



# Faites de votre **DRH** une **championne de** **l'innovation !**

**Livre Blanc**

Février 2020

# SOMMAIRE /

<b>Notre démarche</b> .....	4
<b>Les enjeux de la fonction RH</b> .....	6
<b>Zoom sur les innovations technologiques</b> .....	7
<b>1. Quand la Data rencontre la RH</b>	
Comprendre la Data RH.....	12
Cas d'usage.....	13
Success Story : Faurecia adopte une solution de Data Storytelling .....	14
Les clés du succès de votre projet « Data » .....	16
<b>2. L'Intelligence Artificielle révolutionne la RH</b>	
Comprendre l'Intelligence Artificielle .....	18
Cas d'usage .....	19
Success Story : Société Générale repense sa gestion des compétences.....	21
Les clés du succès de votre projet d'Intelligence Artificielle .....	22
<b>3. Un environnement de travail digitalisé : « le Smart Workspace »</b>	
Comprendre le Smart Workspace .....	24
Cas d'usage .....	25
Success Story : La RATP développe son offre de formation en réalité virtuelle .....	27
Les clés du succès de votre projet « Smart Workspace » .....	28
<b>4. La Blockchain bouleversera-t-elle les RH ?</b>	
Comprendre la Blockchain .....	30
Cas d'usage .....	31
Success Story : La Blockchain au service de la réputation professionnelle.....	32
Les clés du succès de votre projet « Blockchain » .....	34
<b>5. Nos Convictions</b>	
Choisir l'innovation en fonction de son objectif .....	36
Inclure la DSI en amont d'un projet innovant .....	39
Construire une méthode pour mener un projet innovant .....	39
Rassurer les acteurs RH .....	40
Combiner les innovations est une stratégie RH gagnante .....	41
<b>Conclusion</b> .....	43
<b>Remerciements</b> .....	45

La révolution numérique actuelle, à l'image des précédentes révolutions industrielles, produit de profondes transformations dans nos sociétés, sur la manière de travailler et également de communiquer. Pour ne pas disparaître, les entreprises doivent se transformer car la concurrence est de plus en plus innovante. **Les grands gagnants sont ceux qui savent tirer une véritable valeur ajoutée des nouvelles technologies**, car elles sont aujourd'hui partout, dans tous les secteurs d'activités et à tous les niveaux.

**La fonction RH (Ressources Humaines) vit également cette mutation.** À l'origine, sa mission était de gérer le personnel et de le payer. Aujourd'hui, la RH est au cœur des nouveaux enjeux de l'entreprise comme : capter les talents, les engager et les fidéliser, donner les moyens humains à l'entreprise d'opérer ses mutations stratégiques, valoriser la marque employeur, le tout avec des budgets de fonctionnement de plus en plus contraints. Des enjeux auxquels les éditeurs de solutions doivent répondre par des outils toujours plus innovants.

La question est donc celle-ci :

*Comment les nouvelles technologies apportent-elles une véritable valeur ajoutée à la fonction RH ?*

Pour y répondre, ce livre blanc met en lumière les solutions apportées par chacune des grandes familles de technologies (Data, Intelligence Artificielle, Smart Workspace et Blockchain) au regard des principaux enjeux de la fonction RH.

**Découvrez les perspectives technologiques pour les RH de demain.**



**Benoît CAPITANT**

*Directeur d'Unité*

*Responsable de l'offre RH*

01 44 43 01 00

[benoit.capitant@mc2i.fr](mailto:benoit.capitant@mc2i.fr)



## NOTRE DÉMARCHE /

La révolution digitale est en marche et propose de nombreuses innovations technologiques en soutien à la fonction Ressources Humaines.

mc2i a mené une enquête auprès d'une trentaine d'acteurs, tous décideurs des grands comptes français et internationaux et fournisseurs de solutions innovantes pour les Ressources Humaines. Cette étude met en avant **les opportunités d'évolution** de la fonction, de manière à servir et orienter les stratégies Ressources Humaines des entreprises. Voici les questions que nous nous sommes posées et auxquelles nous répondons à travers ce livre blanc :

- Quelles **INNOVATIONS** mettre en place ?
  - Pour quels **ENJEUX RH** ?
- Quels **PROCESSUS RH** sont concernés ?
  - Quels sont les **CAS D'USAGES** ?
    - Quels **RETOURS SUR INVESTISSEMENTS** ?
- Quels **PREREQUIS** ?

Nous tenons à remercier l'ensemble des participants pour le temps consacré à nos équipes lors des entretiens que nous avons menés.

*Cartographie des start-up étudiées sur chaque technologie :*

## DATA



## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



## SMARTWORKSPACE



## BLOCKCHAIN



# LES ENJEUX DE LA FONCTION RH /

Nous identifions **six enjeux** principaux auxquels sont confrontés les directions des Ressources Humaines. Ces enjeux structurent la rédaction de notre livre blanc. Ils permettent d'identifier et de hiérarchiser les innovations technologiques pouvant servir de levier d'action.



Gérer et valoriser le capital humain



Améliorer l'expérience collaborateur et candidat



Donner à la RH un rôle d'acteur de la transformation stratégique de l'entreprise



Valoriser la marque employeur



Recentrer la RH sur des tâches à forte valeur ajoutée



Faciliter le pilotage de la performance RH



# ZOOM SUR LES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES /

Voici quelques exemples d'utilisation des innovations technologiques étudiées :



## DATA

Décloisonnement  
du Reporting

Exploration de  
données

Prédictif

Prescriptif



## IA

Automatisation des  
tâches répétitives

Analyse sémantique

Reconnaissance  
d'images

Reconnaissance  
vocale



## SMART WORKSPACE

IoT

Digital Workplace

Réalité Virtuelle  
/ Augmentée



## BLOCKCHAIN

Tokénisation

Smartcontract

Désintermédiation





## La valorisation de la Data

Avec l'explosion de la digitalisation, de plus en plus de données sont disponibles. Comment les valoriser ? Voici ce que permettent certaines avancées technologiques :

### ■ Décloisonnement du reporting (Data Mining)

Google est l'exemple parfait de ce découisonnement. Un « robot » est capable de parcourir automatiquement tous les sites internet du monde et d'en extraire les données pertinentes pour les utilisateurs du service.

### ■ Exploration de données

Il s'agit de permettre à un non spécialiste, d'explorer de manière simple et intuitive une multitude de données pour prendre une décision.

### ■ Prédictif

La météorologie illustre parfaitement ce qu'est le prédictif. Un grand nombre de données est collecté puis analysé par des modèles afin d'aboutir à des prédictions de plus en plus fiables.



## L'Intelligence Artificielle (IA)

L'Intelligence Artificielle est récemment passée du domaine de la science-fiction aux cas d'applications concrets. Sans que l'IA soit clairement définie, nous pouvons quand même distinguer plusieurs grandes familles d'applications qui émergent.

### ■ Automatisation des tâches répétitives

Il s'agit d'alléger la charge de travail des opérateurs en faisant réaliser les tâches répétitives par des procédures automatisées, ce qu'on appelle également " Automatisation ", " Robotisation " ou encore " RPA ". Les suggestions automatiques de réponses aux mails sont un exemple de RPA.

### ■ Analyse sémantique

Il s'agit de réussir à extraire des informations exploitables à partir de textes rédigés naturellement. Quelles sont les compétences clés présentes dans un CV ? Quelle est l'humeur de la personne qui écrit l'email ?

### ■ Reconnaissance d'images

La révolution concernant la reconnaissance d'images s'est produite en 2012 lorsque Google Brain a découvert lui-même le concept de l'animal chat en analysant des millions d'images en provenance de YouTube. Depuis les réseaux neuronaux sont utilisés au quotidien pour répondre à nos besoins de classification automatique d'images. Google Image permet par exemple de retrouver des images en rapport avec un sujet donné.

### ■ Reconnaissance vocale

La promesse de la reconnaissance vocale est de pouvoir passer des ordres à une machine en utilisant la voix. Le système “ traduit ” en langage informatique ce que dit naturellement un utilisateur. Les assistants vocaux (Alexa, Google Home, etc.) sont entrés dans notre quotidien.



## Le Smart Workspace

Aujourd’hui, l’utilisateur est au centre des attentions qu’il soit client ou collaborateur. Des technologies offrent de nouvelles possibilités :

### ■ IOT (Internet des Objets)

Les objets connectés permettent de “ relier ” les activités humaines aux systèmes d’informations. De plus en plus utilisés dans les situations de pénibilité, ils offrent par exemple la possibilité de vérifier que les normes, telles que les durées de temps de travail, sont respectées.

### ■ Digital Workplace

Le bureau de travail virtuel, où toutes les applications sont accessibles via un seul clic illustrent bien cette nouvelle tendance.

