MARKESS International

Atouts de la Dématérialisation des Documents RH

REFERENTIEL DE PRATIQUES
2010-2012

Offert par

Cegid
VOUS AVANCEZ NOUS AVANÇONS

Référentiel de Pratiques

MARKESS International

A propos du Référentiel de Pratiques de MARKESS International

Atouts de la dématérialisation des documents RH

Février 2011

Contactez
MARKESS International

6 bis rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél : +33 1 56 77 17 77
Fax : +33 1 56 77 17 70
www.markess.fr

La dématérialisation n'est pas une nouveauté en soi dans le monde des ressources humaines. Le recours aux télé-déclarations et à l'e-RH (au travers des portails et applications en self-service) a favorisé depuis plusieurs années déjà le traitement et la transmission sous format électronique de divers documents RH. La Loi du 12 mai 2009 sur la dématérialisation du bulletin de paie a néanmoins remis en lumière les avantages inhérents au format électronique, tant pour l'entreprise et ses salariés que pour les RH. Pour une fonction en quête d'optimisation, non seulement de ses coûts mais aussi de sa performance, la dématérialisation des documents et processus associés s'avère particulièrement opportune.

Ce document délivre quelques-uns des résultats d'une étude approfondie menée par MARKESS International auprès de 110 décideurs afin de déterminer leurs motivations à dématérialiser les documents relatifs à la fonction RH, les approches actuelles et futures en la matière, ainsi que les facteurs de succès de ces projets. Il présente également le profil d'un prestataire actif sur ce marché et ayant soutenu cette recherche conduite en toute indépendance.

MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil qui analyse la modernisation et la transformation des organisations privées et publiques avec les technologies de l'information.

Thématiques abordées dans ce Référentiel de Pratiques :

Les RH, une fonction amenée à traiter de nombreux documents 2
Périmètre de la dématérialisation 4
Vers une dématérialisation des documents à valeur légale 5
Bénéfices de la dématérialisation des documents RH 6
Facteurs clés du succès des projets de dématérialisation des documents RH 8
Adhésion des collaborateurs à la dématérialisation des documents RH 9
Attentes envers les offreurs de solutions 10
Acteurs du marché de la dématérialisation de documents RH 11
Conclusion 13
Profil de prestataire 15

Maîtrises d'ouvrage, chefs de projet, responsables informatiques mais aussi prestataires,
ce Référentiel de Pratiques vous apporte un premier niveau d'information.
Cette synthèse présente quelques grands résultats d'une étude approfondie de plus de 150 pages.
Plus d'informations sur l'étude complète auprès de Jean-Baptiste Rival - jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Les RH, une fonction amenée à traiter de nombreux documents

Ayant pour partie des missions très administratives, la fonction RH produit et échange des volumes conséquents de documents, qu'ils soient individuels ou collectifs, traditionnellement traités au format papier. MARKESS International a distingué une trentaine de ces documents en les répartissant selon trois types de contenus :

- Produits par les RH : documents d'embauche, contrats de travail, avenants, bulletins de paie, déclarations sociales, déclarations d'accidents de travail, attestations employeur, reçus pour solde de tout compte, avis de saisie sur salaire, fiches de poste, catalogue de formations, règlement intérieur, accords d'entreprise, etc. ;

- Circulants dans l'entreprise à destination des RH : demandes de congés, de mobilité, de formation, lettres de démission, relevés de temps, comptes rendus d'entretiens annuels, d'entretiens d'embauche, formulaires d'évaluation, notes de frais, etc. ;

- Reçus par les RH de tiers externes : CV, lettres de motivation, demandes de stage, offres de formations, etc.

Pour plus de précisions sur les résultats par taille et secteur d'activité, se référer à l'étude complète de plus de 150 pages de tableaux et graphiques.

Pour visualiser la table des matières détaillée : ***www.markess.fr/etudes.php***

Depuis plusieurs années déjà, certains de ces documents RH sont dématérialisés. Ainsi, fortes d'un cadre législatif contraignant et obligeant les entreprises à recourir aux télé-déclarations en fonction de divers seuils échelonnés dans le temps, les déclarations sociales avec les organismes sociaux sont déjà fortement dématérialisées au travers du service « Net-Entreprises.fr » géré par le GIP-MDS[1]. Il s'agit de déclarer DADS-U (déclaration annuelle des données sociales unifiées), DUCS (déclaration unifiée de cotisations sociales), DUE (déclaration unique d'embauche)…, par le biais d'échanges EDI (Echange de Données Informatisées), au format XML ou de Web-EDI (ou formulaires).

