ORACLE

5 étapes pour améliorer l’expérience collaborateur des travailleurs mobiles

Les dirigeants admettent enfin la situation des travailleurs mobiles, qui connaissent une négligence de leurs besoins en comparaison de leurs collègues de bureau. C'est une étape cruciale si l'on considère que **80 % des salariés dans le monde entier** sont mobiles, ce qui signifie que leur environnement de travail ne requiert pas de bureau.[1] Ils travaillent sur le terrain, dans des domaines tels que la fabrication, la vente au détail, l'hôtellerie et les soins de santé, dans lesquels le nombre de démissions est record.

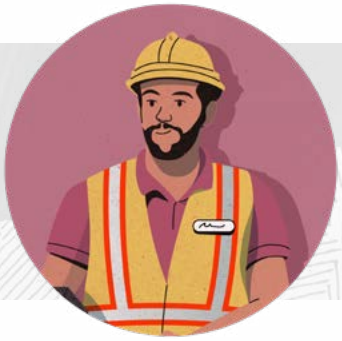
Les travailleurs mobiles assurent le fonctionnement de notre société, mais le stress et l'abus que nombreux d'entre eux ont vécus pendant la pandémie a eu des répercussions. En Australie, 20 000 infirmières et infirmières sur près de 400 000 ont quitté l'industrie en 2021 en raison d'un épuisement émotionnel et physique, provoquant une pénurie troublante dans le pays.[2] Au printemps 2021, une enquête auprès des travailleurs de l'hôtellerie-restauration américains qui ont quitté leur emploi révèle que plus de la moitié d'entre eux ne retournerait pas chez leur employeur, quelque puisse être leur salaire et qu'un tiers d'entre eux a quitté ce secteur.[3]

Le secteur de la vente au détail connaît également un renouvellement du personnel important, et plus particulièrement le secteur industriel, qui a été touché durement aux États-Unis à la fin de l'année 2021, avec près de **60 % d'augmentation du nombre de départs** par rapport aux niveaux précédants la pandémie.[4] La Chine, le plus grand exportateur de marchandises au monde,[5] fait quant à elle face à des difficultés spécifiques dans le même secteur. Les usines ont du mal à trouver des salariés en raison des attentes des jeunes générations axées sur la flexibilité.[6] La capacité à fidéliser et à embaucher des travailleurs mobiles est essentielle à la survie de l'entreprise, à l'économie mondiale et à notre supply chain. Des changements radicaux doivent être apportés à l'expérience collaborateur, sans plus tarder.

[1] *Sherri Bartels, « Provide a better employee experience for the 2.7 billion hourly deskless workers in the world », Oracle, 13 janvier 2022.*
[2] *Tom Livingstone, « Mass exodus of nurses putting strain on Australian industry », Today, décembre 2021.*
[3] *Katia Dmitrieva, « Half of U.S. Hospitality Workers Won't Return in Job Crunch », Bloomberg, 8 juillet 2021.*

Pour les entreprises, faire en sorte que tous les salariés disposent des mêmes points de contact avec l'entreprise pour rester connectés représente un sacré défi. Pour cela, les interactions doivent être adaptées à la main-d'œuvre mobile pour répondre à ses besoins et satisfaire leurs demandes, quelque soit le lieu où elle se trouve. Leur expérience est intrinsèquement liée aux résultats d'une entreprise parce que les consommateurs veulent commander et recevoir efficacement des biens, trouver facilement les rayons dont ils ont besoin et recevoir des soins lorsqu'ils en ont besoin. Si votre entreprise peine à embaucher et à garder des travailleurs mobiles, votre productivité, votre efficacité et votre moral en payent le prix et en fin de compte, vos clients aussi, ce qui signifie qu'ils ne resteront pas fidèles longtemps.

Voici cinq étapes pour améliorer l'expérience de vos collaborateurs mobiles.



[4] *« Workers Are Leaving Manufacturing Jobs At Record Numbers », MSNBC, 13 janvier 2022, vidéo de 5 min 45.*

[5] *Mark Jahn, « Which Country Is the Largest Exporter of Goods in the World?», Investopedia, 21 juillet 2021.*

[6] *Stella Yifan Xie et Liyan Qi, « Chinese Factories Are Having Labor Pains—"We Can Hardly Find Any Workers" »,* Wall Street Journal, *25 août 2021.*

1 Écoutez régulièrement et agissez en conséquence

Les résultats de la recherches de Josh Bersin démontrent que la plupart des entreprises ont une relation basique, transactionnelle avec leur personnel, à qui il se contente d'offrir une accompagnement minimal.[7] Mais cela pose problème. Si la seule chose qu'un salarié gagne de votre entreprise est un chèque de paie, rien ne les retient d'aller voir ailleurs pour un euro de plus.

