



CONFÉRENCE ANDRH INNOVATION RH DÉCEMBRE 2023

Rédigé par :

Alexia BUC
Angélique CASTRO
Anissa EL HAHAOUI
Bérénice GRAVIER
Alexia PERINA

Master 2 MRH
Toulouse School of Management

PRÉSENTATION

Le mercredi 06 décembre, s'est tenue la dernière conférence de l'ANDRH de l'année 2023 au OnePoint Live à Toulouse. Cette rencontre a été réalisée en collaboration avec In Lab'DRH.

Cette conférence avait pour objectif d'échanger sur le thème de l'innovation et de l'écosystème RH.



Cette rencontre a été rythmée par les interventions de :

- **Assâad EL AKREMI**, Professeur à TSM, Chercheur au CNRS, Associé de In Lab'DRH
- **Alexandre STOURBE**, Directeur Général du Lab RH
- **Guillaume TASTETS**, CEO d'Open Decide,
- **Kevin COLLEAUX**, de KMB Labs

L'ÉCOSYSTÈME RH

Une communauté dynamique

L'écosystème RH est une communauté permettant un équilibre entre le marché d'innovation ouverte et l'organisation.

Le marché d'innovation ouverte est une méthode d'innovation alternative qui consiste à mettre en commun ses ressources (notamment ses connaissances) et à les optimiser avec l'ensemble des acteurs présents sur son marché.

En associant la notion d'innovation ouverte à l'écosystème RH, cela peut permettre de développer un avantage concurrentiel différencié et distinctif. Cependant, cela implique aussi que l'organisation, en s'ouvrant vers l'extérieur, peut créer de l'incertitude et mettre mal à l'aise certains acteurs de l'entreprise.

Comment le créer ?

1. La fonction RH doit façonner et développer son écosystème interne. Il faut travailler de manière collective et collaborer avec les différents services.
2. Il faut étendre son écosystème vers l'externe de niveau 1, l'entreprise étendue. Il faut développer ses relations avec les clients, les fournisseurs, les start-ups et les plateformes qui permettront de développer les contenus et les processus de l'organisation.
3. Enfin, s'étendre au niveau 2, ce qui correspond aux investisseurs, aux universités, aux syndicats, mais aussi aux administrations.

"Le plus important dans l'écosystème c'est d'estimer qu'on a un bénéfice mutuel à travailler ensemble."

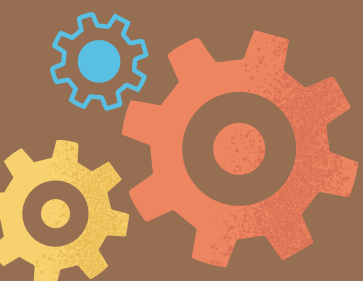


Il faut réfléchir à comment on construit son écosystème (architecture) mais aussi à comment on l'aménage (urbanisme) c'est-à-dire comment on le gère et le dynamise.

EXTERNE 2 - BUSINESS

EXTERNE 1 - ENTREPRISE ÉTENDUE

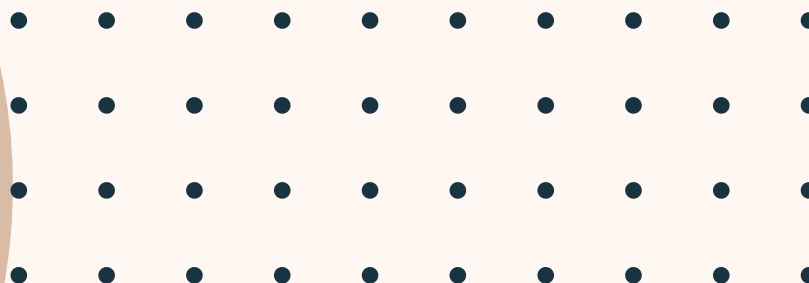
ÉCOSYSTÈME RH INTERNE



Développer un écosystème sera également un avantage pour les DRH. En effet, les DRH sont souvent focalisés sur l'urgence de l'équipe RH et le calendrier social.

"Ils sont donc pauvres en temps, mais aussi en connexion."

En développant leur écosystème et en travaillant avec les autres, ils délèguent de nombreuses tâches, missions et actions qui libèrent suffisamment de temps pour se consacrer à l'innovation RH.