Selon des chiffres communiqués par le GIP-MDS, en 2009 plus de 75% des entreprises étaient concernés par la DADS-U dématérialisée. Pour la DUCS, 4,5 millions de déclarations ont été dématérialisées en 2008. En tout, 10 millions de télé-déclarations ont été effectuées sur l'ensemble de l'année 2008 via Net-Entreprises.fr.

De façon plus volontariste, les DRH se sont engagées dans la voie de la dématérialisation avec la mise en place d'applications en self-service et autres portails RH qui ont fortement contribué à dématérialiser un certain nombre de documents et de processus associés. La suppression de flux reposant sur des supports papier et le déport de certaines tâches, jusqu'alors dévolues au personnel RH et/ou aux managers, directement sur les collaborateurs participent ainsi pleinement à l'optimisation de la gestion administrative des RH.

Avec la loi du 12 mai 2009[2] autorisant la remise au format électronique du bulletin de paie aux salariés, sous certaines conditions, les atouts de la dématérialisation sont remis en avant, tant pour l'entreprise et ses salariés que pour la fonction RH.

[1] *Groupement d'intérêt public « Modernisation des déclarations sociales » qui regroupe les organismes sociaux destinataires de déclarations des entreprises*

[2] *Loi n°2009-526 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures, modificative du Code du Travail concernant la remise du bulletin de paie au salarié : « Avec l'accord du salarié concerné, cette remise peut être effectuée sous forme électronique, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données. »*

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Au-delà des télé-déclarations, les décideurs interrogés par MARKESS International mentionnent avoir déjà dématérialisé en 2010 ou être en cours de dématérialisation de documents relatifs à :

- La gestion des temps et activités : relevés de temps et/ou d'activité saisis directement par les salariés via des formulaires, demandes de congés, d'absences, etc., émanant des collaborateurs avec la mise en place de workflows de validation ;

- Au recrutement externe avec les CV et lettres de motivation envoyés directement par les candidats dans un format électronique (PDF, Word, e-mail intégrant un lien pointant sur une page web ou un profil public sur un réseau social…) ou reçus par le biais de formulaires sur le site web de l'entreprise ou via des « job boards » externes ;

- A la communication interne avec par exemple, le recours aux intranets, blogs… pour la publication de notes internes, du règlement intérieur.

D'ici 2012, les projets des entreprises portent notamment sur des documents associés à des missions RH plus stratégiques, telles que la gestion des talents internes (gestion des compétences, formation, etc.) avec la dématérialisation :

- Des demandes de formation, de mobilité, etc., exprimées par les salariés ;

- Du catalogue des formations proposées par l'entreprise ;

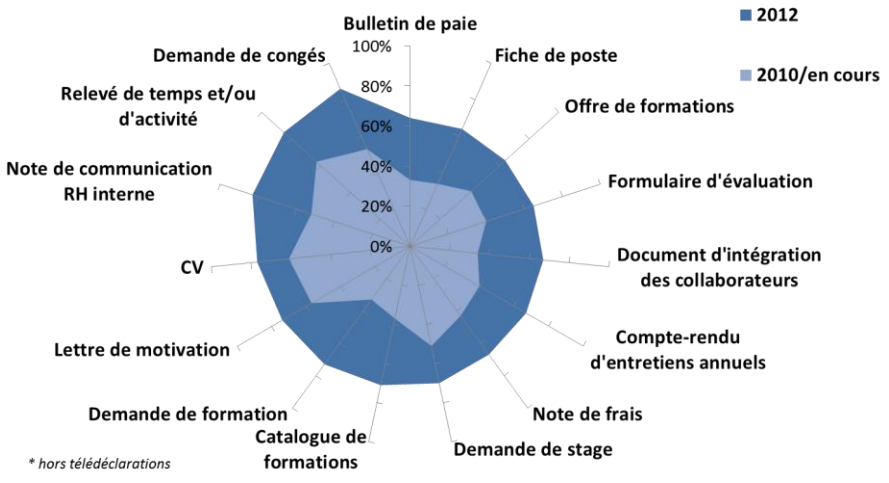
- Des formulaires d'évaluation, des comptes rendus d'entretien annuel ;

- Des documents d'intégration des nouveaux collaborateurs.