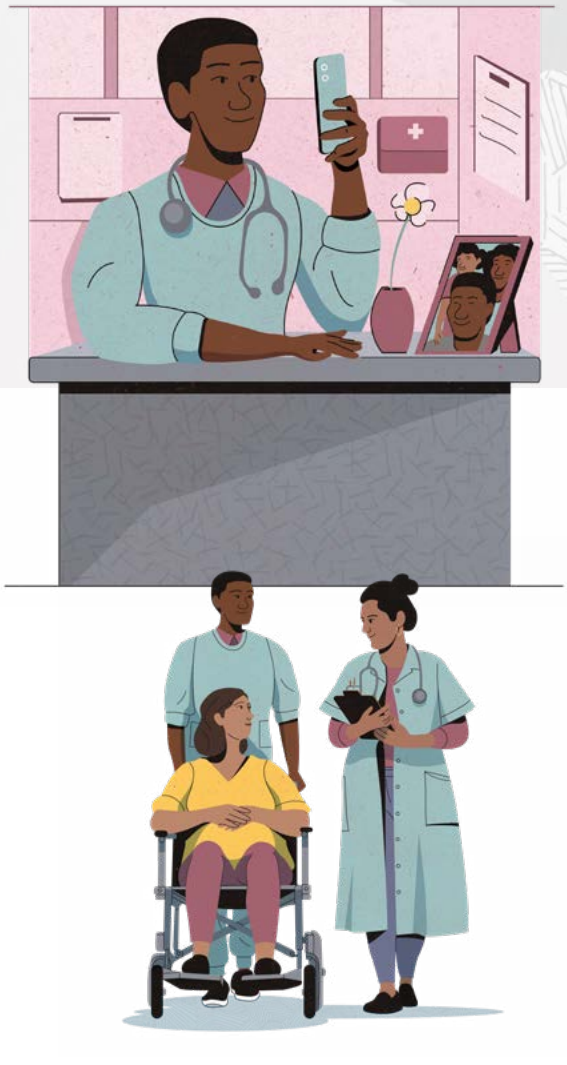
Les recherches ont prouvé que vous obtenez des fruits de votre investissement dans votre personnel. Plus une entreprise s'investit dans ses relations avec ses collaborateurs (par exemple, en fournissant un accompagnement, en donnant un sens aux objectifs et en offrant des opportunités d'évolution équitables), plus elle le travail des ses équipes s'améliorent, aussi bien que leur innovation et leur créativité.[8] De plus, la plupart des travailleurs dans le monde attendent aussi des entreprises qu'elles assument leur responsabilité sociale.

83 % des personnes veulent travailler pour une entreprise qui montre une progression claire en matière de durabilité et d'initiatives sociales, et **69 % en viendraient même à quitter leur employeur actuel** pour une marque qui considérerait davantage ces questions.[9] Bien qu'il soit nécessaire de répondre à ces désirs universels, vous devez également comprendre ce qui compte tout particulièrement pour les travailleurs mobiles. Pour cela, vous devez leur demander et écouter leurs réponses pour pouvoir leur apporter ce dont ils ont besoin.

[7] *The Big Reset Playbook: Deskless Workers, The Josh Bersin Company, Octobre 2021.*
[8] *Reportez-vous à la note de bas de page 7.*
[9] *« No Planet B: How Can Businesses and Technology Help Save the World? » Oracle et Savanta, 2022, (PDF).*