### ■ Réalité virtuelle ou augmentée

La démocratisation de la réalité virtuelle et augmentée offre la possibilité d’introduire cette technologie dans le monde de l’entreprise notamment dans le domaine de la formation.



## La Blockchain

La monnaie virtuelle “ Bitcoin ” a fait connaître la Blockchain au monde entier. La traçabilité, la fiabilité, l’absence d’organe central de contrôle en ont fait un outil très performant d’échange de monnaie entre les participants. Trois concepts sont principalement utilisés :

### ■ Tokenisation

Les participants à une Blockchain s’échangent des “ tokens ” ou “ jetons ”. Pour la RH, les tokens peuvent prendre la forme de jours de congés (cas de dons de jours de congés), d’heures syndicales, de points de reconnaissance, etc.

### ■ Smartcontract

Les Smartcontracts sont des automatismes très simples qui s’exécutent sur la Blockchain. Par exemple : “ si le collaborateur a 10 tokens de reconnaissance alors lui attribuer un badge ”.

### ■ Désintermédiation

La Blockchain n’a pas besoin d’un organe central de contrôle car le registre est distribué.





**D**ATA & RH /

# 1.

## QUAND LA DATA RENCONTRE LA RH

### *Comprendre La Data RH*

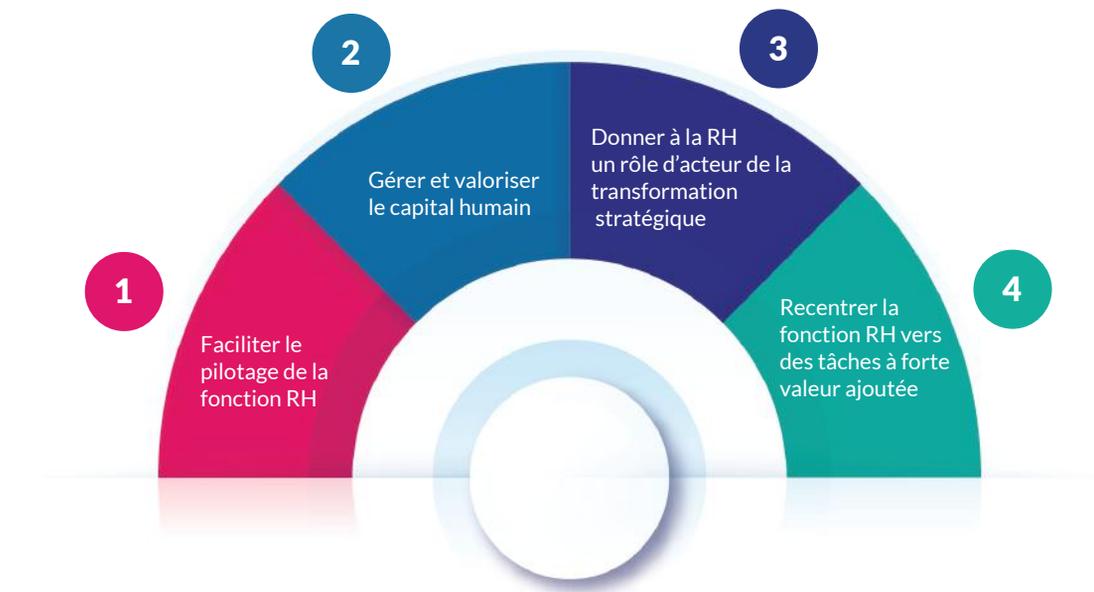


#### QUELLES SONT LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DATA ?

Toute donnée intervenant dans un processus RH est considérée comme une Data RH. À l'ère de la « Data », plusieurs concepts et techniques permettent d'optimiser l'exploitation de celle-ci :

- Le **Big Data** regroupe des données présentant une grande **variété**, produites en **volume** croissant et à grande **vitesse**. C'est ce que l'on appelle les trois « V » (variété, volume, vitesse). Autrement dit, on parle de très nombreuses données, provenant de sources diverses et que les systèmes de traitement des données classiques ne sont pas en capacité de gérer.
- Grâce au **Data mining**, procédé de récolte des données non structurées, il est désormais possible d'**exploiter des données** issues de sources diverses et variées sur des formats auparavant inexploités voire laissés pour compte.
- Le **Data storytelling** consiste quant à lui en un changement de paradigme dans l'exploitation de la donnée. Les acteurs de cette méthode le définissent comme « **l'art de faire parler les données** ». Il ne s'agit plus de présenter aux décideurs l'intégralité des indicateurs (prédictifs) mais plutôt une sélection pertinente d'informations, sous un format de visualisation, qui permet la compréhension d'analyses complexes et la prise de décision (prescriptif).

## LES ENJEUX RH DE LA DATA



Les technologies de la Data se positionnent comme **des outils de pilotage**.

En effet, les systèmes prédictifs et prescriptifs réduisent les temps de prise de décision. Dès lors, il est possible de déclencher des plans d'action de manière plus rapide et de créer de nouvelles perspectives, conférant **une approche plus stratégique pour les décideurs**. L'exploitation optimisée de la donnée permet également **une diminution des tâches à faible valeur ajoutée** comme la consolidation de données.

### Cas d'usage

DES INDICATEURS EN TEMPS RÉEL,

N'IMPORTE OÙ, N'IMPORTE QUAND

Il y a peu, sortir un indicateur RH demandait un effort important : il fallait trouver les données pertinentes, les extraire des différents systèmes, les consolider et leur donner un sens. Des solutions existent aujourd'hui pour que **les indicateurs RH apparaissent directement** sur les smartphones des collaborateurs concernés. Par exemple, la pyramide des âges de l'entreprise est devenue immédiatement accessible et actualisée en temps réel, tout comme les prévisions de sorties ou les recrutements en cours. Ces innovations, portées par un nombre grandissant de startups telles que **Toucan Toco**, rendent beaucoup **plus facile le pilotage de la fonction RH**.

## DE NOUVELLES CAPACITÉS DE STOCKAGE

### POUR DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS

Les capacités de stockage des données connaissent une croissance exponentielle. L'enjeu aujourd'hui est de pouvoir gérer et **valoriser le capital humain**. En utilisant ce volume grandissant de données, conséquence de la digitalisation de la fonction RH, des acteurs comme **Clustree** et **Goshaba**, participent à l'industrialisation de la recherche des meilleurs talents grâce aux capacités offertes par le « **Big Data** ».

### QUAND LA PREDICTION DEVIENT POSSIBLE

Réservée jusqu'alors à la météorologie ou l'ingénierie, **les modèles prédictifs** font leur entrée dans le domaine de la RH. La présence d'un grand nombre de données ainsi que la démocratisation de ces modèles créent de nouveaux services. Certaines entreprises ont réalisé des tests sur les prédictions suivantes : anticipation des départs volontaires, prédiction des nouveaux métiers, identification de populations à risque pour cibler des actions de prévention. Ces outils dotent ainsi la RH de leviers, pour jouer un rôle d'acteur de la **transformation stratégique** de l'entreprise.

---

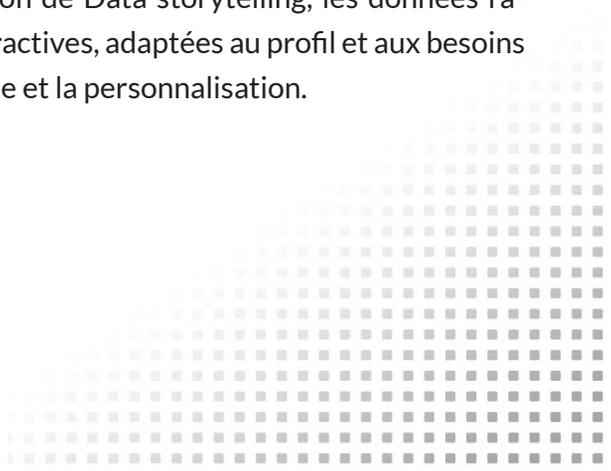
## *Success Story : Faurecia adopte une solution de Data Storytelling*

---

*Retour sur la mise en place d'un outil de Data Storytelling au sein de Faurecia, équipementier dans le secteur de l'automobile.*

### SORTIR DES SOLUTIONS DE REPORTING TRADITIONNELLES

Afin de pouvoir anticiper les mouvements futurs d'effectifs, Faurecia a lancé un appel d'offres pour mettre en place un outil de pilotage RH. Le choix s'est porté sur la solution Toucan Toco, une application qui propose du **Data storytelling intuitif et mobile**, complémentaire aux solutions de reporting traditionnelles. En effet avec une solution de Data storytelling, les données racontent une histoire à travers des représentations attractives, adaptées au profil et aux besoins métiers **ce qui favorise la compréhension**, la pédagogie et la personnalisation.



