

LIVRE BLANC

DÉMATÉRIALISATION RH ET NOUVEAUX ENJEUX : OÙ EN EST-ON ?



INTRODUCTION



À l'ère du digital, de nombreuses entreprises sont amenées à évoluer. Internet, Cloud, SaaS, toutes ces nouvelles technologies ont transformé les métiers. Les activités liées aux ressources humaines ne font pas exception. Grâce à la dématérialisation des RH, c'est-à-dire à la prise en charge des données des ressources humaines par des applications et logiciels dédiés, il n'est plus question de perdre des heures interminables pour de la gestion administrative pure. Les RH occupent désormais une nouvelle place au sein de l'entreprise, beaucoup plus stratégique.

Dans un contexte où il est difficile de recruter les talents arrivant sur le marché du travail, où le dialogue social est souvent intense, où il faut trouver des solutions pertinentes pour générer un sentiment d'appartenance des collaborateurs, la dématérialisation des RH se présente comme un outil innovant et stratégique en termes de performance d'entreprise. C'est bien ce que soutient le gouvernement français puisque la dématérialisation des RH constitue l'un des angles majeurs du projet de loi de la ministre du Travail, Myriam El Khomry, dans le cadre du rapport Mettling, (sur la transformation numérique et vie au travail), preuve que le sujet est plus que jamais d'actualité.

Toutefois, si une majorité de DRH* reconnaissent dernièrement que leur entreprise est fortement impactée par l'ère digitale, seuls 7 % d'entre eux y accordent de l'intérêt**. Pour autant, selon l'enquête Deloitte Tendence RH 2015, 78 % des DRH considèrent que la mise en place d'un système d'information RH est une priorité. Quels sont les enjeux de la dématérialisation ? Pourquoi est-il indispensable que les services RH s'emparent de ces sujets et comment aider les DRH à relever le défi de la digitalisation ? Éléments de réponse dans le présent ouvrage.

* Étude Kurt Salmon Une fonction RH Digitale engagée à accompagner la transformation numérique de son entreprise, 2015.

** Sondage Opinion Way réalisé auprès de 155 DRH d'entreprises de plus de 50 salariés, 2015.

1. PRÉSENTATION

1.1 / Quels processus métiers sont concernés ?

Dans ce processus de dématérialisation des RH, **le bulletin de paie est le premier document concerné**. Il symbolise à lui seul la petite révolution que constitue la dématérialisation dans le domaine des Relations Humaines. **Depuis 2009, une loi autorise la dématérialisation du bulletin de paie**. Il est donc aujourd'hui possible pour les services RH de proposer aux salariés des versions numériques de leur bulletin de salaire, sous certaines conditions, notamment l'accord des salariés eux-mêmes. Si de plus en plus de données administratives de la vie courante, comme la déclaration de revenus, les factures de téléphone et d'électricité, sont dématérialisées, **il semble logique de voir le bulletin de paie prendre le même chemin**. Pour les salariés qui souhaitent désormais assurer une sauvegarde personnelle des versions numériques des bulletins de paie, l'existence d'un **coffre-fort numérique accessible à vie** finit souvent de les convaincre du bien-fondé d'un tel changement. **La transformation numérique des entreprises est d'ailleurs bien reçue par les salariés**. Selon une étude menée en 2014 par Capgemini TNS-Sofres, 87 % d'entre eux considèrent que les technologies et le numérique ont un impact positif sur la performance de l'entreprise et sur eux-mêmes (83 %).*

Les feuilles de salaire ne sont pas les seules données papier à être touchées par le processus de dématérialisation en cours. Contrats de travail et autres avenants, reçus pour solde de tout compte, de même que les déclarations sociales ou les attestations employeur, sont concernés. Les collaborateurs ont aussi l'occasion de soumettre des versions dématérialisées de leurs notes de frais, de leurs demandes de congé ou de mobilité. Les comptes rendus d'entretiens annuels sont également visés. D'autres données propres à l'ensemble des salariés d'une entreprise sont à même d'être dématérialisées, comme les catalogues de formations ou les accords entreprise. Enfin, les CV et lettres de motivation, eux aussi dématérialisés, sont ainsi centralisés et visibles facilement et rapidement par tout un service. **La liste n'est pas exhaustive, mais cela démontre bien l'importance que la dématérialisation des RH prend et aura à l'avenir.**

