier ►



► constat : une entreprise doit avoir toutes les données administratives et RH de ses salariés dans un espace unique. « Grâce au dossier collaborateur, placé dans le cloud et constamment à jour, un employeur sait qui fait quoi, où et depuis quand et peut adapter les règles d'organisation du travail en fonction de la situation personnelle de chacun. » Cette unification des données suppose d'avoir un core RH comme l'éditeur français le propose avec Talentsoft Hub. Autre tendance forte : la digitalisation du catalogue de formations. « Les contenus sont dorénavant majoritairement proposés en distanciel », note Jean-Stéphane Arcis. À la différence d'un LMS (learning management system) traditionnel, une plateforme gère, dans une approche de blended learning, à la fois les contenus en ligne et les cours en présentiel. Une entreprise doit aussi pouvoir faire de la curation de contenus existants et créer ses propres ressources pédagogiques à partir d'un simple PowerPoint commenté ou d'une vidéo d'un expert.

Une fois la formation digitalisée, il faut la proposer aux collaborateurs intéressés via un système de recommandation. « Ce travail de matching suppose d'enrichir le profil du collaborateur via un graphe de compétences, puis de mettre en regard des opportunités comme un parcours de formation, la participation à un projet transverse, poursuit Jean-Stéphane Arcis. Un algorithme d'intelligence artificielle va, par exemple, comprendre que si un employé déclare maîtriser Office 365, il est probable qu'il ait une bonne connaissance d'Excel et de Teams. » À cet effet, Talentsoft a racheté, en juin, la startup spécialisée Crafty.

Identifier les compétences critiques

Director HCM Product Strategy de Workday pour la zone EMEA, Sabine Hagège a observé une forte demande pour les outils de planification en temps réel. « Il s'agit d'organiser le retour au bureau en tenant compte des règles de distance sociale, des contraintes d'aménagement de l'espace de travail, des capacités d'accueil. » La solution de l'éditeur américain, Workday Adaptive Planning, héritée du rachat d'Adaptive Insights en juin 2018, permet également de prioriser le retour des salariés aux compétences critiques et, grâce à son partenariat avec

La crise doit permettre aux SIRH de dépasser le cadre de la seule administration du personnel.

IBM, d'émettre des recommandations sur les heures d'arrivée et de départ afin d'éviter les pics d'affluence sur un site.

La crise a, selon elle, renforcé l'approche basée sur les compétences. « Les entreprises ont compris l'importance de bien connaître leurs ressources internes et d'identifier les compétences clés. » À cet effet, Skills Cloud de Workday détecte, grâce aux technologies du machine learning, les compétences présentes en entreprise en analysant le profil des collaborateurs (parcours, formations suivies...). En septembre, l'éditeur a aussi lancé Talent Marketplace qui identifie les employés dont les compétences sont les plus adaptées à des projets critiques. Cette approche par compétences est d'autant plus importante que, comme le fait remarquer Béatrice Piquer, chief marketing officer de Talentia Software, « le marché du travail est actuellement sclérosé. Les entreprises ont gelé ou restreint leurs recrutements et les collaborateurs ne veulent pas partir même s'ils sont désengagés. Sur quelles compétences clés peuvent-elles s'appuyer ? » À partir d'enquêtes en ligne et des indicateurs de la performance RH alimentés par le bilan social, un SIRH doit, selon elle, offrir une vue globale sur le niveau d'engagement par profil d'employé ou de service puis de mener des actions correctives auprès des catégories du personnel les plus démotivées. Président du Lab RH qui fédère des startups spécialisées dans les RH, Yves Grandmontagne a, lui aussi, noté un intérêt particulier pour les solutions de mesure du climat social. « Certaines startups ont proposé gracieusement leurs services durant le confinement dans un geste solidaire, mais aussi pour faire connaître leurs offres. »

L'expérience collaborateur, plus importante que jamais

Avec la crise, la notion d'expérience collaborateur est plus importante que jamais, estime Florence de Courtenay. Elle doit répondre au principe de la symétrie des attentions qui veut qu'une

entreprise porte la même attention à ses employés que celle qu'elle souhaite qu'ils accordent à ses clients. « Dans cette époque particulièrement anxiogène, un employeur doit aider ses salariés à être plus sereins en faisant circuler l'information au plus vite. Un manager qui apprend que son collaborateur a un enfant dont l'école vient de fermer aménagera son temps de travail. »

Pour Sabine Hagège, un SIRH peut aider au maintien du lien social : « L'employé doit avoir le bon niveau d'information sur la situation de la crise, les conditions de retour au bureau. Il s'agit également de sonder l'état d'esprit du moment. Êtes-vous prêt à retourner ou non au bureau ? par exemple. » À ses yeux, le format de l'entretien annuel d'évaluation ne suffit plus. Il faut instaurer des points réguliers pour entretenir un dialogue permanent entre un collaborateur et son manager.

« Le télétravail généralisé conduit à repenser l'organisation du travail et à adapter le mode de management aux nouvelles relations interpersonnelles, abonde Élodie Gourmellet, DRH d'ADP pour la France et la Suisse. Avec l'abolition des frontières professionnelles et personnelles, le travail à distance entraîne des risques d'isolement, de sur ou de sous-investissement. » Pour les prévenir, ADP a généralisé son approche « stand out ». Une plateforme en ligne permet d'organiser des « check-ins » hebdomadaires entre les collaborateurs et leurs managers.

Jean-Stéphane Arcis observe aussi un changement de mode de management avec la crise de la Covid-19. Au management vertical et directif se substitue un management flexible par objectifs, régulièrement remis à jour, où le manager se mue en coach. « Pour maintenir le lien entre collaborateurs et managers, il faut instaurer une culture du feedback, en remontant les demandes d'aide, les difficultés rencontrées. » C'est l'objet du module Conversation continue de Talentsoft qu'Orange a déployé auprès de 70 000 collaborateurs.

◆ **Xavier Biseul**