## REDONNER DE L'AUTONOMIE

### À LA DRH SUR SON OUTIL DE PILOTAGE RH

Les clients internes de cette application sont les DRH, le COMEX et les équipes de reporting RH. Cet outil leur permet **d'identifier des corrélations** entre les données RH. Ainsi, il est possible d'établir des liens entre l'absentéisme, les hausses d'heures supplémentaires et le risque de démission par exemple. Au total, l'application a été déployée auprès d'une centaine de « final users » du groupe au niveau monde. L'outil a été utilisé à des fins de **visualisation de données**, avant tout pour donner de l'autonomie aux DRH sur les tableaux de bord.

**Simple et intuitive** d'utilisation, elle permet une prise en main rapide par des acteurs non experts en Data visualisation. Son déploiement n'a pas nécessité d'effort de conduite de changement et de formation importants. C'est à l'utilisateur de prendre en main l'outil en autonomie. Un questionnaire en ligne post-projet a permis de rendre compte que le taux de satisfaction est bon, avoisinant les 70%.

### LES BONNES PRATIQUES DU PROJET

Avant de se lancer dans ce type de projet, il est important de **bien cadrer le besoin** du métier. Plusieurs réunions ont été menées avec un panel d'utilisateurs finaux afin de comprendre l'attente et de cadrer le besoin avec les données disponibles. L'expérience de Faurecia permet de rappeler l'importance **d'impliquer les équipes SI en amont** du projet pour identifier les prérequis à la mise en place de l'application. Une attention particulière doit aussi être donnée à la qualité des données RH, pour faciliter le raccordement de l'application aux outils internes. Une courte phase de test a été menée avec dix utilisateurs, ce qui a permis de prendre en compte les retours et de réaliser des évolutions en conséquence. Cette gestion agile a comme intérêt de pouvoir réorienter le besoin sans devoir recommencer le projet, et de pouvoir expérimenter de nouvelles applications.



## Les clés du succès de votre projet « Data »

Selon nous, les trois conditions pour réussir la mise en œuvre d'un projet " Data " sont :



Pour satisfaire ces trois conditions, il est nécessaire de réaliser **un mapping des données existantes**. Ce recensement permettra de définir la stratégie de sécurité et de stockage nécessaire.

Il sera également important de se doter d'un **Data quality manager** (maintien et nettoyage des données) et de statisticiens en RH pour engager des chantiers d'interopérabilité des systèmes.

Enfin, il faut bien garder en tête que la machine ne fait pas tout. **Le couple Homme-Machine** est donc indispensable pour tenir compte des variables, généralement humaine, lors d'une prise de décision.





**A & RH** /

## 2.

# L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE REVOLUTIONNE LA RH

## *Comprendre l'Intelligence Artificielle*



### QU'EST-CE QUE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ?

L'Intelligence Artificielle (IA) regroupe les techniques qui permettent aux machines d'imiter une forme d'intelligence humaine.

La discipline phare de l'IA est le **Machine Learning** (machine apprenante), mêlant algorithmie et un volume important de données. La notion a été théorisée dans les années 1950, mais à défaut de machines avec une puissance de calcul suffisante, le passage à la pratique n'a eu lieu que dans les années 2010. La notion de **Deep Learning** fait ensuite son arrivée : le fonctionnement des synapses humaines est étudié pour être reproduit par des machines.

Concrètement, le programme d'Intelligence Artificielle assimile des données par entraînements successifs de manière à rendre sa compréhension de plus en plus précise. L'objectif est de modéliser la problématique à résoudre pour proposer des solutions basées sur l'expérience :

- Automatiser une tâche
- Reconnaître des images
- Reconnaître du langage écrit et oral

Les chatbots (agents conversationnels) et les Robotic Process Automation (RPA) (programmes automatiques) en sont les principaux cas d'applications.

## LES ENJEUX RH DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



L'Intelligence Artificielle, **par la diversité des champs d'application, s'adresse à la plupart des enjeux de la DRH**. Les retours d'expériences montrent que le **gain de temps** est réel avec par exemple l'utilisation du chabot qui répond à 80 % des sollicitations quotidiennes.

De plus, certains processus comme le recrutement sont **optimisés**, en toute **fiabilité**, avec la lecture automatique des CV dont les résultats montrent un taux d'erreur nul et un retour sur investissement rapide.

### Cas d'usage

#### IDENTIFIER ET CAPTER LES MEILLEURS PROFILS

La plupart **des solutions de recrutement** ont pris le virage de l'Intelligence Artificielle afin de couvrir le processus de recrutement, du sourcing à la pré-qualification des candidats. Ces solutions complètent les outils de recrutement existants, qu'ils soient internes à l'entreprise ou externes (jobboards, CV-thèques, réseaux sociaux). Une solution d'IA entraînée à **mesurer la qualité des profils** (expérience, ancienneté, compétence) sur la base de millions d'informations, est en mesure de décortiquer un CV pris en photo grâce à la **reconnaissance visuelle**. Cela permet de nourrir un vivier de candidatures en photographiant les CV papiers reçus. À partir du CV du candidat, la solution d'IA est en mesure de proposer d'une part aux candidats, les offres correspondant au mieux à leur profil, et d'autre part à l'entreprise, de proposer les candidats les plus pertinents pour répondre à son besoin. Elle peut suggérer des profils « atypiques » qu'un être humain n'aurait pas pu qualifier. On parle ici de **matching**. Après validation par le service recrutement, l'IA pourra même **réaliser l'entretien de pré-sélection** des candidats, en leur posant des questions prédéfinies et en analysant leurs réponses. Le chargé de recrutement peut poursuivre le processus de sélection sur la base d'un rapport argumenté.

## SUGGÈREZ DES PARCOURS DE CARRIÈRE AUX COLLABORATEURS

L'Intelligence Artificielle peut également **orienter des décisions de mobilité interne** et de développement des collaborateurs. En préparation de l'entretien professionnel, les collaborateurs créent un profil ou chargent leur CV et expriment leurs souhaits d'évolution et de mobilité. Ils auront en retour un diagnostic de compétences, des suggestions de parcours et un plan d'actions en rapport avec les offres internes d'emplois disponibles et de formations proposées. Ces solutions sont aujourd'hui proposées par **365Talents** ou encore **Whoz**. Les informations chargées par les collaborateurs donnent une vision sur les compétences acquises. Le référentiel des emplois et des compétences devient alors dynamique, plus évolutif ce qui permet à une entreprise de se démarquer d'une **Gestion prévisionnelle et des emplois et des compétences (GPEC) classique**.

## OPTIMISER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET LA PAIE

Afin **d'automatiser des tâches à faible valeur ajoutée** mais également pour répondre aux sollicitations des collaborateurs et candidats, **les chatbots** ont fait leur apparition ces deux dernières décennies. Avec une évolution de leur capacité de compréhension, adaptative et contextuelle, ils répondent de manière plus précise et **améliorent nettement l'expérience collaborateur**. Ainsi, il est possible de trouver la réponse à sa question, de procéder au dépôt de congés, de candidater à une offre d'emploi et de se voir proposer des contenus en quelques clics. Il est également possible d'automatiser, via un Robotic Process Automation (RPA), la gestion des feuilles de temps et notes de frais, des arrêts de travail et des variables de paie et ce, avec **un taux d'erreur proche de zéro**.

## PILOTER LA FONCTION RH

L'IA est également utilisée pour de l'analyse multi-paramètres, dans des cas où même des programmes simples combinés à de l'expertise peinent à créer des relations. Les entreprises sont dorénavant capables **d'anticiper des risques de démission et de burn-out**. Des procédés de RPA permettent de créer automatiquement des tableaux de bords, en anticipant l'extraction et le traitement des données d'évaluations des risques socio-professionnels.



---

## Success Story : Société Générale repense sa gestion des compétences

---

Afin d'accompagner ses collaborateurs dans le développement de leur employabilité, Société Générale a lancé un projet d'outillage de sa démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) à l'échelle internationale permettant notamment de connaître les compétences disponibles dans le Groupe.

### UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DYNAMIQUE

La donnée compétence a une importance stratégique et sa mise en valeur constitue une attente forte des salariés envers la fonction RH. Bâtir un référentiel de compétences traditionnel est un projet de longue haleine. Face à la diversité des métiers du groupe, Société Générale a fait le choix de sortir de cette logique en optant pour un **référentiel dynamique** et pour l'analyse du langage naturel, deux fonctionnalités d'Intelligence Artificielle apportées par la solution retenue par Société Générale : **365Talents**. Par conséquent, le référentiel des compétences du Groupe n'est pas figé mais évolutif, co-construit à partir **des compétences déclarées** des collaborateurs puis regroupées dans les macro-compétences des métiers qui composent la banque.