L'expérience de Tino

LES SOINS DE SANTÉ

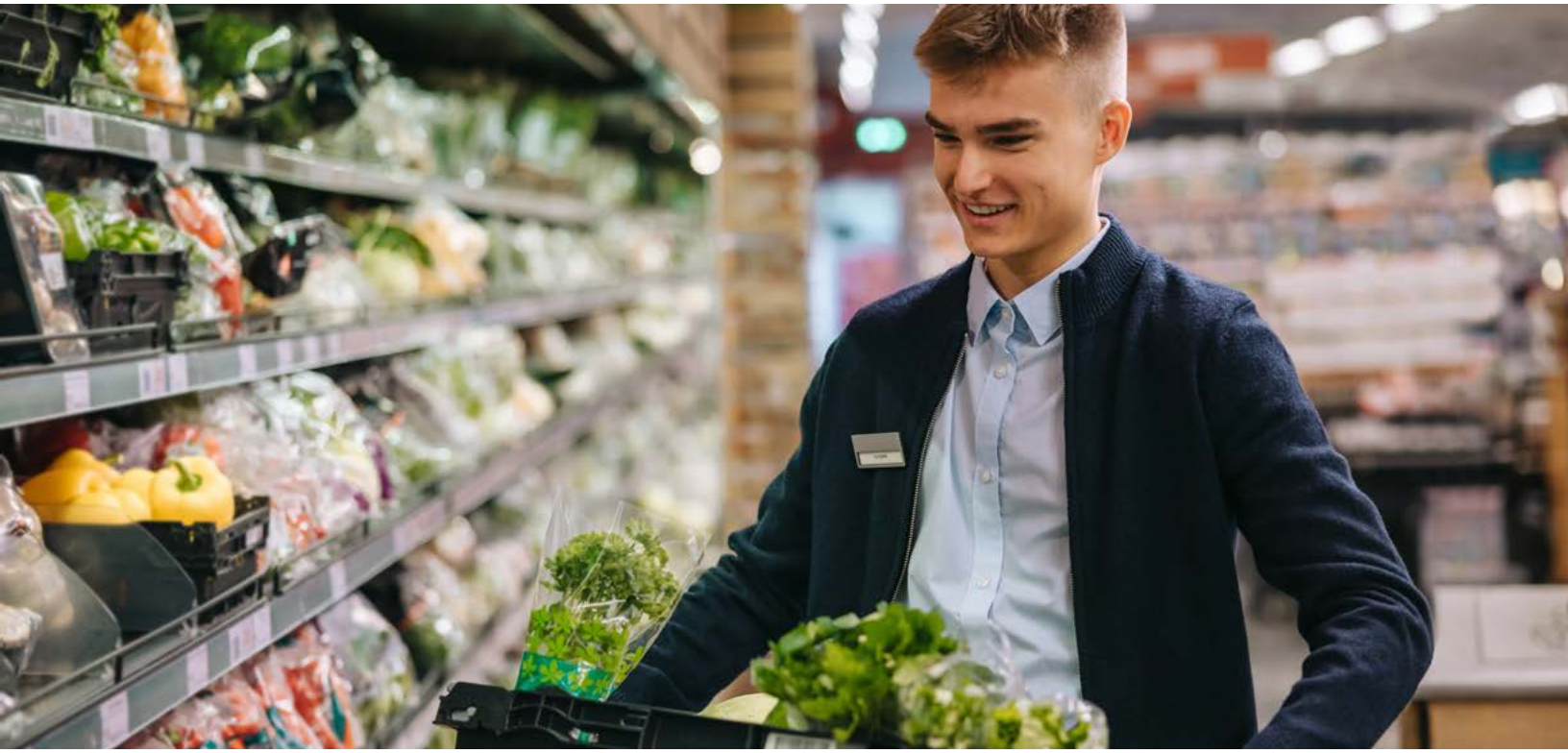


Voici Tino, un infirmier qui travaille de nuit dans les urgences et qui est un jeune père de famille. Tino est épuisé car il effectue un travail et souhaite en même temps être présent pour ses enfants. Son emploi du temps strict lui donne l'impression qu'il n'est jamais assez investi, au travail, comme à la maison. Il ne trouve pas son équilibre.

Oracle Fusion Cloud Workforce Management, intégré à Oracle Fusion Cloud HCM, favorise la flexibilité de vos salariés pour les aider à harmoniser leur vie professionnelle et leur vie personnelle. La fonctionnalité « Time and Labor » permet aux entreprises d'alterner et de fractionner les périodes de travail, tout en procédant à des changements d'équipes de façon dynamique. Elle offre également une prise en charge horaire solide pour garantir la pause des salariés et leur permettre de suivre facilement leurs plannings afinde demander des changements.

Il peut être difficile pour les RH et les dirigeants de comprendre les motivations des travailleurs mobiles parce que ces groupes ne passent pas beaucoup de temps ensemble, c'est donc impossible de le faire de manière intuitive. Les sondages de satisfactions sont un outil vital qui permet aux RH de mettre en évidence les priorités et de prendre en compte les différences entre l'expérience collaborateur au bureau de celle des travailleurs mobiles.

95 % des collaborateurs australiens de première ligne estiment que ressentir que leur parole est prise en compte est un point essentiel que les employeurs doivent appliquer. **88 % de leurs homologues aux États-Unis** et **87 % de ceux au Royaume-Uni** sont d'accord[10]



[10] *« Feedback from the field », SafetyCulture and YouGov, 2021.*

Les entreprises doivent veiller au mental de leurs collaborateurs et à leur niveau d'investissement afin de mesurer leur progression dans ce qu'ils entreprennent. Les retours réguliers donnent une voix aux salariés. Les données permettent aux RH d'éclaircir les zones d'ombres et de confirmer qu'elles offrent aux employés une expérience inspirante et équitable qui réduit les difficultés pour le groupe comme pour l'individu. Comme l'explique Heather Whiteman, Docteur, démographe passionné et Professeur adjoint, vous devez également être sûr de poser les bonnes questions lorsque vous cherchez des informations dans vos données.

«Certains peuvent utiliser les données pour essayer de prédire le nombre de personnes qui vont partir. Et si nous tirions plutôt parti des analyses et des données *pour accompagner les individus* ? Nous pourrions commencer à comprendre ce qui motive réellement les collaborateurs et communiquer avec eux à un niveau personnel qui peut entraîner une grande rétention plutôt qu'une grande démission ».

—Heather Whiteman
Docteur, démographe passionné
et Enseignant adjoint[11]

[11] « Redesign Employee Engagement with Analytics », Oracle, 7 mars 2022, vidéo de 42 min 06.

② Communiquez de manière ciblée et donnez la possibilité à vos collaborateurs d'agir facilement

Le manque de communication est l'une des principales critiques émise par les salariés à propos de leur entreprise. Pour se sentir connectés, les collaborateurs veulent être informés des nouveautés de l'entreprise, des démarches qu'elle entreprend et des informations importantes qui les concernent. Une mauvaise communication avec votre personnel entraînent chez eux un certain détachement, une perte de productivité et une faible expérience collaborateur. Cela a d'autant plus de répercussions sur vos travailleurs mobiles puisqu'ils ne sont pas dans un environnement de bureau où les nouvelles peuvent circuler rapidement dans les couloirs ou à la machine à café.