*Étude Capgemini TNS-Sofres « Le management français à l'épreuve de la bascule numérique »

1.2 / Un projet soutenu par le droit français

L'administration française s'est engagée dans la dématérialisation en proposant aux usagers de plus en plus de formalités à effectuer en ligne. Cela vaut pour les particuliers, mais aussi et surtout pour les entreprises. L'objectif clairement affirmé de l'État est de simplifier les démarches chronophages à effectuer par les entreprises, qu'il s'agisse de déclarations fiscales ou sociales. **C'est un gain de temps pour l'État, dans le traitement des données, tout comme pour les entreprises.** L'avantage apporté est aussi financier, puisque les données ainsi dématérialisées permettent de diminuer le temps de traitement.

Et l'État entend bien inciter les entreprises à aborder au plus vite la transition numérique. D'ici à 2020, elles seront par exemple tenues d'intégrer la facturation électronique. Cette mesure du ministère de l'Économie et des Finances laisse encore un peu de temps aux entreprises pour anticiper cette transition digitale imposée par le « choc de simplification » du gouvernement. *« Aujourd'hui, une entreprise – petite – est obligée d'envoyer 3 000 informations par an à l'administration. Demain, il faut réduire deux fois, trois fois ce chiffre »,* déclarait François Hollande en mars 2013 au moment du lancement de ce « choc de simplification » administrative. **Le digital est donc à la porte des entreprises et la dématérialisation des RH se pose dès aujourd'hui comme l'un des points clés à développer.** Les entreprises ont tout intérêt à attraper le train en marche afin de prendre sereinement le virage numérique.



2. LES AVANTAGES

2.1 / Centralisation des informations RH et rôle des SIRH

La dématérialisation des données des ressources humaines présente incontestablement de nombreux avantages. Les arguments sont d'ordre financier : diminution des coûts liés aux impressions et aux frais d'envois. Mais il s'agit aussi et surtout d'un gain de temps et de productivité évident. **En effet, un employé passe plus de 50 minutes par jour à rechercher des informations et consacre 40 % à 70 % de son temps à la gestion et à la diffusion de documents***. Dans ce contexte, la dématérialisation des processus métiers est essentielle, dans la mesure où elle optimise les processus et améliore l'organisation des services RH. Ses mots d'ordre sont clairement la simplification et l'automatisation, grâce à la centralisation des données.

Diverses solutions rendent possible désormais l'intégration des systèmes de classements intelligents ou encore des moteurs de recherche facilitant la diffusion de l'information. **Cette nouvelle organisation conduit à une meilleure fluidité des échanges entre les collaborateurs, les managers et les responsables RH, grâce à l'accès et au partage immédiat des données du personnel, comme les contrats de travail, les avenants, les fiches de paie, etc.** Autre exemple, les mêmes interlocuteurs ont la possibilité de signaler un document manquant, par des systèmes d'alertes et de notifications. Grâce à la dématérialisation, l'information circule beaucoup mieux.

Dans ce contexte, le rôle des SIRH (Systèmes d'Information des Ressources Humaines) est central. Aujourd'hui, il ne s'agit plus d'installer un seul et même logiciel gérant l'ensemble des données du personnel, mais bien de configurer plusieurs solutions interconnectées, pensées pour répondre aux besoins grandissants des entreprises qui produisent toujours plus de données. Les services SIRH font le choix de se doter de plusieurs outils performants : création d'un portail RH, workflows, reporting, ou encore tableaux de bord améliorant le pilotage de la performance individuelle et collective.

* Source : AIIM EUROPE 2009

2.2 / Point de vue juridique : sécurisation des données et coffre-fort numérique

Autre bénéficiaire à la fois pour l'entreprise et le salarié : **la sécurisation des données**. L'enjeu est de taille puisque 79 % des entreprises laissent encore circuler des documents confidentiels au travers de processus non sécurisés*. À cet effet, les solutions d'archivage électronique et de coffre-fort numériques offrent aux deux parties la possibilité de conserver dans la durée les documents du personnel. En matière de confidentialité, seuls les accès autorisés sont acceptés, tandis que les solutions adoptées par l'entreprise garantissent une conformité à la réglementation en vigueur. **Leur conservation est, par ailleurs, active, contrairement à un archivage papier, cela rend leur consultation aisée.** À noter que l'archivage électronique et le coffre-fort numérique sont encadrés par les certifications ISO 14-641-1 et NF Z42-020. Ils doivent ainsi obéir à des règles d'horodatage, de chiffrement et de cryptage qui garantissent la traçabilité et la fiabilité des données.