La dématérialisation du bulletin de paie, relativement en retrait en 2010 par rapport à d'autres documents, devrait également être davantage pratiquée, sous condition d'adhésion des salariés à ce nouveau format.

Documents RH prioritairement dématérialisés France, 2010-2012

(liste suggérée – 34 items– multi-réponses – en % de décideurs)



Echantillon : 98 décideurs ***Source : MARKESS International***

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Périmètre de la dématérialisation

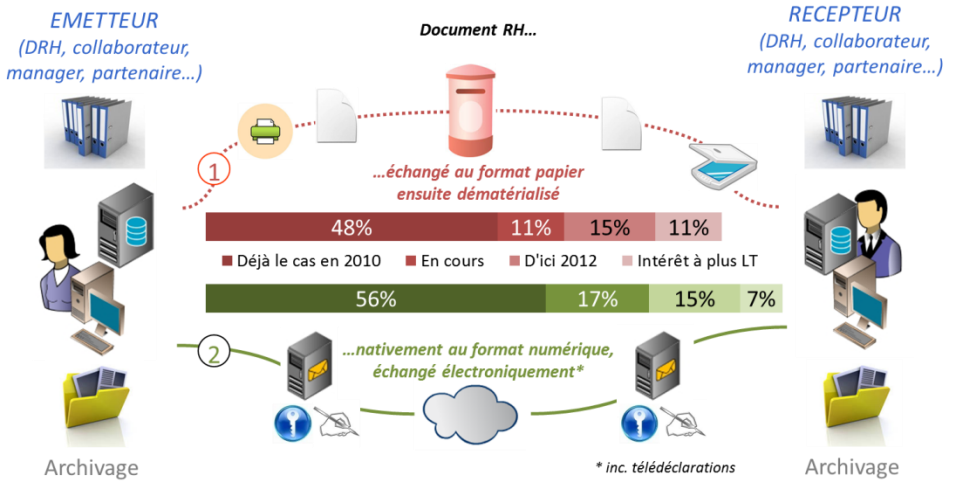
Diverses formes de dématérialisation s'offrent aux décideurs RH désireux de s'affranchir d'une gestion coûteuse en ressources, en temps, en production (éditique et distribution)… Au-delà des télé-déclarations, la dématérialisation des documents RH peut consister pour eux en :

- La mise sous forme numérique de documents RH existants au format papier, par le recours aux technologies de numérisation et de LAD/RAD, de façon à capturer l'information et pouvoir l'intégrer directement dans les applications RH concernées. Le but est de pouvoir notamment récupérer des fonds documentaires existants sur support papier et améliorer la gestion documentaire. 48% des décideurs interrogés indiquent déjà recourir fin 2010 à cette forme de dématérialisation. Par exemple, il s'agit de numériser des CV reçus au format papier afin d'en extraire les informations et alimenter la base de CV de l'entreprise. Sont ainsi évitées des ressaisies très consommatrices en temps et également sources fréquentes d'erreurs. Il s'agit aussi de pouvoir effectivement optimiser leur gestion et de les faire circuler dans l'entreprise. C'est notamment le cas des entreprises dont l'organisation est éclatée et avec de nombreux sites géographiques. Cette forme de dématérialisation permet d'accélérer le flux d'informations et d'éviter un certain nombre de navettes de photocopies entre les différents services concernés ;

- Le recours à des documents nativement numériques, construits à partir de données issues du SIRH, mais aussi de formulaires électroniques permettant de déporter la saisie de données ou d'informations vers le collaborateur (par exemple pour les demandes de congés, les relevés de temps et d'activité, les notes de frais, etc.) ou le candidat en phase de postuler... Cette dématérialisation à la source ou native est pratiquée par 56% des décideurs en 2010. Aujourd'hui, la quasi-totalité des documents passant entre les mains des RH naissent au format électronique puisque issus d'outils informatiques : logiciels RH, tableur et traitement de texte. Il paraît logique de ne pas interrompre cette chaîne numérique en traitant au format papier des documents nativement électroniques…

Une dématérialisation aux facettes multiples – France, 2010

(multi-réponses – en % de décideurs)



Echantillon : 98 décideurs

Source : MARKESS International

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Vers une dématérialisation des documents à valeur légale

Bulletin de paie, contrat de travail, certificat de travail, reçu pour solde de tout compte... à ces documents est associée une valeur légale. Ainsi, le bulletin de paie doit être remis au salarié par son employeur tel que précisé par le Code du Travail. A d'autres documents peut également être rattachée, à un moment donné, la notion de preuve, en cas de litige, ou encore de contrôle URSSAF.