Oracle HCM Communicate, intégré à la plateforme d'expérience collaborateur **Oracle ME** dans Oracle Cloud HCM, permet aux RH d'envoyer des communications personnalisées au niveau du lieu, du type de poste, de l'ancienneté et d'autres attributs afin que les informations pertinentes tombent rapidement et directement dans les mains des travailleurs mobiles et de bureau. Les RH peuvent avoir un suivi des collaborateurs qui lisent et agissent sur les communications et analyser les données de réponse en temps réel. En outre, selon la façon dont une personne interagit avec la communication, les RH peuvent envoyer automatiquement des messages supplémentaires pour suggérer une action.w

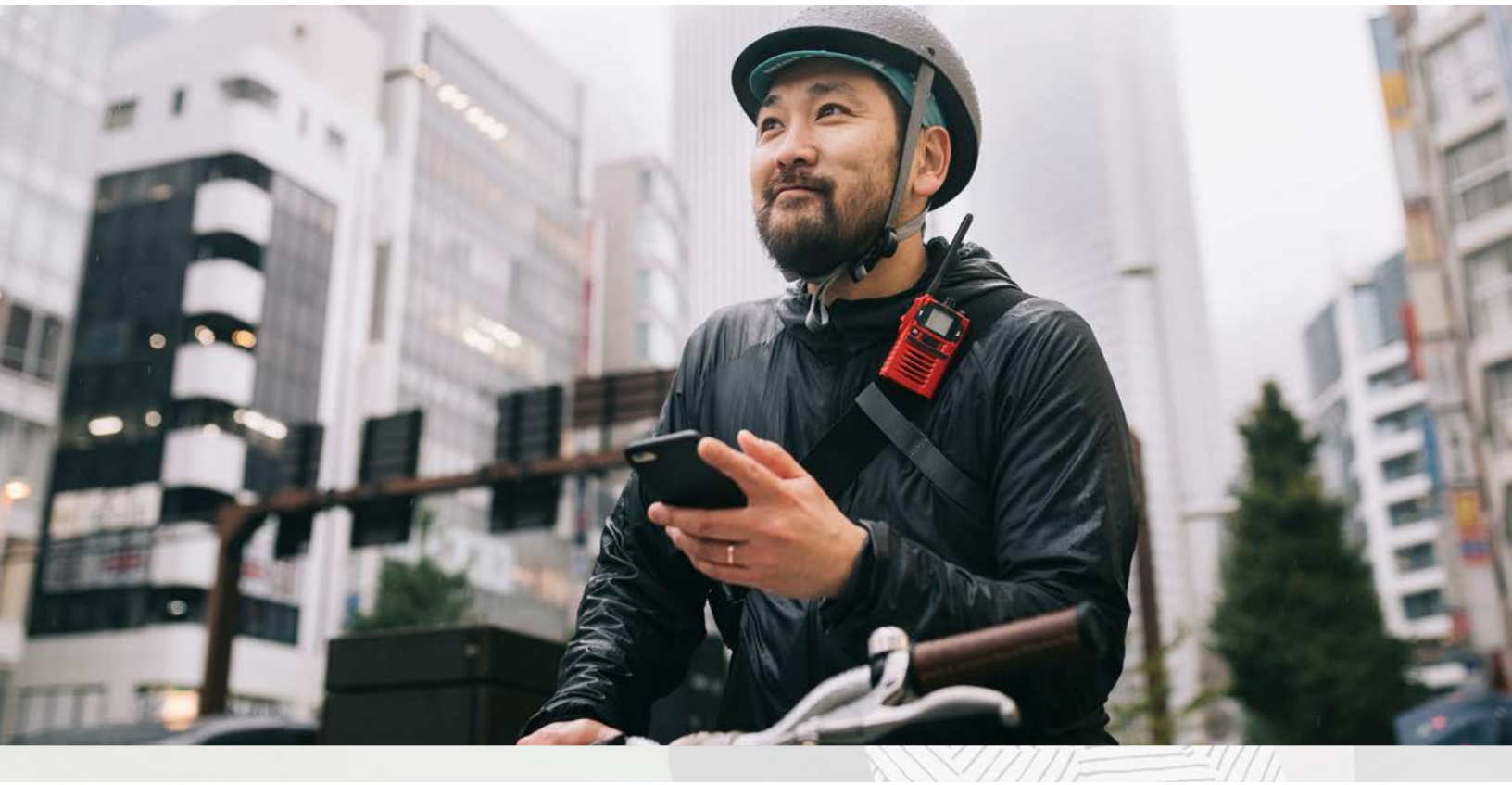
Par exemple, une communication de suivi peut inviter un salarié à répondre à une enquête ou à remplir un rapport d'incident. Cette communication bidirectionnelle permet de maintenir son investissement. Les communications de suivi peuvent aussi servir d'autres buts, comme fournir des conseils pas à pas à l'aide d'**Oracle Journeys**, intégré à Oracle Cloud HCM. Ces conseils peuvent aider vos collaborateurs à effectuer des tâches de conformité ou à gérer les modifications suites à des changements dans la vie personnelle. Tous les liens doivent obligatoirement rediriger vers des pages Web adaptées au téléphone portable.

