

**Envisager  
les talents  
autrement**

**Les  
communications  
unifiées**



**Business  
Services**

**« En tant que leviers de la transformation digitale de l'entreprise, les communications unifiées sont des outils d'attraction, de motivation et de fidélisation des talents. »**

# Quel rôle pour les RH à l'heure de la transformation digitale ?

La révolution digitale transforme en profondeur les modes de fonctionnement et de management dans l'entreprise. Dans ce contexte, la fonction Ressources Humaines doit se positionner en leader de l'évolution organisationnelle. Interview de Ziryebe Marouf, Directeur applicatifs RH et réseaux sociaux d'Orange.

## 95 %

des DRH interrogés jugent la transformation digitale comme une opportunité pour leur organisation et leur métier.

Source : étude Unow, 2015

Dans quelle mesure la fonction RH est-elle impactée par la transformation digitale ?

**Ziryebe Marouf :** Nous vivons actuellement un changement de paradigme et ce serait une erreur d'en avoir seulement une lecture technologique. La transformation digitale est un sujet qui ne concerne pas seulement l'informatique et le marketing. C'est un enjeu fondamentalement RH. Cette révolution impacte l'organisation et fait évoluer la relation à l'autre : de l'individu au collectif et du

collaborateur à son manager. Au sein du monde digital, ce qui compte, c'est le leadership, la compétence, la compréhension, la conversation, la participation et la prise en compte de l'avis des autres. Dans l'entreprise, les RH ont un rôle clé à jouer pour que cette transformation s'opère dans les modes de fonctionnement. En prise directe avec les collaborateurs et les managers, cette fonction est en première ligne pour sensibiliser le corps social aux nouveaux usages et accompagner le changement.

### **Pour autant, les RH ont-elles intégré ces enjeux ?**

**Z.M. :** La prise de conscience est là mais du chemin reste à parcourir ! Les RH doivent se demander où se situe véritablement leur valeur ajoutée. Alors qu'aujourd'hui, tout manager peut potentiellement réaliser lui-même un recrutement en consultant les profils de collaborateurs sur le réseau social interne de son entreprise et tout salarié s'auto-former 24 heures sur 24 sur des MOOC (Massive Open Online Course), de nombreuses questions se posent. Afin de ne pas être « ubérisée », la filière RH va devoir elle-même se transformer, monter en compétence, pour passer d'un statut « de concerné » à un statut « d'impliqué ». Plutôt que d'être managée par le digital, elle doit manager le digital et imposer un leadership pour tirer le meilleur de ces bouleversements dans les pratiques et les usages au sein de l'entreprise.

### **Comment les communications unifiées peuvent-elles aider la fonction RH ?**

**Z.M. :** Les communications unifiées posent les fondements de l'entreprise digitale de demain. Leur puissance est gigantesque ! D'un simple clic, elles permettent de s'adresser à 150 000 salariés. Elles vont devenir le hub universel de l'entreprise digitale, sur lequel vont venir se greffer toutes sortes d'applications RH : formation, gestion prévisionnelle des compétences, recrutement et mobilité interne... Mais pour réellement porter leurs fruits, ces services doivent toucher tous les collaborateurs de l'entreprise, quel que soit leur âge, métier et lieu de travail. Ils doivent aussi être accessibles depuis tout type de terminal. La complexité doit se cacher derrière l'usage et la simplicité d'utilisation. Les outils doivent se mettre au service des métiers et s'intégrer pleinement dans l'environnement de travail des utilisateurs.

**« Plutôt que d'être managée par le digital, la filière RH doit manager le digital... »**

**70 %**

**des DRH interrogés** estiment que la transformation digitale de la fonction RH est trop lente.

Source : étude Unow, 2015



# Communications unifiées as a service :

## Un hub universel au service des RH

Les communications unifiées s'inscrivent dans la révolution digitale en marche au sein de l'entreprise. Du recrutement à la formation, en passant par le management à distance, ces solutions agiles et polyvalentes ouvrent un large champ d'applications à la fonction RH.

Accessibles de partout, à tout moment, à l'aide d'un smartphone, d'une tablette, d'un PC fixe ou portable, les solutions de communications unifiées accompagnent un besoin croissant de mobilité, de travail à distance et de connexion à tout environnement digital. En fédérant sur une même interface des outils de collaboration et de communication, tels que la téléphonie, la messagerie unifiée et instantanée ou les services de vidéo et conférence web, ces solutions en mode Cloud étendent les capacités de communication des acteurs de l'entreprise, en particulier de la fonction RH.

### Recruter les talents, là où ils se trouvent

Au sein du groupe informatique Cisco, la souplesse de services tels que les web et visio conférences est notamment mise à profit lors de recrutements : « Ces services permettent de recréer un environnement de réunion virtuel et une relation aussi proche que possible. Grâce à la web et visio conférences, nous pouvons recruter les talents là où ils se trouvent, explique Caroline Jessen, la directrice des Ressources Humaines de Cisco. Pour des missions internationales, il m'arrive par exemple d'organiser des web conférences depuis Paris,

# 60 %

**des travailleurs** affirment choisir leur emploi en fonction des programmes de milieu de travail sur mesure.

Source : Ipsos, 2014



*entre un candidat et un manager basé à San José ou Singapour. Bien que séparés par des milliers de kilomètres, ils peuvent se voir et s'entendre comme s'ils se trouvaient dans la même pièce. Cette agilité accélère le processus de recrutement et la prise de décision. »*

### **Repenser la formation professionnelle et la diffusion des connaissances**

À l'heure de la mondialisation, cette réactivité est un atout pour les entreprises, qui se développent et s'implantent aux quatre coins de la planète. Les outils de communications unifiées permettent d'organiser des formations ou des sessions d'entraînement virtuelles et interactives, rapidement et à moindre coût, sans pour autant dégrader la diffusion des connaissances.