Aussi, lorsque ces documents à valeur légale ou à valeur probante, selon le cas, sont dématérialisés, il est nécessaire de pouvoir garantir l'intégrité du document dématérialisé, ainsi que l'authenticité de son origine. Il est primordial de garantir aussi la confidentialité d'un bulletin de paie car les données contenues sont à caractère personnel. De même, les déclarations aux organismes sociaux doivent être transmises selon des échéances précises, sous peine de pénalités financières. Aussi, en cas de litige, il est important de pouvoir apporter la preuve que telle déclaration a bien été adressée en temps et en heure à son destinataire.

Ainsi, plus de 8 décideurs sur 10 interrogés indiquent être concernés à plus ou moins long terme par la dématérialisation de documents RH à valeur légale ou probante. Il existe ainsi de réelles velléités de se passer totalement du format papier en conférant la valeur légale au document électronique. Pour autant, cela requiert la mise en place d'un dispositif technique permettant de garantir cette valeur légale, qui dans les faits n'est pas toujours déployé par les entreprises, obligeant ainsi à garder un double flux, électronique et papier.

La dématérialisation de tels documents à valeur légale peut aussi n'être que partielle. Ainsi, certains décideurs mentionnent dématérialiser le bulletin de paie employeur uniquement (celui conservé par l'entreprise pendant 5 ans) et ne dématérialiser qu'une partie, voire aucun, bulletin de paie salarié (document devant être conservé par le salarié 45 à 50 ans). L'accord du salarié étant indispensable, il est ainsi fréquent d'observer une remise du bulletin de paie au format électronique pour une partie des salariés et au format papier pour le reste des salariés.

Depuis plusieurs années, la dématérialisation des dossiers agents est une réalité dans certaines administrations. Ainsi, le Conseil Général des Pyrénées Atlantiques a été l'un des précurseurs en la matière en lançant le projet DIAN (Dossier Individuel Agent Numérisé) en 2006.

Dans le secteur public, la dématérialisation offre une réponse aux enjeux de modernisation et de recentrage des personnels RH sur des missions à plus forte valeur ajoutée. C'est également l'opportunité pour les administrations françaises de mieux se conformer au cadre légal relatif à la mobilité et aux parcours professionnels dans la fonction publique. Le statut général des fonctionnaires impose en effet aux employeurs publics de tenir à jour un dossier individuel pour chaque fonctionnaire. Ce dossier regroupe toutes les pièces sur la situation administrative de l'agent, enregistrées, numérotées et classées sans discontinuité, et relatant ainsi tous les événements de sa vie administrative (état civil, recrutement, formation, paie, congés, discipline…). Ce dossier doit être tenu à jour et être conservé pendant 90 ans. La dématérialisation du dossier individuel repose tant sur la reprise du fonds documentaire existant au format papier grâce à la numérisation (l'original restant le support papier) que le recours à la dématérialisation native pour les nouveaux documents produits. Les obligations de conservation de ce dossier, qu'il soit au format papier ou électronique, impliquent de mettre en place les conditions garantissant leur intégrité dans le temps.

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Bénéfices de la dématérialisation des documents RH