Toutefois, une problématique mérite d'être soulevée : la présence du document original, qui doit être conservé par les deux parties. Pour une gestion « zéro papier », il devient dès lors nécessaire de réglementer et de digitaliser toutes les étapes, dans l'objectif de produire un original électronique ayant valeur de conformité. La législation soutient petit à petit ces différentes démarches administratives depuis la loi n° 2009-526 qui légalise entre autres, la signature électronique de certains documents RH, comme le contrat de travail.

** Source AIIM EUROPE, 2009*



2.3 / Le nouveau rôle de la DRH

La dématérialisation des RH s'inscrit dès lors dans une nouvelle logique d'innovation, source de performance et levier de croissance pour les entreprises. L'utilisation des outils du digital non seulement allège les tâches administratives redondantes mais permet aussi une meilleure connaissance des collaborateurs, de leur gestion de carrière, de leurs formations. Désormais, les directions des ressources humaines ont le temps de se concentrer sur des missions stratégiques, telles que la gestion des talents et des compétences. Ces enjeux sont d'autant plus forts qu'ils s'inscrivent dans un contexte de crise et d'internationalisation du marché. **Or, les entreprises qui atteignent un haut niveau de maturité dans la gestion des talents obtiennent des résultats d'affaires 30 % supérieurs aux autres et un gain d'efficience 160 % plus élevé en recrutement.***

Là encore, la technologie propose un réel soutien aux équipes : le Big data, dont le marché en plein essor est estimé à 82 milliards d'euros en 2018 (contre 22 milliards en 2013, par l'Institut ABI Research, mais aussi tableaux de bord et reporting, permettent d'anticiper le comportement des collaborateurs grâce à une analyse plus fine des données. **L'essor du cloud computing apporte également souplesse et agilité au sein des organisations en transformant profondément les modèles d'échanges et de collaboration vers un management horizontal et non plus vertical.**

De nouveaux défis s'ouvrent aux DRH qui jouent un rôle clef dans la transformation digitale des entreprises. À noter qu'ils en sont conscients puisque 68 % d'entre eux « *considèrent qu'une fonction RH proactive sur la transformation digitale sera davantage légitime pour accompagner les transformations au sein de l'organisation* »**.

Sans compter qu'une entreprise qui prend le tournant de la dématérialisation véhicule des valeurs d'innovation qui participent à son rayonnement et la rendent plus dynamique et attractive aux yeux des jeunes talents. **La digitalisation des flux RH est de mieux en mieux accueillie par les Français qui adoptent les comportements digitaux et mobiles dans leur vie quotidienne et attendent de leur entreprise plus de réactivité.**

* Étude Bersin by Deloitte 17 septembre 2014

** Sondage Opinion Way réalisé auprès de 155 DRH d'entreprises de plus de 50 salariés, 2015.

3. LES CONSEILS POUR RÉUSSIR LA TRANSITION NUMÉRIQUE

3.1 / Les différentes étapes

Afin d'assurer le succès de la dématérialisation des RH, il est bon de respecter certaines étapes. **Pour commencer, cette dématérialisation a tout à gagner à s'inscrire dans un projet qui concerne l'ensemble de l'entreprise et pas seulement le service des ressources humaines.** Il est constructif d'impliquer l'entreprise, les collaborateurs et les partenaires.

Il est préférable d'intégrer tous les acteurs de la dématérialisation en amont du projet, les collaborateurs et partenaires, les futurs utilisateurs, équipes RH. De cette façon, la mise en place des solutions aux éventuels freins ou problèmes soulevés par ceux-ci sera facilitée.

Une autre étape d'importance concerne la sécurisation des données dématérialisées. Elle a entre autres pour objectif d'acquiescer la confiance des collaborateurs, notamment pour tout ce qui est relatif à la dématérialisation des bulletins de paie. Il faut dès lors être en mesure de faire suivre le bon parcours de dématérialisation aux documents à valeur légale, comme les contrats de travail, grâce à l'utilisation de certificats adéquats, conformes à la réglementation en vigueur.