Les travailleurs mobiles peuvent ainsi agir 24h/24, où qu'ils se trouvent, ce qui améliore leur expérience et augmente l'efficacité organisationnelle, aboutissant à une économie de coûts. Le temps pris par un salarié pour remplir un formulaire papier de demande de congés, de candidature à un poste ou d'inscription à une formation pourrait être consacré à ses missions. La direction et les RH doivent également consacrer un temps considérable à saisir ces informations dans le système adéquate lorsque le salarié aurait pu le faire en premier lieu à l'aide d'une page Web adaptée aux téléphones portables associé à un système RH intégré.

Les entreprises américaines ont augmenté les salaires de leurs travailleurs mobiles de 7 % à 10 % depuis le début de la pandémie, mais ce n'est pas suffisant pour les recruter et les faire rester.[12]

[12] *Deborah Lovich, David Welch, Julia Dhar et France Joris, « Why US Frontline Workers Are Quitting », Harvard Business Review, 14 mars 2022.*

Enfin, une communication percutante doit être transparente et bidirectionnelle. Les travailleurs mobiles veulent contribuer au succès de leur entreprise, mais la majorité d'entre eux témoignent que leur employeur ne les écoutent que parfois, rarement, voire jamais.[13] Être sur le terrain et travailler directement avec les clients donne aux collaborateurs de première ligne une vision unique du processus d'amélioration, que les enquêtes peuvent enregistrer. Plus particulièrement, les travailleurs mobiles aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie déclarent que les principaux sujets sur lesquels ils peuvent donner leur avis sont les domaines les plus importants pour eux - les opérations (**54 %**), la santé et le bien-être (**49 %**), et la sécurité (**46 %**).[14]



[13] *Reportez-vous à la note de bas de page 10.*
[14] *Reportez-vous à la note de bas de page 10.*

L'expérience de Mariam

LES SERVICES MANUFACTURIERS

Voici Mariam, elle travaille dans l'atelier d'une grande entreprise de fabrication et craint que la sécurité ne soit pas assez mis en avant. Les salariés doivent signaler les accidents et les dangers à l'aide du site Web interne de l'entreprise, qui n'est pas adapté aux téléphones portables. Au lieu de devoir se rendre au terminal informatique partagé lorsqu'ils repèrent un danger, de nombreux travailleurs attendent la fin de journée pour le reporter et finalement, oublient.

Oracle Workforce Management a une fonctionnalité de gestion des incidents donnant aux collaborateurs un moyen moderne de signaler les risques, les accidents, et les quasi-accidents, directement depuis leurs appareils mobiles. Les RH et les autres parties prenantes sont immédiatement alertées des problèmes, ce qui leur permet de réagir immédiatement.

3 Améliorez le bien-être de vos collaborateurs mobiles

Le bien-être total d'un individu - sa santé, son moral, sa situation sociale et financière - influence grandement son expérience en tant que travailleur mobile. Un programme d'assistance aux salariés n'est qu'un début. Les travailleurs en première ligne ont besoin de disposer de suffisamment de congés maladie et de congés payés pour prendre soin d'eux-mêmes et de leurs familles. De bons avantages sont également indispensables. De nombreux employés cherchent également à atteindre un but dans leur travail et veulent faire la différence. Lorsqu'ils dépassent les attentes, ils veulent être récompensés. Tout cela contribue au bien-être, mais ce qui prime par dessus-tout est peut-être le sentiment de sécurité sur le lieu de travail.

Seuls 13 % des 2,7 milliards de travailleurs mobiles dans le monde bénéficient de congés maladies indemnisées.[15]

De nombreux travailleurs mobiles ont des emplois polyvalents et physiques. Pourtant, seulement **6 %** des entreprises de fabrication conçoivent le travail quotidien de leurs salariés de manière à leur donner le temps de se reposer, de se réinventer et d'innover par rapport à **21 % des entreprises technologiques** et **29 % des entreprises de services professionnels**.[16] Voici une recette pour éviter les épuisements professionnels et les accidents. Certaines des pires catastrophes survenues sur le lieu de travail ont été causées en partie par des salariés épuisés, notamment la marée noire de l'Exxon Valdez, la catastrophe de la centrale nucléaire de Tchernobyl et l'explosion de la navette spatiale Challenger.[17]

[15] *« New Bersin Research Unlocks the Secrets for Creating a Supportive Environment for Vital Deskless Workers », PR Newswire, 17 novembre 2021.*
[16] *Reportez-vous à la note de bas de page 7.*
[17] *Eric Suni et Dr Abhinav Singh,« Excessive Sleepiness and Workplace Accidents », Sleep Foundation, 21 avril 2022.*

Malheureusement, trop nombreuses sont les entreprises qui ne font pas de leurs collaborateurs une priorité. Le problème est si grave que le Conseil de sécurité national des États-Unis a récemment redéfini leur définition de la déficience, afin d'inclure la fatigue, reflétant son rôle dans la sécurité au travail après qu'une enquête ait montré qu'elle causait **13 % des blessures au travail**.[18] L'entreprise demande aux employeurs de lutter contre la fatigue et d'autres facteurs qui affectent la sécurité, tels que la détresse mentale. Dans un environnement animé, avec des pièces de machine en mouvement ou à des kilomètres dans les airs sur un chantier de construction, une erreur peut être fatale.

