



DAMIEN RISO

Directeur associé,
I&C - ABV FRANCE

Comment l'Intelligence Artificielle augmente les relations humaines ?

Aujourd'hui, je suis reçu chez Microsoft France, basée à Issy-les-Moulineaux, une Entreprise de Taille Intermédiaire de 1 800 collaborateurs dédiés aux fonctions marketing, ventes, conseil, développement et « corporate ». La fonction RH compte 40 collaborateurs qui couvrent les activités classiques de la fonction. Les différents métiers de la direction des ressources humaines sont organisés autour de la plateforme d'expertise internationale et locale pour piloter la stratégie ressources humaines de la filiale française et proposer aux collaborateurs et managers la meilleure expérience possible sur toute la chaîne de valeur RH. Depuis quatre ans, Caroline BLOCH porte la vision et la stratégie de la DRH France.

L'actualité brûlante du moment concerne l'arrivée inévitable de l'Intelligence Artificielle (IA) qui pousse les directions des ressources humaines à s'interroger sur l'opportunité d'aller un pas plus loin dans le pilotage du capital humain de leur entreprise aux côtés des organisations qu'elles accompagnent.

Sur ce domaine, Caroline a mis au profit de ses salariés les compétences de Microsoft France dans IA et elle fait un choix : anticiper pour adapter le paramétrage des algorithmes de l'IA aux besoins de son organisation et la rendre meilleure. Je vous livre à présent sa vision de dirigeant et sa méthode pour déployer l'IA dans la fonction RH.

1 - Devenir spécialiste de la data sur le capital humain. Cela implique d' « être compétent pour comprendre comment fonctionne les data ».

La formation aux modalités et conditions de production de données, de leur traitement et analyse, de la pose de diagnostic, ainsi qu'aux outils de reporting, est primordiale. Il y a également des enjeux de responsabilité éthique, d'inclusion, et plus simplement de business intelligence : choisir entre un algorithme de régression linéaire



CAROLINE BLOCH

DRH Microsoft France

et un algorithme de régression logistique pour analyser des données complexes dépend, par exemple, du caractère prévisionnel ou de catégorisation du résultat souhaité pour aiguiller vos décisions.

2 - Penser « expérience collaborateur ». Cela se décline par « un salarié acteur » et une « DRH augmentée ».

- Vis-à-vis du salarié, chaque interaction a été repensée pour créer la relation la meilleure possible et répondre aux attentes. Une palette d'outils « à distance », « à semi-distance » et/ou « face à face » a été définie par la fonction RH pour garantir la meilleure expérience. Il y a transformation d'une fonction RH transactionnelle vers une fonction RH relationnelle au cœur de laquelle Caroline a décidé d'engager le salarié comme moteur majeur de son apprentissage selon son besoin.

- Vis-à-vis de la DRH, l'enjeu est d'augmenter le contenu et la qualité de ses outils métiers. Cartographier « la météo de l'entreprise » en temps réel augmente la pertinence, l'efficacité et la satisfaction du métier RH dans la gestion de son temps, ses réflexions, les prises de parole, l'expérience salarié, la préparation de réunion, les décisions, etc. Les insights et autres intuitions d'hier sont dorénavant mesurables grâce à l'IA. Il faut libérer l'imagination et l'emploi d'indicateurs métiers avancés.

Déployer l'IA dans la fonction RH impose aux DRH de repenser la chaîne de valeur de chaque processus RH en identifiant les ingrédients de l'efficacité à chaque étape de cette chaîne de valeur avec, en perspective, la nécessité de répondre aux besoins individuels et collectifs des salariés et de la direction. Personnaliser IA aux besoins de son organisation contribue à la DRH augmentée et, plus largement, à l'intelligence collective de la fonction.

L'enjeu est globalement l'amélioration de la qualité de vie au travail avec un présent agile et efficace et une lecture plus éclairée du futur. « Une belle opportunité pour faire grandir la fonction RH en contributeur proactif de la stratégie et du bien-être augmenté ». ●