Enfin, la plupart des services RH travaillent déjà avec un SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines). Pour dématérialiser les documents RH, il est donc nécessaire de choisir un outil compatible, mais simple d'utilisation. **En étant accompagné par des experts lors des étapes de la dématérialisation de votre entreprise, vous gagnerez en temps, en maîtrise, et en sûreté.** Ce qui vous donne, de plus, l'occasion de revoir les processus RH et de les optimiser.



3.2 / L'externalisation

Dans ce cadre, **l'externalisation de la dématérialisation des RH constitue un véritable avantage.** L'accompagnement par un partenaire fiable doté du savoir-faire et de la technologie permet à l'entreprise de répondre aux nouveaux enjeux et de relever le défi de la dématérialisation. Un tiers aura plus de temps à consacrer à la transformation numérique car il ne sera pas confronté à la gestion du quotidien. De plus, son regard extérieur pourra donner des perspectives d'optimisation qui n'auraient pas forcément germé en interne.

Si certains services RH craignent de perdre une partie de leur savoir-faire via cette externalisation et cette dématérialisation, ils sont bien vite rassurés dans la pratique. **Cette nécessaire dématérialisation permet en effet aux collaborateurs RH de gagner en temps et de déléguer des obligations à faible valeur ajoutée.** De cette façon, les collaborateurs RH se recentrent sur des missions plus stratégiques liées au développement des performances de l'entreprise et au management des talents.

D'autres redoutent la phase d'adaptation aux nouveaux outils de la dématérialisation et aux nouveaux processus que ceux-ci engendrent. Là encore, ils sont rapidement tranquilisés, car les acteurs de la dématérialisation externalisée font en sorte de proposer des interfaces intuitives et faciles d'utilisation. Et bien souvent, un service d'hotline est présent en journée pour venir en aide aux collaborateurs RH en difficulté.

3.3 / Les acteurs de la dématérialisation

Qu'il s'agisse de logiciels ou de services informatiques, la dématérialisation des RH connaît une croissance soutenue depuis plusieurs années et représente près de 15 % de l'ensemble du marché des logiciels et services IT en France, selon le Syntec Numérique. Les start-up françaises ont clairement le vent en poupe, et affinent des offres de plus en plus matures. En témoigne le développement de prestations sur mesure et évolutives proposées aux petites, moyennes et grandes entreprises. Parmi les différents acteurs, certains sont spécialisés dans l'édition d'applications, tandis que d'autres ont des compétences précises, telles que l'archivage électronique ou le coffre-fort numérique.

Certaines offres réunissent sur une seule et même plateforme une sélection d'acteurs et de solutions qui répondent à l'ensemble des besoins des RH en matière de dématérialisation. **Une solution centralisée, à laquelle s'ajoute une offre de conseils personnalisés afin de réussir la transition numérique de son entreprise.**



/ CONCLUSION

Nous l'avons vu, la dématérialisation des RH présente plusieurs enjeux. **Il s'agit d'un enjeu administratif, l'État français poussant les entreprises à prendre la voie de la dématérialisation au plus vite, au travers du « choc de la simplification ».** L'enjeu est également financier, car cette dématérialisation est aussi synonyme de gain de temps. La gestion des ressources humaines évolue au rythme de la dématérialisation, qui dessine de nouvelles perspectives aux équipes RH.

Les RH ont pour objectif de créer de la valeur. La dématérialisation apporte de nouveaux outils aux services RH, favorables au renouvellement du dialogue social, au maintien d'un esprit d'appartenance, à l'épanouissement des talents. Les acteurs de la dématérialisation deviennent de véritables soutiens et atouts pour la pérennité et la croissance de l'entreprise. Dans cette nouvelle ère numérique, les forces vives de l'entreprise ont toutes les cartes en main afin d'œuvrer pour elle à plus de performances.



DOCAPOST
10, avenue Charles de Gaulle
94 673 Charenton-le-Pont Cedex

CONTACTEZ-NOUS
contact@docapost.fr
www.docapost.com/solutions-rh