### OUVRIRE LE CHAMP DES POSSIBLES

Grâce à l'Intelligence Artificielle, les responsables RH se **focalisent sur la prise de décision** sans se soucier des tâches de collecte de données. Elle permet également de faire émerger des possibilités auxquelles les acteurs RH n'auraient pas pensé en matière de suggestion de parcours de carrière. L'Intelligence Artificielle permet d'ouvrir le champ des possibles. C'est un **outil d'aide à la réflexion** et de dialogue pour tous les acteurs (les collaborateurs, les responsables RH et les managers) sur le parcours de carrière du collaborateur au sein du Groupe. Il répond donc à l'un des enjeux principaux de l'expérience collaborateur : **la personnalisation des services RH**. Grâce à l'Intelligence Artificielle, il est possible de faire correspondre une nouvelle offre d'emploi à 10 000 profils en temps réel avec un bon niveau de pertinence. Dans la plateforme, le collaborateur peut donner son avis sur la pertinence et/ou l'intérêt de la proposition (poste ouvert ou fiche métier) et l'algorithme d'apprentissage de l'IA permet de proposer à nouveau ou non ce type d'opportunités. La fonctionnalité à venir permettra au collaborateur d'identifier les compétences à développer en fonction des métiers ou postes qui l'intéressent.

### LES BONNES PRATIQUES DU PROJET

Pour faciliter l'adoption de solutions d'Intelligence Artificielle en RH, il convient d'une part de montrer aux acteurs (RH et non RH) les bénéfices immédiats qu'ils peuvent retirer de cette technologie, et d'autre part de ne pas minimiser le travail de mise en cohérence du référentiel de données. En particulier au lancement du projet, cela nécessite un travail de **mise en qualité des compétences déclarées**.

## Les clés du succès de votre projet d'Intelligence Artificielle

Selon nous, les trois conditions de mise en œuvre d'un projet « IA » sont :



La machine apprenante se basant sur des données existantes, celles-ci doivent être de **qualité** pour atteindre des résultats fiables et dénués de biais. La charge de la **fiabilisation des données** peut être partagée avec le porteur de la solution mais l'entreprise doit également faire appel à des experts métier et des experts de la donnée en interne, afin de préparer le projet.

Avant tout lancement de projet d'IA, **des indicateurs de performance raisonnables** sont à définir et à communiquer à toutes les parties prenantes. Grâce à cette approche, les freins culturels au « remplacement de l'homme par la machine » seront atténués. La Direction des Ressources Humaines doit insister sur les bénéfices de la solution pour le métier. **Inclure la RH en amont** du projet et mettre en place **un dispositif de communication et de formation**, est gage de réussite et **d'acceptabilité**.



**S**SMART WORKSPACE /

## 3.

# UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DIGITALISÉ : LE SMART WORKSPACE

## *Comprendre le Smart Workspace*



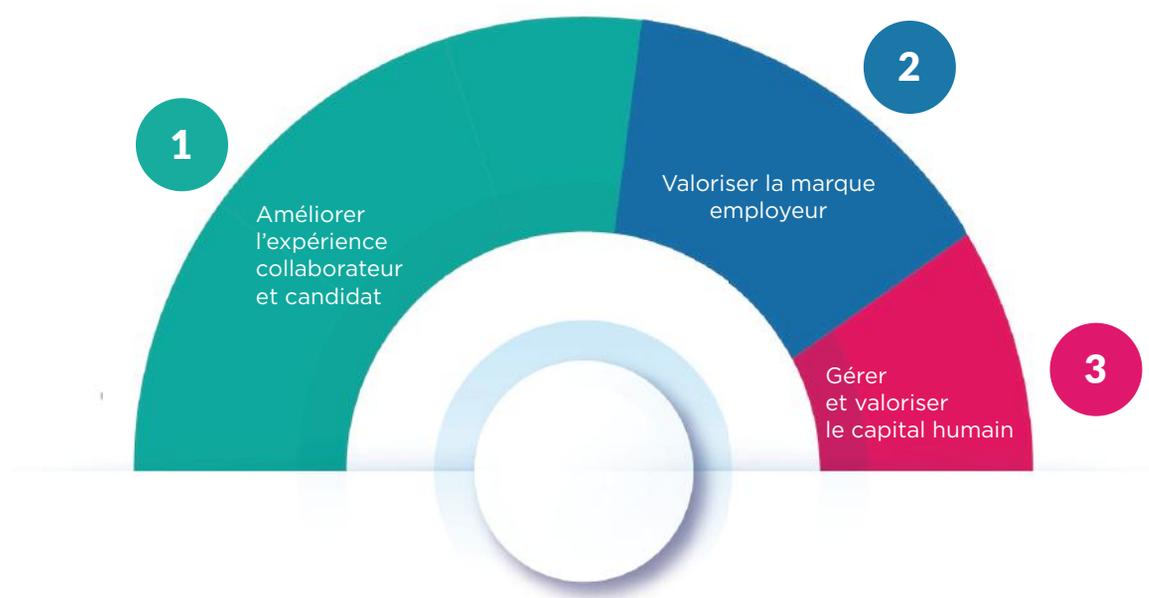
### QU'EST-CE QUE LE SMART WORKSPACE ?

Appliqué aux Ressources Humaines, le Smart Workspace est **un environnement de travail** physique et **digital intelligent**. Le collaborateur et différentes technologies interagissent dans le but de créer une expérience immersive et interactive.

Plusieurs technologies participent à rendre le lieu de travail et l'expérience collaborateur « smart », c'est-à-dire intelligent :

- Le **digital workplace**, portail numérique qui contient l'ensemble des outils métiers et collaboratifs utilisés par le collaborateur. Il transforme de plus en plus les **interactions** entre équipes.
- **La réalité virtuelle**, immersion dans un monde virtuel par l'intermédiaire d'un casque ; **la réalité augmentée**, superposition d'informations dans le monde réel via un casque, des lunettes ou autres supports comme un smartphone ; et **la réalité mixte** qui est une combinaison des deux.
- **Les objets connectés**, objets dont l'usage premier n'est pas informatique mais auxquels est ajoutée une connexion internet. Ils augmentent **l'interaction avec l'environnement de travail**.

## LES ENJEUX RH DU SMART WORKSPACE



En proposant un environnement de travail **plus interactif**, le Smart Work -space contribue à améliorer le vécu des collaborateurs dans leur espace de travail. **C'est un facteur de différenciation** et de création d'avantage compétitif en matière de recrutement : l'entreprise renvoie l'image d'une société qui adopte les nouvelles technologies et se préoccupe de **la qualité des conditions de travail**. Elle permet aussi une meilleure **efficacité de la formation** car la réalité virtuelle et la création de communautés d'apprentissage facilitent l'assimilation, la mémorisation et le travail collectif tout en rationalisant les coûts de formation.

### Cas d'usage

#### LA FORMATION FAIT PEAU NEUVE

Une session de formation en présentiel n'est pas un format adapté à tous besoins de formation. Il pose le problème de la disponibilité des formateurs et des stagiaires et implique des tâches administratives ayant une faible valeur ajoutée pour les équipes RH (suivi des présences, organisation logistique des sessions). Les formations en **e-learning** sont une solution et le **mobile learning** apporte encore plus de **flexibilité** en proposant des contenus pédagogiques pensés et accessibles directement depuis un smartphone. Les collaborateurs peuvent ainsi suivre **une formation ludique et interactive** partout (AnyWhere) à tout moment (AnyTime) sur tous supports (AnyDevice).

La réalité virtuelle ou augmentée offre aussi la possibilité de reproduire des conditions de travail dangereuses tout en étant en sécurité. Ainsi la start-up **Uptale** propose une plateforme de

conception de formations en réalité virtuelle. Munis d'un casque, les participants peuvent agir avec du contenu en partie commenté par un formateur, et ce dernier a la possibilité de valider l'acquisition de compétences. Ce suivi plus fin des collaborateurs est réalisé au profit **d'une meilleure gestion du capital humain.**

#### DIGITAL WORKPLACE :

##### PROPOSER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL 100% DIGITAL

La majorité des entreprises sont dotées d'applications permettant la gestion des emails, agendas, et l'organisation de réunions virtuelles. Pour certaines, il faut aussi compter des applications de messagerie instantanée, un réseau social d'entreprise et de nombreuses applications métiers qui co-existent. Le digital workplace propose **un point d'accès unique** à ces services, pour **une meilleure expérience collaborateur.** Il est sans aucun doute la solution technique la plus aboutie de l'ensemble du Smart Workspace. Dans le domaine de la formation, l'utilisation de plateformes de communautés d'apprenants comme **360 Learning**, facilite le partage de connaissances au profit d'une montée en compétence rapide des formés et de la valorisation de l'expérience des collaborateurs.

