



STÉPHANIE FOACHE
SENIOR PARTNER TOPICS



CHARLES-HENRI BESSEYRE DES HORTS
PROFESSEUR ÉMÉRITE À HEC PARIS

LE MÉTAVVERSE : UNE RÉVOLUTION SILENCIEUSE POUR L'ENTREPRISE ET LES RH, MAIS PAS SANS ENJEUX !

À l'heure où la sortie de la pandémie est marquée par une nouvelle révolution digitale – celle du métaverse – jusqu'à conduire Mark Zuckerberg à changer le nom de Facebook en Meta, il est utile de comprendre ses enjeux pour l'entreprise et les RH. Le métaverse, contraction en anglais de meta et universe, est apparu dans des univers de science-fiction puis de gaming. Aujourd'hui, c'est un espace collectif partagé qui offre une expérience immersive améliorée. Composé de plusieurs espaces distincts, les utilisateurs, sous forme d'avatars personnalisables, y ont accès via différentes plateformes.

D'après le très sérieux cabinet Gartner¹, **30 % des entreprises auront à court terme des produits et des services dans le métaverse**. Un certain nombre de secteurs y réalisent depuis peu leurs premières incursions ; elles acquièrent des parcelles, posent des drapeaux et cherchent à créer de nouvelles opportunités. Fashion week, vente de NFT, cafés virtuels, ouverture de points de vente... sont autant d'expériences tentées par de grandes marques comme Axa, HSBC, Casino, Nike, Louis Vuitton ou France

Télévision. Mais l'enjeu est bien d'aller plus loin et d'inventer des expériences différentes qui n'existent pas dans le monde physique.

Dans le domaine RH, une révolution silencieuse serait-elle en marche avec le métaverse ? Oui, si l'on en juge par les premières expériences dans les pratiques de recrutement, de learning et d'engagement des collaborateurs.

Dans le recrutement, le métaverse permet de développer une approche attractive et potentiellement plus inclusive. Cherchant à séduire des profils recherchés, Carrefour a par exemple organisé une session de recrutement dans le métaverse² auprès d'étudiants de Polytechnique ou des Mines pour des postes de data scientist/data analyst, d'autres envisagent de faire passer un entretien de recrutement via un avatar afin de supprimer tous les biais cognitifs liés au sexe, à l'âge ou à l'origine.

Dans le learning, le métaverse permet une performance accrue³. De nombreuses entreprises ont déjà recours à la réalité virtuelle et aux jeux de rôle dans la mesure où le gaming accélère l'apprentissage. Tester un nouveau métier, apprendre

les bons gestes, acquérir des soft skills via des jeux de rôles ou réaliser un média training face à une salle virtuelle qui réagit sont déjà des usages répandus au sein des entreprises et qui devraient demain s'accélérer. « Dès lors que nous sommes face à une situation RIDE (Rare, Impossible, Dangerous, Expensive), **la réalité virtuelle permet d'entraîner les collaborateurs dans un contexte proche de la réalité sans les risques et à moindre coût**. On pense notamment au pilote d'hélicoptère », nous précise Anne-Sophie Gimenez, experte VR chez topics.

Sur la question, enfin, de l'engagement et du lien renforcés dans le cadre du déploiement à grande échelle du travail hybride⁴, le métaverse pourrait peu à peu devenir un « tiers lieu », dans la mesure où il permet à des personnes physiquement à distance d'être connectées dans un même espace et de vivre un moment très différent. En offrant aux collaborateurs de venir à tout moment dans ce lieu, ils pourraient recréer de l'informel et potentiellement lutter contre l'isolement des télétravailleurs.

En définitive, si l'arrivée du métaverse est une révolution silencieuse pour l'entreprise et

les RH, est-elle pour autant une bonne nouvelle pour les individus et la planète ? Pas si sûr, si l'on en juge par les défis liés à une potentielle discrimination technologique, à l'éthique, la gouvernance ou la sécurisation des données qu'elle génère. Mais c'est l'enjeu de la transition climatique qui est le plus sérieux quand on observe la croissance exponentielle de la consommation en énergie du digital qui va s'aggraver avec la généralisation du métaverse⁵. D'autant que 52 % des collaborateurs se disent ouverts à l'utilisation d'espaces immersifs⁶ ! **Aux DRH de jouer leur rôle de « sages » en définissant les modalités pour un bon usage du métaverse**, afin que cette révolution soit vertueuse pour l'entreprise, les individus, mais aussi la planète. ♦

(1) <https://www.gartner.fr/fr/articles/qu-est-ce-qu-un-metavers>

(2) LSA-conso.fr 19 mai 2022.

(3) Une étude PWC démontre que l'apprentissage est quatre fois plus rapide lors d'une session en réalité virtuelle et que les apprenants sont 275 % plus confiants dans leur capacité à utiliser les compétences acquises. (<https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/emerging-tech/demystifying-the-metaverse.html>).

(4) Autissier, D., Peretti, JM, & Besseyre des Horts, CH : Les Nouvelles Organisations hybrides, MA-Eska éditions, Mai 2022.

(5) Pitron, G. : L'enfer numérique, voyage au bout d'un like, Éditions Les Liens qui Libèrent, 2021 et « Les sept questions qui fâchent sur le métavers », Les Échos Start, 30 mai 2022, p.2.

(6) <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/great-expectations-making-hybrid-work-work>