LES POINTS DE VIGILANCE

LÉGITIMITÉ ET IDENTITÉ DE LA FONCTION RH

Ces deux enjeux posent la question de la crédibilité de la fonction et de l'action RH au sein de l'entreprise. La crédibilité s'obtient par une connaissance approfondie du fonctionnement interne de son entreprise (ses métiers, ses salariés) et de son secteur d'activité (produits, services, clients, concurrents ...). Elle s'obtient aussi en instaurant et en veillant à une sécurité psychologique des collaborateurs tout en encourageant à l'ouverture de l'organisation vers l'extérieur. Pour y parvenir, il convient de créer des alliances internes (de fortes collaborations et coopérations) favorisant l'intégration harmonieuse d'acteurs externes dans l'écosystème de l'entreprise.

CAPACITÉ D'ADAPTATION ET AGILITÉ

La fonction RH doit développer une forte capacité d'adaptation et d'agilité afin de faire face aux nombreuses "impermanences" ou fluctuation du monde professionnel et de l'environnement organisationnel. Le concept de l'impermanence englobe plusieurs notions telles que la fluctuation des salariés (liée à la fidélisation), la transformation constante du travail (sujet en perpétuelle évolution), et également la nature changeante des organisations. Cette dynamique d'impermanence génère continuellement des changements, soulignant ainsi la nécessité de collaborer avec d'autres acteurs pour prévenir la fatigue liée aux transformations.

TECHNOLOGIE

Pour aborder la question de la Technologie en RH, Assâad EL AKREMI prend l'exemple des plateformes digitales et des start-up. Il nous indique que la technologie joue un rôle central au sein des organisations, devenant ainsi un élément essentiel dans le fonctionnement des ressources humaines. De plus, en matière de recherche, la technologie est toujours perçue comme un atout, évoluant au-delà de son statut d'outil pour devenir une force opérationnelle qui transforme le travail tant sur le plan opérationnel que relationnel. Ainsi, cela entraîne un impact transformationnel significatif. Il est donc crucial de les intégrer pleinement à l'écosystème, en établissant des liens avec les intelligences artificielles.

GOVERNANCE PARTAGÉE

La coopération doit être basée sur la confiance et l'échange, il faut donc accepter que la gouvernance centralisée soit remise en cause. En effet, le pouvoir est une relation d'échanges qui se négocie et l'interaction entre les acteurs permet d'aboutir à un système d'action plus stable.

L'INNOVATION : UNE PLACE IMPORTANTE DANS LES RH

Pourquoi se connecter à un écosystème ?

Le monde du travail évolue fortement.

Selon Alexandre STOURBE (directeur général du Lab RH), **70%** des entreprises évoluent sur un modèle pyramidal, héritage du modèle taylorien (considère une entreprise comme une machine).

Les entreprises doivent donc repenser leurs modes de fonctionnement et les Ressources Humaines sont au coeur de cette transformation.

La construction et le développement d'un écosystème est basé sur l'innovation (technologique, méthode de travail...)



L'évolution de l'écosystème

Au cours de son intervention, A. STOURBE s'est intéressé à l'évolution de l'univers des start-ups :

Entre 2015 et 2016, l'écosystème des start-ups a connu une croissance significative, marquée par une course effrénée à l'innovation à travers le numérique et la mise en place de diverses plateformes au sein des entreprises.

En 2017/2018, de nombreux professionnels des RH ont remis en question cette tendance, mettant fin à leur collaboration avec les start-ups. Ils estimaient qu'investir dans de tels outils n'avait pas de valeur si la culture d'entreprise ne favorisait pas les retours d'expérience.

Ainsi, l'attention s'est recentrée sur les aspects internes de l'entreprise, mettant en avant son ADN et ses valeurs. Tout ce qui avait été initié **avant 2020** a simplement été accéléré après cette année.

Les défis de la fonction RH

- L'**attractivité** des talents
- L'**engagement** des collaborateurs et leur **fidélisation**
- La **transition écologique** : les entreprises doivent repenser leur mode de production
- Les **intelligences artificielles** qui bouleversent les vies personnelles et professionnelles
- L'**innovation** aussi bien **technologique** que **serviciel***.