#### L'IOT, RÉCOLTER DE LA DONNÉE SUR LE TERRAIN

##### POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

L'utilisation des **objets connectés** *l'Internet Of Things* (IoT) reste marginale en entreprise mais on trouve quelques cas d'usage. Les objets connectés peu-vent améliorer l'environnement de travail au travers de boîtiers connectés, qui mesurent le niveau sonore, de luminosité, d'humidité, de vibration, ou encore de qualité de l'air, qui ont un impact direct sur le quotidien des équipes. La société **RubixSI** propose ce type de boîtiers connectés. Les objets connectés sont également utilisés pour réduire la pénibilité de certains postes et en prévention d'accidents du travail. Par exemple, les casques connectés des collaborateurs de terrains, dans le domaine de la construction, permettent aux véhicules de chantier de détecter la présence d'un collaborateur et ainsi d'éviter les accidents. Enfin, de nombreux postes opérationnels se voient enrichis par des compétences en gestion d'objets connectés au profit d'une **valorisation du capital humain.** Ces applications concrètes sont les témoins de l'investissement de l'entreprise pour **améliorer le bien-être des collaborateurs**, ce qui valorise **l'image de la société** sur le marché du travail.

---

## Success Story : La RATP développe son offre de formation en réalité virtuelle

---

*Dans un objectif de digitaliser 10% des heures de son offre de formations d'ici 2020, l'Université Groupe RATP a lancé un vaste programme de digitalisation de son offre de formation au sein d'une entreprise ou la formation en présentiel est la norme.*

### LANCEMENT D'UNE EXPÉRIMENTATION

#### SUR LA RÉALITÉ VIRTUELLE

Dans le cadre de cette transformation, RATP a lancé en 2018 un Proof of concept (POC) sur la réalité virtuelle. Cette expérimentation avait pour objectif de convaincre les comités de direction, de l'efficacité de cette technologie et de son retour sur investissement par rapport à une formation en présentiel. Ce POC de 3 mois a consisté à développer une formation en réalité virtuelle pour le traitement d'une des avaries les plus courantes du RER MI-09.

### UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT CONFIRMÉ

#### DE LA RÉALITÉ VIRTUELLE

Ce POC a démontré que par rapport à une formation en présentiel, la réalité virtuelle a l'avantage d'améliorer la mémorisation des connaissances transmises. En effet, grâce à la réalité virtuelle, les apprenants sont formés simultanément à un scénario pédagogique alors qu'un seul formé est réellement acteur lors d'un scénario réalisé en présentiel. Le POC en réalité virtuelle a démontré que 6 mois après son suivi, chacun des acteurs se souvenaient des grandes étapes à suivre pour intervenir sur l'avarie matérielle proposée dans le POC. La plupart des acteurs ayant suivi le scénario pédagogique étaient néophytes dans l'univers ferré ce qui a rassuré sur l'efficacité de ce mode d'apprentissage.

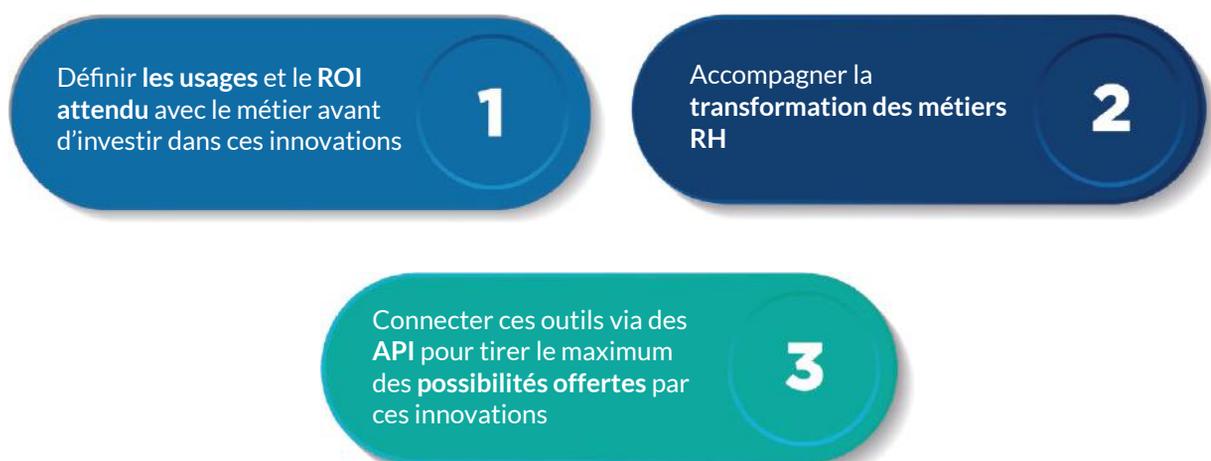
RATP a pu également mesurer le retour sur investissement de la réalité virtuelle. En effet, former un conducteur de RER représente une quarantaine de jours de formation en présentiel. Intégrer 8 scénarios pédagogiques en réalité virtuelle permettrait un gain de 5% de jour de formation et de s'affranchir de l'immobilisation du matériel. Enfin, ce format facilite l'individualisation de la formation : un formateur peut donner la possibilité à un apprenant de refaire les scénarios pour lesquels il rencontre des difficultés.

## COMMENT FACILITER L'ADHÉSION À CE NOUVEAU MODE DE FORMATION ?

Pour obtenir l'adhésion des formateurs, il est recommandé de faire participer des formateurs experts à la conception du scénario de formation en réalité virtuelle. Dans le cadre de la digitalisation des formations, la RATP souhaite créer une communauté de formateur autour des formations digitale pour favoriser leur acculturation et partager les bonnes pratiques.

Le POC a réussi à convaincre le centre de formation du RER d'utiliser 4 scénarios pédagogiques utilisant la réalité virtuelle. L'industrialisation de cette technologie pourrait naître si cette première mise œuvre confirme la viabilité de l'utilisation de cette technologie.

### *Les clés du succès de votre projet « Smart Workspace »*



Avant de faire suivre une formation en réalité virtuelle à un collaborateur, de s'équiper en objets connectés et ou de rationaliser les investissements, les innovations doivent répondre à **un usage précis**. D'ailleurs, adopter un boîtier connecté requiert **une communication claire** de ce qui est mesuré, afin qu'ils ne deviennent pas des outils de surveillance permanente du collaborateur, en accord avec les règles de protection des données à caractère personnel.

Le rôle d'un formateur se voit transformé avec l'arrivée de la réalité virtuelle, c'est pourquoi cette transition nécessite **un accompagnement fort du métier** en leur montrant les apports de la nouvelle technologie et en les incluant le plus tôt.

Enfin, **le retour sur investissement** ne sera important que **s'ils sont très utilisés et s'ils sont intégrés** aux outils existants via des API afin d'exploiter au maximum la puissance de ces outils et en valorisant l'information qu'ils permettent d'obtenir, par la définition de plans d'actions.



# LA BLOCKCHAIN /

## 4.

# LA BLOCKCHAIN BOULEVERSERAIT-ELLE LES RH ?

## *Comprendre la Blockchain*

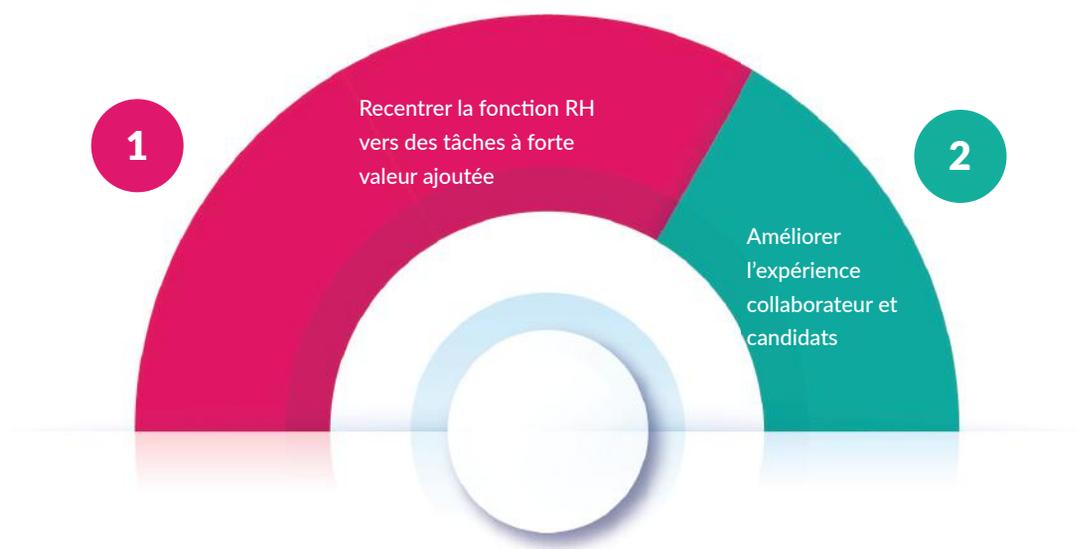


### QU'EST-CE QUE LA BLOCKCHAIN ?

La **Blockchain** (ou « chaîne de blocs ») est une technologie de **stockage et de partage d'information**. Elle se présente sous la forme d'un livre de comptes dématérialisé dans lequel sont transcrits l'ensemble des échanges effectués entre ses utilisateurs depuis sa création. Ces échanges y sont consignés chronologiquement dans des « blocs » consécutifs, liés entre eux pour en garantir **l'inviolabilité**. La Blockchain est une technologie distribuée : elle appartient à tous ses utilisateurs, ce qui en garantit la sécurité.