Comment atténuer la fatigue et l'épuisement :

- **Créez une culture de la sécurité**
- **Évitez les charges de travail en dents de scie**
- **Développez des procédures pour gérer les collaborateurs épuisés**
- **Donnez aux salariés les moyens de signaler un état de fatigue ou de dis traction avancé qui nuit au travail sans les pénaliser**
- **Encouragez-les à signaler des accidents, des quasi-accidents et des risques.**

La fonction de création de rapports des incidents d'**Oracle Workforce Management** collecte les données relatives aux incidents pour permettre aux RH de mieux connaître les tendances en matière de sécurité. Elle permet également aux salariés de signaler les accidents à partir de n'importe quel appareil, à l'aide de formulaires guidés qui complètent automatiquement les informations en fonction de la fonction du salarié. Ils peuvent facilement télécharger des photos ou des vidéos, et les RH et les parties prenantes sont immédiatement alertés des événements. Cela permet à votre entreprise de réagir immédiatement et de montrer son investissement pour assurer la sécurité et le bien-être de ses collaborateurs.

[18] *Angela Childers, « Don't ignore safety risks of on-the-job-fatigue: NSC », Business Insurance, 4 mars 2021.*

4 Formez de meilleurs responsables

Les gens ne sont pas des machines, mais même les machines nécessitent une maintenance. Les travailleurs mobiles ont besoin d'empathie, de soutien et d'inspiration. Ils ont également besoin de responsables qui veille à leur bien-être et les motivent pour réussir davantage dans ce qu'ils entreprennent. Être un excellent responsable n'est pas une qualité innée, ça s'apprend. Les entreprises investies dans l'amélioration de l'expérience collaborateur des travailleurs mobiles doivent former leurs responsables et leurs superviseurs pour interagir et soutenir de manière proactive le personnel.

L'expérience de Jamal

LA VENTE AU DÉTAIL

Jamal travail dans le secteur de la vente au détail et depuis quelques mois, il n'a pas le moral. Il se demande si son patron ou son entreprise se soucie de l'expérience de leurs collaborateurs parce qu'ils n'en fait aucun effort pour l'améliorer. En fait, le patron de Jamal discute rarement avec lui et, la semaine dernière, il ne l'a même pas félicité pour sa cinquième année au sein de l'entreprise. Il est peut-être temps de changer les choses.

Oracle Touchpoints,* intégré à Oracle ME, offre un canal continu d'écoute et d'action entre les salariés et les responsables qui favorise des interactions significatives pour renforcer la confiance, la rétention et la croissance. Les brèves enquêtes de satisfaction des salariés aident les responsables à comprendre l'état d'esprit dans lequel se trouve son personnel en temps réel et leur rappent de s'entretenir régulièrement avec leurs salariés pour obtenir leurs avis et célébrer leurs avancées dans l'entreprise.

En 2021, Boston Consulting Group (BCG) a interrogé les travailleurs américains avec un contrat horaire des secteurs de la vente au détail, de la distribution, des voyages et de la restauration pour comprendre comment les meilleurs responsables font la différence. Les résultats de la recherche révèlent que ces derniers discutaient avec leurs collaborateurs pour comprendre les problèmes survenus plutôt que de le sanctionner directement. Les responsables compétents résolvent également les problèmes directement avec leurs collaborateurs et les remercient en public lorsqu'ils participent activement à cette tâche. Cependant, seuls **10 % des dirigeants** des travailleurs en première ligne le font de manière continue.[19]

Les entreprises doivent encourager leurs responsables à créer des environnements collaboratifs dans lesquels les salariés partagent ouvertement leurs connaissances et aident les autres à développer leurs compétences. L'enquête de BCG révèle que les travailleurs dont les responsables étaient investis dans l'amélioration de l'expérience collaborateur étaient plus épanouis et se blessaient moins, puisque le nombre de blessures déclarées par les entreprises avaient diminué de **50 %** en un an.[20] Ce type de culture de travail motive la main-d'œuvre mobile à être plus productive, permettant aux entreprises de répondre à la demande croissante de leur secteur et de dépasser les attentes de leurs clients. Mais les responsables ont besoin des outils appropriés pour créer un lieu de travail prospère.

84 % des travailleurs mobiles n'obtiennent pas assez de communication directe de leurs superviseurs, ce qui entraîne une baisse productivité et un manque de connexion avec l'entreprise.[21]

[19] Deborah Lovich, David Welch, Julia Dhar et France Joris, « Why U.S. Frontline Workers Are Quitting », Harvard Business Review, 14 mars 2022.
[20] Reportez-vous à la note de bas de page 19.
[21] Robby Brumberg, « Survey: Companies struggling to engage and communicate with "deskless" workers », Ragan, 19 juillet 2018.

