

GRH et solutions digitales : la technologie au service des clients



Considérées comme l'un des actifs les plus importants d'une entreprise, les ressources humaines participent directement à son développement au même titre que ses capacités d'innovation et de production ou encore sa valorisation financière. Dans ces conditions, la GRH constitue un enjeu social et économique majeur. Sous-évalués ou mal gérés, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement et l'image même de l'entreprise. Ils se traduisent par une hausse du turnover, une mauvaise ambiance parmi les salariés, une augmentation des arrêts maladie et de l'absentéisme, ou encore des conflits internes qui tendent les relations sociales.

Améliorer la capacité d'écoute des services RH

Face à ses risques aux conséquences parfois dramatiques, les responsables des ressources humaines cherchent donc à anticiper les conflits avant qu'ils ne se déclenchent, en « captant » notamment quelques signes avant-coureurs. [L'objectif est d'améliorer la politique RH en améliorant la capacité d'écoute des personnels.](#) Selon de nombreux experts, une meilleure gestion et circulation de l'information est un des principaux leviers de compétitivité à l'heure de la transformation numérique et de l'économie de la connaissance. La GRH peut compter désormais sur des solutions logicielles innovantes, destinées à l'analyse de l'information et combinant les technologies du big data et de l'intelligence artificielle.

Des entreprises françaises comme l'entreprise QWAM proposent aujourd'hui des solutions digitales pour analyser et synthétiser les avis et les contributions des collaborateurs d'une entreprise. Ainsi, la solution d'analyse sémantique de l'entreprise QWAM permet d'analyser les avis et contributions des collaborateurs issus de différentes sources : entretiens annuels,



enquêtes de satisfaction, réseaux sociaux internes, groupes de travail thématiques, informations web et e-réputation, etc. Grâce à son moteur sémantique, cet outil permet également de gérer et de cartographier les compétences des collaborateurs ou encore de cribler les bases de CV et les profils des candidats. Il intègre enfin un module de recueil et d'analyse du sentiment d'un groupe de personnes donné selon le contexte métier. Enfin, l'outil peut analyser les informations issues de forums et autres réseaux pour analyser la marque employeur sur le web.

Dans le cadre d'un programme de GRH lié à la Marine Nationale, [la solution QWAM Text analytics](#) a notamment été déployée avec pour objectif de sonder au plus près le moral des 39 000 marins, leurs préoccupations et leurs suggestions, et d'être donc en capacité d'améliorer rapidement et de façon concrète les conditions de travail. L'outil a permis de donner une cartographie des attentes pour améliorer les conditions d'exercice de leurs métiers.

Fédérer les équipes et gagner en agilité

Il n'y a pas encore si longtemps, l'informatique était conçue pour les entreprises, afin de répondre à leurs demandes. Aujourd'hui, l'informatique s'intéresse aux utilisateurs, en donnant une large place à l'humain. Cet espace de travail numérique, appelé Digital Workplace, est en effet conçu pour les besoins des salariés. Il leur donne instantanément et de façon organisée, tous les outils et documents dont ils ont besoin pour assurer leurs tâches quotidiennes. [La demande est croissante chez les salariés même si son adoption tarde encore un peu dans les entreprises françaises.](#) La Digital Workplace permet aux salariés de mieux communiquer et de mieux collaborer pour travailler ensemble efficacement en concentrant tous leurs échanges sur une plateforme unique. Grâce à un périmètre fonctionnel plus large que les suites bureautiques, elle sort en effet les collaborateurs de leur zone de confort pour leur faire découvrir des outils innovants qui leur facilitent la vie et les amènent à s'engager davantage dans le but de développer l'intelligence collective.

[A titre d'exemple, la solution d'Intranet collaboratif de Jalios a permis au conseil départemental du Pas-de-Calais de développer l'intelligence collective de son personnel](#) en ouvrant la communication et la collaboration à tous ses agents. Il existait un fort besoin de communication et de collaboration des agents lié à leur volonté de travailler étroitement ensemble. Ils demandaient notamment la possibilité de déposer des « billets de blog » et de retrouver et partager plus facilement des documents, ce qui n'était pas possible avec leurs anciens outils d'Intranet. Le nouvel Intranet collaboratif a apporté une plus grande efficacité de travail des agents en leur dégageant un gain de temps qui peut être exploité par leurs *managers* pour mieux répartir leurs tâches grâce à une fonctionnalité de l'outil. La circulation

de l'information leur a donné également une meilleure compréhension des actions et des finalités des différents services. On note également la dimension pédagogique de l'outil avec la mise à disposition de supports d'animation comme des tutoriels ou des « web séries » sur des sujets précis. Tous ces avantages participent finalement à une montée en compétence de chacun des agents et à rendre ainsi le service public plus efficace auprès des usagers.

En conclusion, on notera que l'expérience employé (EX) prend actuellement une place essentielle dans la gestion d'une entreprise publique ou privée. De nouveaux intitulés de postes RH comme celui de « directeur en charge de l'expérience employé » ou de « responsable de l'expérience employé » se multiplient. Ils témoignent finalement de la volonté des entreprises d'améliorer le sentiment de bien-être au travail et celle de renforcer une cohésion fragilisée par les problématiques liées à un monde VUCA. L'expérience employé est certes née d'une transformation culturelle globale mais elle correspond également à l'arrivée des nouvelles technologies, désormais composantes majeures d'une bonne GRH.

[Eric le Tallec](#)

Références :

- Thibaut LE MASNE (2021) *La transformation digitale des entreprises – Plongez de l'autre côté du miroir* – Editions ENI
- Anne Collin (2020) *Les ressources humaines dans la fonction publique : L'essentiel à connaître* – STUDYRAMA EDS
- Outils de la GRH : portail de la fonction publique : <https://www.fonction-publique.gouv.fr/collection-outils-de-la-grh>