Par exemple, une web conférence peut être organisée, pour former en simultanément un grand

nombre de participants issus d'une multitude de sites géographiques, sans même qu'ils n'aient besoin de se déplacer. À la clé : zéro frais de transport et d'hébergement et zéro émission de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère ! À l'instar des formations en présentiel, les stagiaires pourront échanger et partager, avec un maximum de confort, des documents sur leurs terminaux fixes ou mobiles, poser des questions via un fil de discussion ou une conversation privée ou non.

### **Manager à distance**

Alors que de plus en plus de salariés sont amenés à travailler dans de multiples lieux (dans l'entreprise, à leur domicile ou chez un client), ou dans des espaces plus ouverts, un clic de souris suffit aussi pour se réunir, décider, interagir et collaborer. Résultat ? Des échanges plus fluides et moins formels, qui stimulent la prise d'initiative et « cassent »

# Recruter

## 25 à 40 minutes

C'est la durée moyenne d'un entretien d'embauche en visioconférence (contre une heure en face-à-face).



Source : Keljob

les fonctionnements en silos. L'encadrement des télétravailleurs ou salariés nomades est également facilité : « Plus de 50 % des salariés de Cisco sont managés à distance, ajoute Caroline Jessen. Grâce aux outils d'échange et de collaboration, nos managers peuvent entretenir une relation de proximité et de confiance avec leurs équipes. Ces services aident à resserrer les liens entre des collègues qui ne se côtoient pas directement. »

### Gérer les compétences, attirer les jeunes talents

Couplés aux réseaux sociaux internes, des services tels que les messageries instantanées aident à donner de la visibilité à une équipe ou à un métier et facilitent la prise de contact avec les talents. Les profils enrichis des collaborateurs permettent de valoriser une identité, des qualités et des compétences qui vont au-delà des seules fonctions exercées dans l'entreprise : expertises, responsabilités associatives, centres d'intérêts, participation à des communautés...

**« Les jeunes actifs ne se recrutent pas et ne se managent pas comme leurs aînés. Ils n'ont ni les mêmes envies, ni la même manière de travailler. »**

# Manager

## 7 cadres sur 10

travaillent depuis deux lieux  
et plus.

Source : Observatoire  
des évolutions  
des modes de travail  
distant, 2014



# 64 %

**des cadres du secteur privé**  
déclarent travailler davantage  
en mode projet.

Source : Observatoire des évolutions  
des modes de travail distant, 2014

# 74 %

**des cadres** travaillent depuis  
deux lieux et plus.

Source : Observatoire des évolutions  
des modes de travail distant, 2014

Accéder à une telle mine d'informations est un réel atout pour les RH dans la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences.

Grâce aux communications unifiées, les entreprises développent leur culture digitale et une image d'employeur moderne et attractive, notamment auprès de la génération Y, à la recherche d'un recrutement agile, mobile et digital : « Les jeunes actifs ne se recrutent pas et ne se managent pas comme leurs aînés. Ils n'ont ni les mêmes envies, ni la même manière de travailler, remarque Caroline Jessen. Ils apportent dans la sphère

*professionnelle des outils collaboratifs et sociaux issus de la sphère personnelle qui nous amènent à nous remettre en question. En tant que leviers de la transformation digitale de l'entreprise, les communications unifiées sont en ce sens des outils d'attraction, de motivation et de fidélisation des jeunes talents. »*

# Les RH doivent accompagner le changement de modèle

Deux questions à Gwenaëlle Pageix,  
Talent Acquisition Lead Microsoft France



**En tant que responsable RH, quelle valeur ajoutée voyez-vous aux solutions de communications unifiées ?**

Dans des organisations en mouvement et de plus en plus internationales, les solutions de communications unifiées sont des outils indispensables pour répondre aux besoins de flexibilité des collaborateurs. En tant que responsable RH, les systèmes de vidéo conférence me permettent d'animer des communautés de managers à distance, mais aussi de réaliser des réunions, des formations ou des recrutements avec un maximum de réactivité. Avoir la possibilité de se voir ajoute de la qualité à l'entretien et une plus grande interaction. Et ce d'autant plus que nous pouvons partager facilement et en toute sécurité des documents, comme si nous nous trouvions tous dans la même pièce.

**Face à ces évolutions, pensez-vous avoir un rôle de régulateur à jouer ?**

Ces outils rendent plus efficaces mais il faut veiller à ce qu'ils soient utilisés de manière intelligente et dans le respect du rythme de vie de chacun. Chez Microsoft France, nous avons travaillé avec les salariés, les managers et les partenaires sociaux à la définition d'un certain nombre de règles. Cela nous a permis de réaffirmer l'idée selon laquelle nos réunions ne pouvaient pas commencer avant 9h du matin ou se terminer après 18h, mais aussi la nécessité d'organiser un minimum de réunions physiques chaque semaine, afin de garantir le lien social en entreprise. À nous aussi d'accompagner une réflexion sur les moyens de hiérarchiser et trier l'information, à laquelle les salariés peuvent aujourd'hui accéder en abondance à travers ces nouveaux outils. C'est un enjeu clé car trop d'information peut tuer l'information.





**Business  
Services**