La gestion des performances peut être difficile, en particulier lorsqu'un superviseur est en charge de nombreuses personnes. Mais c'est un moyen essentiel pour les responsables de démontrer activement leur investissement envers la croissance et l'expérience de leur équipe, de renforcer la confiance et de s'assurer que leurs collaborateurs se sentent valorisés et entendus. Pamela Stroko, Vice-Présidente, HCM Transformation et Thought Leadership chez Oracle, explique : « L'un des facteurs clés de la confiance est vraiment simple : les salariés sentent que leurs responsables tiennent leurs promesses et quand les collaborateurs font confiance à leurs responsables, ils deviennent plus investis dans l'entreprise. »[22]

Oracle Touchpoints* simplifie le processus de renforcement de la confiance, créant ainsi un canal d'écoute et d'action continu entre les salariés et les responsables. Les bilans continus avec des sujets de discussion personnalisés ou recommandés liés aux activités quotidiennes d'un travailleur mobile favorisent des conversations plus percutantes et apporte un accompagnement personnalisé et continu. En outre, Touchpoints permet aux salariés de comprendre davantage où ils en sont et quelles mesures ont été prises en réponse à leurs retours. Ils peuvent également agir de manière autonome et proposer des réunions individuelles avec leur responsable pour obtenir l'accompagnement dont ils ont besoin. Cependant, ce soutien seul ne suffit pas aux salariés pour s'épanouir. Ils ont également besoin que leur entreprise leur propose une expérience positive et des opportunités personnalisées.

[22] *Start with Trust: How to give and earn trust in your organization, HR Dive and Oracle, 2021 (PDF).*

5 Créez plus d'opportunités pour les travailleurs mobiles

Lorsque les entreprises ne parviennent pas à offrir une expérience collaborateur équitable à tous, les collaborateurs qui sont en première ligne sont ceux qui en pâtissent. La formation et l'évolution de carrières des travailleurs mobiles peuvent être particulièrement difficiles à gérer pour les entreprises, car ces salariés ont souvent des horaires spécifiques, ils n'ont pas toujours accès à un ordinateur et ne peuvent pas quitter leurs postes de travail trop longtemps. Cependant, l'état actuel du marché des talents, les entreprises ne peuvent plus se permettre de se trouver des excuses. Les travailleurs mobiles veulent des opportunités d'évolution de carrière et que leurs besoins soient finalement harmonisés avec ceux de l'entreprise.

En 2022, les pénuries de talents se situent à son plus haut niveau depuis 15 ans à l'échelle mondiale.[23] D'ici 2030, le secteur industrielle devrait faire face à une pénurie de main-d'œuvre de 2,1 millions de travailleurs aux États-Unis, selon une étude de Deloitte et The Manufacturing Institute.[24] Alors que l'attraction des candidats s'avère difficile, **46 % des fabricants** peinent à pourvoir les postes vacants en raison de lacunes de compétences au sein du vivier de talents, **en hausse de 12 %** depuis 2018.[25]

[23] *« ManpowerGroup Employment Outlook Survey Q3 2021: Global Results », ManpowerGroup, 2021 (PDF).*
[24] *Paul Wellener, Victor Reyes, Heather Ashton et Chad Moutray, « Creating pathways for tomorrow's workforce today », Deloitte, 4 mai 2021.*
[25] *Matt Leonard, « Manufacturing, competing with distribution, struggles to attract labor », Supply Chain Dive, 11 mai 2021.*

Si votre entreprise ne trouve pas assez de personnes qualifiées, ce qui est le cas de la plupart d'entre elles, elle doit améliorer ou renouveler les compétences des talents les plus performants. McKinsey & Company indique que les entreprises doivent se concentrer sur l'adoption des technologies et les améliorations des processus pour garder une longueur d'avance sur les marchés de la fabrication mondiale, ce qui constitue un bon conseil quelque soit le secteur d'activité.[26]

Fujifilm en a fait l'expérience par lui-même. Après avoir migré son écosystème RH, composé de 256 interfaces entre 53 systèmes disparates, vers une seule plateforme RH grâce à Oracle Cloud HCM, l'entreprise a pu offrir à ses collaborateurs une expérience collaborateur plus cohérente. Jacely Voon, chief people officer, People Culture et CSR, Fujifilm Business Innovation Singapour, déclare : « Grâce à Oracle Cloud HCM, nous avons pu mener à bien nos priorités en proposant à nos collaborateurs des apprentissages personnalisés, pour accroître leurs compétences, leurs aptitudes et leurs connaissances. »[27]

Il est essentiel de disposer de données fiables pour prendre les bonnes décisions. C'est pourquoi un cloud unifié est vital. Les RH ont besoin de données complètes et d'informations de la part des responsables de service pour identifier les lacunes en matière de compétences qui existent actuellement, et elles doivent aussi comprendre vers où se dirige l'entreprise afin d'identifier les besoins en talents et en compétences pour les 10 à 15 prochaines années. Skills Nexus, une fonctionnalité d'**Oracle Dynamic Skills** et intégrée à Oracle Cloud HCM, rend le traitement plus facile