**accompagnement à la conduite du changement*

INNOVER c'est **ESSAYER**, essayer c'est également avoir le **DROIT** de se **TROMPER** !



LAB RH EN QUELQUES CHIFFRES :

- Association fondée en 2015
- Réseau de 315 start-ups, 70 entreprises et 11 partenaires
- 120 événements réalisés
- Ecosystème collaboratif basé sur l'intelligence collective

Présenté par Guillaume
TASTETS, CEO d'Open Decide



“
LA PLATEFORME POUR IMPULSER
ET CULTIVER UNE DYNAMIQUE
D'ÉQUIPE OPTIMALE GRÂCE À LA
SCIENCE
”

L'intérêt d'Open Decide

Dans le contexte actuel marqué par les perpétuels changements dans le monde de l'entreprise et le secteur des RH, les enjeux liés à la **transformation du collectif** font partie des principaux enjeux. En effet, il y a de moins en moins d'aspect individuel, les individus se considèrent de plus en plus comme des équipes, et ce phénomène tend à s'amplifier avec le temps.

Le défi majeur qui se pose maintenant est qu'une grande majorité des outils utilisés dans les RH se focalisent sur l'individu, et il n'y a **pas réellement d'équivalent sur l'aspect collectif**. Les seules ressources à disposition sont les études scientifiques, souvent longues, très diverses, et parfois délicates à comprendre. C'est à cette problématique que répond la plateforme Open Decide, puisqu'elle propose une nouvelle solution permettant l'optimisation des équipes, avec un énorme gain de temps pour identifier les équipes non optimales, et avec des solutions concrètes pour remédier à ces situations.

La vision d'Open Decide

Afin de parvenir à cette solution, l'idée était de créer une technologie capable d'**encapsuler toutes les connaissances théoriques et de les mettre au service des équipes**, les guidant ainsi dans l'amélioration de leurs comportements en vue d'atteindre un comportement d'équipe optimal.

Une bonne équipe est celle qui **parvient à atteindre ses objectifs en innovant et en collaborant**. En fin de compte, une telle équipe a également un impact bénéfique sur les autres équipes. Cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de tensions, mais ces tensions doivent être constructives.



Le fonctionnement d'Open Decide



Un **questionnaire** est envoyé aux équipes étudiées. Ce questionnaire se focalise sur leur **fonctionnement actuel et sur le fonctionnement qu'elles souhaiteraient atteindre demain**, sans prendre en compte l'aspect de la personnalité des individus. Ces questionnaires permettent de classer les équipes en quatre profils types : **Équipe Dysfonctionnelle, Fonctionnelle, Exploratrice ou Optimale**.

Les équipes peuvent ainsi **identifier leur fonctionnement actuel et déterminer le type de fonctionnement vers lequel elles aimeraient évoluer**. Pour les guider dans cette évolution, elles peuvent s'appuyer sur la plateforme Open Decide, notamment sur une seconde fonctionnalité permettant de **découvrir les expériences et pratiques d'autres équipes dans différentes structures**. Ces équipes ont pu, grâce à Open Decide, évoluer et atteindre un fonctionnement d'équipe optimal.

Cette nouvelle dynamique **favorisera la liberté de parole et d'innovation des collaborateurs, créant ainsi les conditions propices à l'émergence de l'innovation**.

Les questionnements

Pour quelle taille de structure

Cette plateforme est déjà testée dans de **grandes organisations telles que les SDIS, Cartier, Vinci**, etc, mais peut également être utilisée au sein de **petits collectifs**, telles que des start-up. Il est également possible de **cibler une catégorie particulière de collectifs au sein de l'entreprise**, sans inclure l'intégralité des collaborateurs.

Quel angle d'approche

L'angle d'approche n'est pas réellement axé sur la performance, car une équipe avec une dynamique directive peut être performante, mais elle ne durera pas dans le temps. L'argument justifiant l'utilisation d'Open Decide réside alors dans **l'amélioration de la dynamique d'une équipe sur la durée, conduisant à des performances durables**.