Les applications de la Blockchain dans les Ressources Humaines sont nombreuses et peuvent transformer les processus RH en profondeur. Infrastructure ouverte tout en restant **sécurisée par nature**, elle garantit l'accès à des données RH fiables et traçables.

## LES ENJEUX RH DE LA BLOCKCHAIN



La mise en place d'un projet Blockchain aura le potentiel **d'augmenter la valeur de la donnée RH** en assurant, en premier lieu, **sa fiabilité et sa traçabilité**. Elle pourra aller de pair avec une plus grande transparence dans les activités de l'entreprise. La technologie sera également en mesure de simplifier et **d'automatiser certaines tâches** relevant de la compétence des gestionnaires RH. Enfin, son potentiel disruptif résidera dans sa capacité à réunir des anonymes autour d'un projet commun, collaboratif, pour y **instaurer la confiance** sans même que les différents contributeurs n'aient à se connaître.

### Cas d'usage

#### RECRECITER EN TOUT CONFIANCE

La Blockchain pourrait venir en aide aux gestionnaires RH **en fluidifiant certains processus liés à leurs activités**, comme la certification numérique des documents lors du recrutement. Cette pratique consiste à horodater une copie numérique – un diplôme, par exemple – en créant une preuve d'existence c'est-à-dire une empreinte unique ancrée sur la Blockchain comme le propose **Woleet** sur la Blockchain Bitcoin. En phase de recrutement, la preuve d'existence fournie par l'établissement au candidat suffira à attester de son parcours académique.

Les recruteurs pourraient décider de ne se fier qu'aux CV dont le contenu aura été authentifié sur la Blockchain, une alternative moins coûteuse et plus sûre aux services de background check traditionnels. Cette solution est proposée notamment par **Talao**, une startup toulousaine. Le candidat fournit un justificatif pour attester de son identité et joint les vérifications nécessaires – attestation de travail et de formation, certifications professionnelles fournies par un tiers de confiance – qui sont ancrées sur la Blockchain. Le CV du candidat est consultable par l'employeur qui est assuré de l'authenticité du profil ce qui **limite les tâches chronophages de saisie, contrôle et tenue à jour des informations** sur le collaborateur.

## BLOCKCHAIN ET EMPOWERMENT :

### FAIRE PARTICIPER LES COLLABORATEURS AUX PRISES DE DÉCISION

La technologie Blockchain se fonde sur la décentralisation et la désintermédiation. En renforçant la collaboration entre les collaborateurs et le top management, ce système pourrait modifier les comportements et réduire **la verticalité au sein d'une entreprise**. Avec l'avènement de la tokenisation – la transformation d'une donnée d'entreprise en un jeton numérique échangeable, la Blockchain ouvre une nouvelle voie. Elle pourrait, par exemple, transformer les élections des représentants du personnel en « matérialisant » une voie par un jeton (token). Ou alors, elle devrait permettre aux salariés de peser plus largement sur les décisions stratégiques d'une entreprise en pouvant voter pour les projets qu'ils souhaitent soutenir (team building, séminaire...). C'est ce que propose **Blockchain Partner** avec sa solution « TIM » qui met à disposition de chaque salarié un espace sur lequel stocker et échanger ses jetons. Cela **valorise les collaborateurs** et renforce leur sentiment d'appartenance à l'entreprise au profit **d'une expérience collaborateur renouvelée**.

### UN NOUVEL HORIZON POUR LA PAIE

Grâce à la technologie de *smart contracts*, des programmes informatiques infalsifiables hébergés sur la Blockchain, il deviendrait possible **de réduire le temps consacré aux tâches récurrentes**, à l'image de la paie. Le versement **du salaire serait automatisé**, sécurisé de bout en bout, rapide – le temps de création d'un bloc – et moins coûteux en l'absence de tiers de confiance. Cette technologie serait particulièrement utile dans le cas d'une entreprise sollicitant des prestataires étrangers ou des externes pour des tâches ponctuelles. Plus prospectif encore, le versement de la rémunération à l'aide de la Blockchain offrirait la possibilité aux collaborateurs de recevoir une partie de leur salaire sous la forme de crypto monnaie, qui leur serait versée dans un portefeuille numérique sécurisé.

---

### *Success Story : La Blockchain au service de la réputation professionnelle*

---

Retour sur la mise en place d'un outil de partage de compte-rendu d'évaluation professionnelle sur la Blockchain, dans un cabinet de conseil en management.

### UNE ALTERNATIVE SUR LA BLOCKCHAIN AUX

### RÉSEAUX SOCIAUX PROFESSIONNELS

Apparue dans le courant de l'année 2018, la solution **Talao** se destine à l'origine aux consultants freelances et s'étend progressivement aux salariés des entreprises. Elle met à la disposition de

ses utilisateurs **un espace de stockage et de partage des données professionnelles** qui entend rendre la propriété de la donnée à l'utilisateur. Construite sur une Blockchain, la solution permet de **constituer son CV** en y ajoutant ses diplômes, ses recommandations et tout autre document authentifié par l'employeur ou le client. L'ensemble de ces informations **sont consultables par les recruteurs** soit par des liens directs (vers les « certificats ») soit sur la FreeDApp, l'espace de stockage sur la Blockchain des données professionnelles certifiées.

#### CERTIFIER LA COMPÉTENCE

#### DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Talao a accompagné la mise en place **d'un processus d'évaluation de consultants freelances** dans un cabinet de conseil en management. Une fois la mission terminée, un premier entretien est conduit par le manager en compagnie de son client qui tire le bilan de la prestation. Puis le consultant détaille ses réalisations à l'occasion d'un second entretien qui réunit le consultant et le manager. Une fois complétée et validée par les deux parties, **la fi-che d'évaluation est ancrée sur la Blockchain** sous la forme d'un « certificat » signé numériquement par le manager avant d'être remis au consultant.

Le lien vers le « certificat » d'évaluation est ensuite envoyé au consultant ou au collaborateur qui peut le diffuser sur les réseaux sociaux par exemple. Ce « certificat » lui permettra de faire valoir son expertise auprès de ses futurs employeurs et clients, et constituera un atout dans **la construction de sa réputation professionnelle**.

#### UN NOUVEL HORIZON POUR

#### L'ÉVALUATION PROFESSIONNELLE

La généralisation de l'évaluation sur la Blockchain est un horizon alléchant en Ressources Humaines. Cette perspective, cependant, impliquerait un changement culturel fort où les intermédiaires feraient **place à une confiance partagée en la technologie**. Pour l'heure, la Blockchain doit encore faire ses preuves et gagner en maturité dans les applications qu'on lui prête. Son adoption en entreprise passera par le développement de cas d'usage qui révéleront son plein potentiel et permettront à la Blockchain de dépasser le statut de simple argument « marketing ». Les voyants sont au vert : les coûts de production d'un certificat sur **Talao** sont négligeables et souvent volontiers pris en charge par les utilisateurs. L'adoption d'une démarche user centric a permis à l'entreprise de simplifier au mieux le parcours de l'utilisateur pour concentrer son attention sur les actions à plus forte valeur ajoutée (personnalisation du profil, détail du contenu des missions...).

## Les clés du succès de votre projet « Blockchain »

Selon nous, les trois conditions principales de mise en œuvre d'un projet « Blockchain » sont :



Le fonctionnement de la Blockchain et les limites qui lui sont propres restent encore largement méconnus du grand public. Son adoption devra être motivée par le gain que représentera un modèle distribué en lien avec la problématique d'entreprise, au risque de ne voir dans la Blockchain qu'une base de données améliorée.

L'entreprise devra **accompagner l'acculturation** du métier et s'assurer que les grands principes de la technologie (en particulier l'ouverture) sont maîtrisés.

Une fois le périmètre du projet **clairement défini** (populations cibles, précautions relatives à la gestion des données à caractère personnel...) ses porteurs devront profiter de la **phase d'expérimentation** pour s'interroger sur la valeur ajoutée du projet, l'expérience utilisateur et sa scalabilité.





# BONNES PRATIQUES /

# 5.

## NOS CONVICTIONS

### Choisir l'innovation en fonction de son objectif

C'est au travers des interviews réalisés que nous avons pu analyser la pertinence d'une innovation par rapport aux enjeux RH d'une organisation. Voici donc le positionnement que nous recommandons et sur lequel se base le développement de nos convictions ci-après.