[26] *James Manyika, Katy George, Eric Chewning, Jonathan Woetzel et Hans-Werner Kaas, « Building a more competitive US manufacturing sector », McKinsey Global Institute, 15 avril 2021.*

[27] *« FUJIFILM transforms HR with Oracle Cloud HCM », Oracle, 9 mai 2022.*

Skills Nexus est alimenté par l'IA pour détecter, suivre et analyser en permanence les compétences des employés dans l'ensemble de l'entreprise. Les RH reçoivent des données dynamiques sur les compétences et les recommandations qui s'améliorent et s'adaptent au fur et à mesure que les salariés, candidats, RH et responsables utilisent le système. Cela permet aux RH de planifier leurs besoins en talents à venir en toute confiance car les données sont toujours à jour.

Les formations de qualité sont importantes pour 70 % des travailleurs en première ligne aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie lorsqu'ils étudient un nouveau poste.[28]

Il est essentiel que la formation ait lieu là où se trouvent vos travailleurs mobiles, à des moments adaptés à leurs horaires. C'est pourquoi l'apprentissage mobile et hors ligne, disponible via **Oracle Fusion Cloud Learning**, sont des qualités importantes à prendre en compte dans une solution. Grâce aux recommandations personnalisées basées sur divers critères tels que le taux d'investissement engagé jusqu'alors, l'historique professionnel ou les objectifs de carrière, les salariés peuvent être sûrs de développer les compétences nécessaires à leur réussite. Les experts peuvent aussi créer rapidement du contenu et le partager sur la plateforme.

Outre la mise à disposition d'outils de développement de carrière, les entreprises doivent réserver du temps aux travailleurs mobiles pour leur permettre de développer de nouvelles compétences sur leur temps de travail. Il convient également d'envisager le remboursement des frais de scolarité pour les cours et les diplômes liés aux besoins de l'entreprise. Les entreprises ne peuvent pas s'appuyer sur l'embauche de personnes ayant une expertise dans des domaines en croissance tels que la data science, l'ingénierie et la robotique, pour répondre à leurs besoins. Ils doivent plutôt reprendre le contrôle et créer des candidats parfaits en améliorant et en renouvelant les compétences de leur propre personnel et des candidats prometteurs.

[28] Reportez-vous à la note de bas de page 10.

Les entreprises doivent agir maintenant

L'Organisation internationale du Travail avertit que les taux de chômage ne reviendront pas aux niveaux pré-pandémiques avant 2023 au plus tôt, [29] et avant la pandémie, nous nous dirigions déjà vers une pénurie mondiale de talents. En 2018, Korn Ferry avait averti que de nombreux pays étaient en passe de connaître des déficits en 2020, notamment les États-Unis, le Brésil, l'Indonésie et le Japon. Ces pays, ainsi que la Chine devraient connaître des pénuries de talents importantes à grave d'ici 2030, si aucune intervention n'est entreprise.[30] Toutes les entreprises disposant de travailleurs mobiles devrait ressentir l'urgence de repenser et de redéfinir l'expérience collaborateur pour offrir un soutien répondant aux attentes de ces salariés et du marché des talents.

Les entreprises qui ne le font pas manqueront non seulement de travailleurs mobiles, mais aussi de clients. De nombreuses entreprises se tournent vers des technologies telles que l'intelligence artificielle pour prévoir les perturbations de la supply chain et y réagir, mais pour être vraiment fiables, elles doivent également se concentrer sur l'amélioration de l'expérience collaborateur des travailleurs mobiles afin de lutter contre les pénuries de talents. Les entreprises ne doivent pas se contenter de relations formelles mais doivent créer une culture au sein de laquelle les besoins de leurs collaborateurs sont satisfaits.

[29] *« Labour market recovery still 'slow and uncertain », United Nations, 17 janvier 2022.*
[30] *« L'avenir du travail : la crise mondiale des talents », Korn Ferry, 2018 (PDF).*

Découvrez comment votre entreprise peut donner à votre personnel les moyens de se connecter, d'évoluer et de s'épanouir grâce à l'unique plateforme complète d'expérience collaborateur, Oracle ME.

Visitez notre site

Les informations ci-dessus sont destinées à présenter notre orientation générale concernant les produits. Ces données ne sont fournies qu'à titre informatif et ne peuvent en aucun cas être intégrées dans un contrat. Ce document ne constitue en aucun cas un engagement à fournir des composants, du code ou des fonctionnalités et ne doit pas être retenu comme base d'une quelconque décision d'achat. Le développement, la publication, le calendrier et les tarifs des caractéristiques ou fonctionnalités exposés pour les produits Oracle sont susceptibles d'être modifiés et relèvent de la seule discrétion d'Oracle Corporation.

Nous contacter

Appelez **+1.800.ORACLE1** ou rendez-vous sur **oracle.com.** En dehors de l'Amérique du Nord, trouvez votre bureau local sur : **oracle.com/contact.**

Copyright © 2022, Oracle et/ou ses sociétés affiliées. Oracle, Java et MySQL sont des marques déposées d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques commerciales associées appartenant à leurs propriétaires respectifs.