Cette volonté de créer de l'innovation par le biais de l'amélioration des comportements de l'équipe est prometteuse et des nouvelles plateformes émergent à ce sujet. C'est par exemple le cas de **Klapoti, plateforme qui propose un accompagnement pour fédérer les équipes, et d'encourager l'action pour permettre l'innovation**.

Présenté par Kevin COLLEAUX,
co-fondateur de KMB Labs

KMB
labs

Le besoin.

L'écosystème RH prend en compte les **collaborateurs actuels** mais aussi les **potentiels collaborateurs futurs**. Actuellement, un talent va se rendre sur divers sites d'emploi pour trouver des offres. Ces mêmes talents se rendent également sur les sites entreprises pour en apprendre plus sur les **valeurs, le fonctionnement ou encore le processus de recrutement de l'entreprise**.

L'innovation proposée par KMB Labs propose une **amélioration de la recherche d'informations via une intelligence artificielle générative**.



**LE POUVOIR DU LANGAGE HUMAIN
APPLIQUÉ À TOUTES LES
INTERFACES NUMÉRIQUES.**

Satya Nadella

”

Les constats.

Internet est aujourd'hui beaucoup plus utilisé dans une optique **conversationnelle**. Et Google l'a très bien compris.

Aujourd'hui **65%** des individus faisant des requêtes sur Google ne cliquent sur **aucun lien dans les résultats de recherche**. Ils se contentent de regarder les **extraits vedettes** qui contiennent souvent la réponse recherchée. L'objectif aujourd'hui est de **consommer directement l'information** le plus rapidement possible.

C'est pourquoi l'utilisation de Chatbot avec une intelligence artificielle sur les sites entreprises peut permettre une **réelle amélioration dans l'acquisition de futurs collaborateurs**.

Un chat bot selon Satya Nadella, CEO de microsoft : **"Le pouvoir du langage humain appliqué à toutes les interfaces numériques"**.

Sur les sites entreprises, ils vont permettre aux candidats de poser **toutes les questions qu'ils souhaitent tout en obtenant une réponse rapide et claire**.



Comment ça fonctionne ?

La création d'un Chatbot est très rapide, en seulement **deux jours** il peut être sur le site entreprise. KMB Labs s'occupe d'aspirer **toutes les informations** sur le site **entreprise** (plaquettes d'informations, processus de recrutement...) et il est possible de rattacher des **sites tiers de confiance** pour les questions sur le droit du travail par exemple.

46 millions de français ont une adresse **mail**, ce moyen de communication reste important mais le taux d'**ouverture est de 20% en 2 semaines**.

En comparaison, **45 millions de français** sont présents sur les **réseaux** comme Whatsapp où le taux d'**ouverture est de 98% en 5 minutes**.

Il est donc important pour une entreprise de se **diversifier**. C'est ici qu'interviennent également les Chatbot.

En effet vous pouvez en trouver sur les sites entreprises mais également sur les réseaux. L'utilisation des réseaux comme Whatsapp permet notamment d'avoir une **posture servicielle** mais aussi de faire une **pré qualification** qui ne demande pas de temps aux chargés de recrutement.

L'IA va s'occuper de poser les **questions préalablement choisies par l'entreprise**. Si le **profil ne correspond pas, la candidature n'ira pas plus loin**. Il est possible par exemple de demander un niveau d'anglais, une compétence précise ou encore une possibilité de mobilité.

Les questionnements

La modération ?

KMB Labs assure que leur IA générative a une capacité de modération importante. En effet, si l'IA ne connaît pas la réponse, elle ne va plus l'inventer à l'inverse de ChatGPT par exemple.

Le budget ?

Celui-ci dépend réellement du besoin de l'entreprise mais entre 1000 et 2000€ par mois, pour KMB Labs, sans compter la mise en place. Les Chatbot demandent une grande maintenance car ils sont régulièrement mis à jour.

RGPD ?

Il faut que les données récoltées soient en accord avec l'ATS mais c'est adaptable selon chaque politique interne.



Le message des rédactrices



Nous tenons à remercier l'ANDRH et In lab'DRH pour l'organisation de cette rencontre, notre école la Toulouse School of Management pour cette belle occasion, ainsi que l'ensemble des intervenants pour la qualité de leur intervention.

*Merci pour cette expérience
enrichissante !*