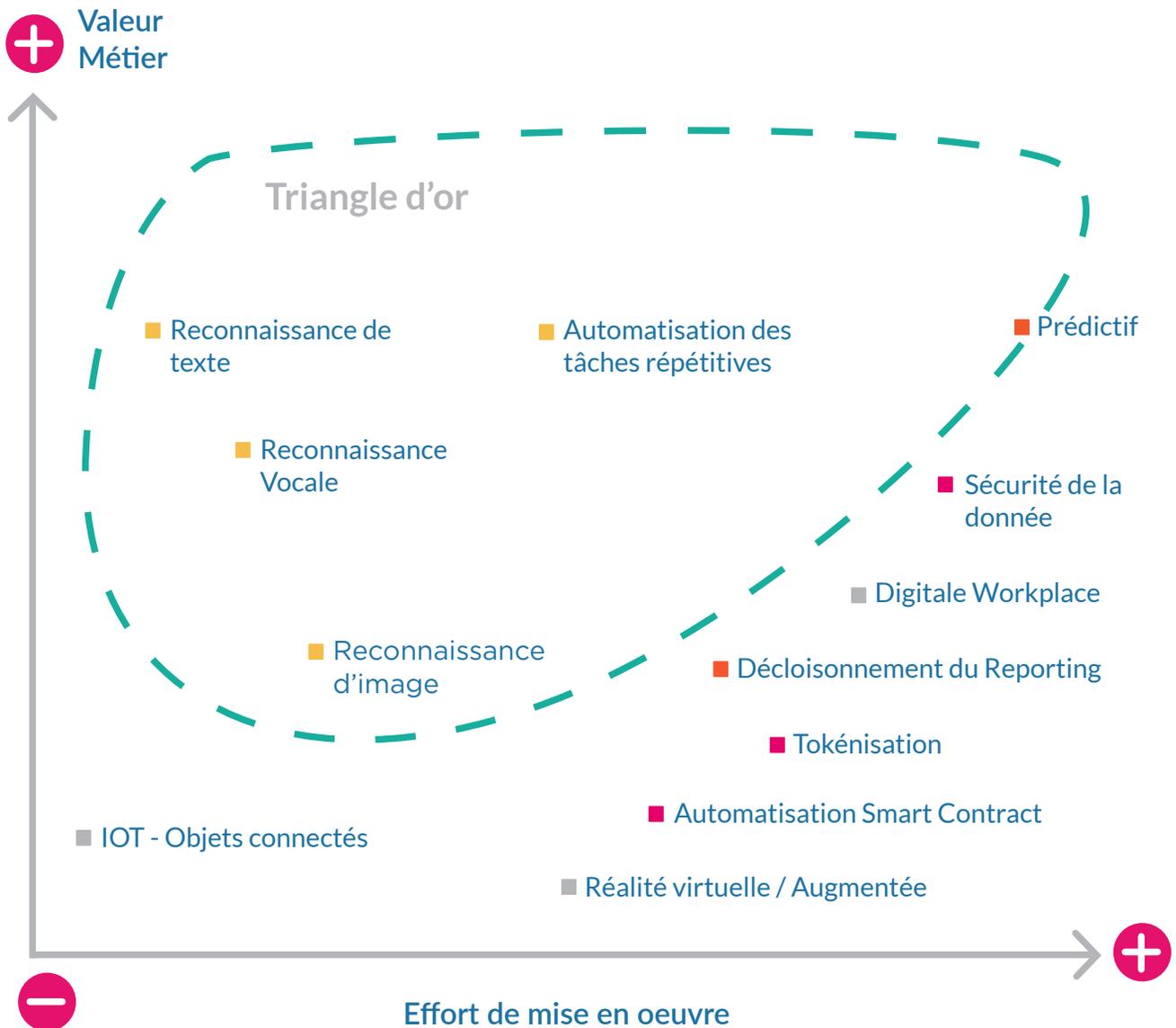
	Data	IA	Smart workplace	Blockchain
# Améliorer l'expérience collaborateur et candidat		✓	✓	✓
# Donner à la RH un rôle d'acteur de la transformation stratégique de l'entreprise	✓	✓		
# Gérer et valoriser le capital humain	✓	✓	✓	
# Valoriser la marque employeur			✓	
# Recentrer la RH sur des tâches à forte valeur ajoutée	✓	✓		✓
# Faciliter le pilotage de la performance RH	✓	✓		

**L'ensemble des innovations étudiées se proposent d'améliorer les processus stratégiques** pour la fonction RH tels que le recrutement, la formation et la gestion des compétences. De plus, la valeur créée par l'innovation dans ces domaines est immédiatement mesurable grâce à des indicateurs comme le nombre de candidatures, de nouvelles embauches, le nombre d'heures de formation suivies par un collaborateur... Elles deviennent sources de différenciation et de **création d'avantages compétitifs.**

## Positionnement des principales technologies et cas d'usage par processus RH



Voici une analyse que nous avons réalisée pour une entreprise se questionnant sur le choix d'une technologie. Celui-ci est dicté par **deux critères qui garantissent le meilleur choix** : l'effort de mise en œuvre et l'apport de valeur pour le métier RH.



- Data
- Intelligence artificielle
- SmartWorkspaces
- Blockchain



Cette synthèse sur les enjeux nous permet de comprendre que :

- **L'Intelligence Artificielle** est la technologie qui offre **le plus d'opportunités** de cas d'usage pour la fonction RH et répond le plus à ses enjeux. Le matching de CV, la suggestion de trajectoires professionnelles et les chatbots sont les cas d'usage RH de l'Intelligence Artificielle les plus fréquents.
- Les innovations **les plus matures** sont celles liées à **la Data** et le **Smart Workspace** qui regroupées, couvrent les principaux enjeux de la fonction RH.
- Les applications potentielles de la **Blockchain** dans les ressources humaines restent à l'état de projet, voire de simples concepts. Déjà mature sur des marchés de niche, parmi lesquels, l'inscription d'empreintes numériques de documents, la Blockchain fait beaucoup espérer mais cherche encore à se révéler plus largement auprès des acteurs économiques.

### ***Inclure la DSI en amont d'un projet innovant***

Face à la transformation digitale de la fonction RH, la Direction des systèmes d'information (DSI) à un rôle crucial à jouer. La fonction RH attend de la DSI, qu'elle soit **force de proposition pour développer de nouveaux usages**, sources de création de valeur pour la gestion des Ressources Humaines.

**La DSI doit également décider du choix de ces solutions**, étant donné la multitude d'acteurs présents sur le marché de l'Intelligence Artificielle ou du Big Data. L'impact de leur adoption sur le SIRH est fort et doit être **en accord avec la politique du système d'information** de l'entreprise (architecture, sécurité informatique...).

Enfin, la DSI et la DRH doivent travailler de concert **pour anticiper les impacts de ces solutions sur l'évolution du rôle du métier** et évaluer **le retour sur investissement** de ces technologies. Sans une DSI forte, impliquée dans les choix de technologies, la DRH ne peut mener seule ces transformations, qu'elle en soit ou non à l'initiative.

### ***Construire une méthode pour mener un projet innovant***

Les innovations bouleversent la manière dont est mené un projet pour différentes raisons, **ce qui peut déstabiliser son bon déroulement :**

- Il y a peu / pas de retours d'expériences, les projets sont menés par des pionniers.
- La technologie employée peut demander de revoir certaines phases "classiques" de gestion de projet, comme les phases d'apprentissage pour l'IA.
- La valeur apportée aux utilisateurs n'est pas toujours évidente en début de projet.
- Les changements se font très rapidement et une technologie choisie peut rapidement devenir obsolète.

**Afin de mener à bien la mise en place d'une innovation, mc2i accompagne ses clients et leur apporte une méthodologie claire et efficace :**

- Acculturer les utilisateurs aux nouvelles technologies.
- Rencontrer des startups.
- Faire émerger de nouveaux cas d'usage.
- Mener des phases de prototypage rapides.
- Animer la communauté des expérimentateurs.
- Lancer et assurer le suivi du projet.

### ***Rassurer les acteurs RH***

Pour faciliter l'adhésion envers ces nouvelles technologies par les RH, il convient avant même de présenter les fonctionnalités proposées par la nouvelle technologie, **de présenter ses apports sur leur quotidien.**

Cela implique de rassurer les acteurs RH sur le fait que ces technologies n'ont pas vocation à se substituer à leur métier. Au contraire, elles interviennent par **extension du rôle des acteurs RH**, comme une aide à la décision pour faciliter leur travail.

C'est donc un véritable **changement de culture par lequel il convient de définir une nouvelle gouvernance** afin d'inscrire ces technologies dans la durée au sein de la fonction RH.

### ***Quels impacts des innovations sur les métiers***

(Source : L'impact de la révolution digitale sur l'emploi - Institut Sapiens)

*A l'heure actuelle, il est possible de dresser un tableau des impacts des nouvelles technologies sur l'emploi. C'est ce qu'a fait l'Institut Sapiens et le constat est sans appel : des métiers sont en voie de disparition. Ce sont notamment les plus pénibles qui sont remplacés, là où la technologie apporte une meilleure performance que les compétences humaines. On peut citer le secteur de la maintenance, les conseillers en banque et assurance, les métiers de gestion de tâches administratives, les comptables, les agents de caisse... Ce qui est sûr c'est que l'innovation apporte un gain à l'entreprise mais pour la rendre socialement acceptable, elle doit être couplée à de la formation, afin que les salariés évoluent avec leur métier.*

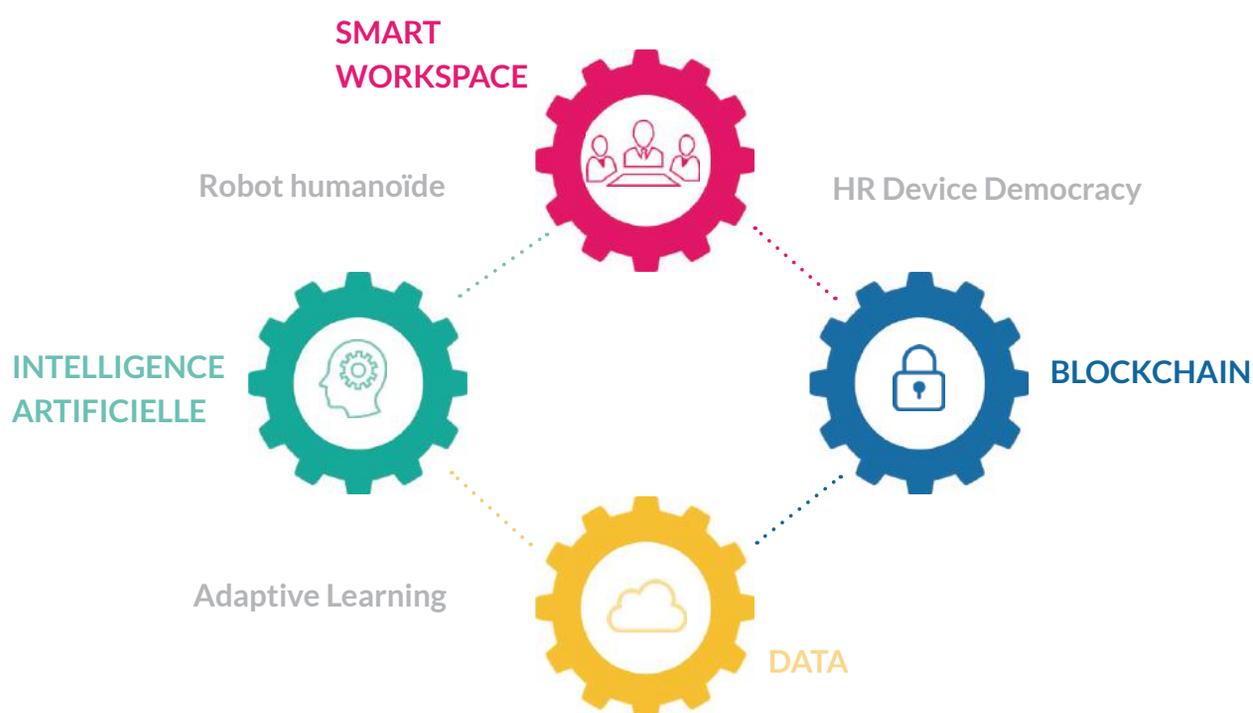
## Combiner les innovations est une stratégie RH gagnante

La synergie entre les innovations donne aujourd'hui naissance à de nouveaux cas d'usage. Les exemples sont multiples et tous révèlent le fait que rien n'est cloisonné et que ces alliances sont porteuses de belles réussites.

Par exemple l'Adaptive Learning, combinaison entre **le Big Data** et **l'Intelligence Artificielle**, est une solution de formation digitale qui permet d'adapter le parcours du formé en fonction de son profil, de ses attentes, des formations suivies et des données comportementales. Cela renforce **l'efficacité de la formation**.

**Les objets connectés** sont à même d'interagir en toute autonomie avec l'environnement réel : collecte, création et analyse de données. C'est ce qu'on appelle la « Device Democracy ». Quand ils rencontrent **la Blockchain**, cela permet d'**authentifier** et fiabiliser les traitements que ceux-ci font de la donnée. Par exemple, le compte prévention pénibilité peut ainsi être alimenté automatiquement par l'intermédiaire d'un smart contrat en fonction du nombre d'heures d'exposition d'un collaborateur à des situations de pénibilité, enregistrées par des objets connectés.

Enfin, l'alliance de **l'IA** et du **Smart Workspace** amène aujourd'hui à observer la présence de plus en plus accrue des **robots humanoïdes**. Ils renseignent les collaborateurs, rappellent les règles de sécurité, les gestes de premiers secours ou bien encore accueillent les candidats. Des robots sont déjà en cours d'expérimentation pour réaliser l'entretien de présélection d'un candidat.







**C**ONCLUSION /

## CONCLUSION /

Aujourd'hui, **les nouvelles technologies** font partie intégrante de la vie quotidienne. Il est intéressant de remarquer à quel point leur adoption par une communauté est devenue facile tant **les bénéfices sont vite compris de tous**.

Au regard des métiers RH, elles sont pour nous **un outil indispensable**, dont les entreprises doivent s'emparer pour accompagner l'évolution de leurs services. Comme nous avons pu le mettre en évidence au travers de ce Livre Blanc, les possibilités d'applications sont multiples et cela à plusieurs niveaux de la fonction RH, que la technologie soient utilisées **seules ou en synergie**. Les gains apportés par **la Data, l'Intelligence Artificielle, le Smart Workspace** ou encore **la Blockchain**, en matière d'automatisation, d'efficacité opérationnelles et d'optimisation budgétaire sont sources d'amélioration de la qualité des processus, d'élargissement de l'offre de services RH et par conséquent de **création de valeur**.

C'est donc une véritable opportunité pour l'entreprise et également un marqueur net **de différenciation face à la concurrence**. Ces innovations technologiques permettent aussi une amélioration de la prise en compte des collaborateurs et de leur **bien-être au travail**, ce qui est aujourd'hui primordial pour le développement de votre l'entreprise.

Enfin, parce que l'union fait la force, il est important d'être accompagné lors de la mise en place de ces solutions au sein d'un groupe. L'ensemble des collaborateurs et des services doivent être impliqués car sans l'engagement de tous, le couple « homme-machine », n'apportera pas tous les bénéfices escomptés. **mc2i est donc là pour vous apporter son expertise** et permettre la réussite de l'utilisation de ces processus technologiques, en fonction du besoin qui est le vôtre.



# REMERCIEMENTS /

## EQUIPE DE RÉDACTION :

Benoît CAPITANT ■ Hervé NOGIER  
François MILDE ■ Alexandre BIRON  
Vincent LEROUX ■ Ahlam BOUBAAYA  
Tania SODJI ■ Paul LEVENT



## # NOS OFFRES ET NOS EXPERTISES



### SECTORIELLES

pour accroître la compétitivité et apporter des synergies et des bonnes pratiques



### FONCTIONNELLES

au service de l'efficacité pour répondre à vos enjeux métiers



### TECHNOLOGIQUES

Informier, veiller et accompagner les innovations, moteur de la transformation



### MÉTHODOLOGIQUES

Apporter un accompagnement basé sur des méthodes éprouvées et innovantes

Les SIRH font partie intégrante de l'identité de mc2i qui en fait son cœur de métier depuis 30 ans, confortant ainsi sa position de cabinet de conseil indépendant leader en SIRH.

Benoît Capitant,  
Directeur de Pôle  
Directeur de l'expertise RH

## # UN CLUB RH CLIENTS ACTIFS



### VEILLE

et lettres hors-série

15

### ÉVÉNEMENTS

clients, tables rondes, déjeuners



### NETWORKING

mise en relation client, retours d'expériences



### SALONS

et conférences

### INTÉGRITÉ

de notre démarche de conseil, liberté d'action et pérennité de l'entreprise

### INDÉPENDANCE COMMERCIALE

Indépendance vis-à-vis des éditeurs, intégrateurs et infogéreurs du marché

### INDÉPENDANCE FINANCIÈRE

Capital détenu majoritairement par le management

# DIGITAL RH # EXPERIENCE COLLABORATEUR

# INNOVATIONS # RÉVOLUTION NUMÉRIQUE





mc2i

51, rue François 1er - 75008 Paris

Paris - Lille - Lyon - Nantes - Londres - Bruxelles

01 44 43 01 00

[contact@mc2i.fr](mailto:contact@mc2i.fr)

[www.mc2i.fr](http://www.mc2i.fr)