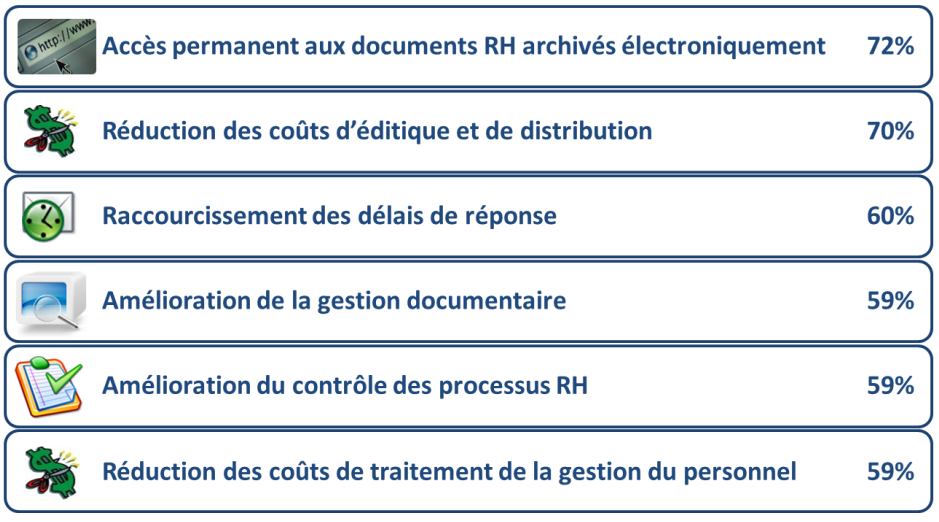
Les décideurs interrogés s'accordent sur les nombreux gains pouvant résulter de la dématérialisation des documents RH pour leur organisation :

- La possibilité d'accéder de façon permanente aux documents dématérialisés, en ligne, quel que soit le lieu où se trouve le manager ou le responsable RH. Cela est particulièrement intéressant pour une entreprise dont l'organisation RH est centralisée mais avec une forte dispersion géographique de ses sites, voire de ses collaborateurs avec l'accroissement du nomadisme et du télétravail. La dématérialisation permet alors d'accéder aux documents, aux archives, en fonction des droits d'habilitation définis préalablement ;

- La réduction des coûts associés à l'impression et à la distribution des documents : avec plus de 200 millions de bulletins de paie établis annuellement en France, il n'est pas étonnant que ce document soit considéré par les décideurs interrogés comme le document le plus coûteux lorsque émis et distribué au format papier : 52% de ces décideurs le placent dans le trio de tête des documents coûteux, loin devant les contrats de travail et déclarations aux organismes sociaux. D'autres documents RH, circulant au sein de la fonction RH élargie (dont les managers) s'avèrent également avoir une gestion coûteuse du fait de nombreuses photocopies, de navette en interne… Aussi, les gains réalisés au travers de la dématérialisation sur la seule partie éditique et distribution de ces documents représentent immédiatement des sommes conséquentes et récurrentes qu'il est possible ainsi de comprimer ;

Principaux bénéfices de la dématérialisation des documents RH pour les organisations – France, 2010

(liste suggérée – 15 items– multi-réponses – en % de décideurs)



Echantillon : 98 décideurs **Source : MARKESS International**

- Le raccourcissement des délais de réponse : la dématérialisation des documents RH et des processus associés, dont leur échange, réduit considérablement les délais de traitement. L'entreprise peut ainsi apporter plus rapidement des réponses à ses collaborateurs (par exemple pour la validation des demandes de congés ou le remboursement des frais professionnels).

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

7,5 millions d'attestations de salaire sont émises par an en France.

Elle est également bénéficiaire dans le cadre de ses relations et échanges avec des organismes tiers. Par exemple, dans le cas de la dématérialisation des attestations de salaires transmises à la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) suite aux arrêts de travail de ses salariés. La transmission de ces documents au format XML permet une validation plus rapide par la CPAM (réalisée en quelques heures contre une semaine auparavant) et des délais de versement des IJSS (Indemnités Journalières de Sécurité Sociale) réduits (autour de 3 jours dans un mode dématérialisé contre plusieurs semaines au format papier). Cette réduction des délais de réponse n'est pas sans conséquence positive sur les relations employeur/salarié ou entreprise/partenaire, sur la performance mais aussi sur la trésorerie (dans le cas des attestations de salaires en cas de subrogation par l'employeur) ;

- L'amélioration de la gestion documentaire : le volume conséquent de documents générés ou traités par la fonction RH induit très fréquemment une gestion lourde et fastidieuse de ces documents. Par exemple, selon le décideur d'une entreprise de 3 000 salariés, avec une structure très décentralisée, les dossiers des collaborateurs représentent 150 000 pages. Chaque mission menée par les RH, même la moins administrative, est génératrice de nombreux documents à imprimer, traiter, classer, photocopier, diffuser, archiver, rechercher… ;

- L'amélioration du contrôle des processus RH, notamment par la mise en place de circuits de validation électronique qui vont fluidifier davantage les échanges et apporter une plus grande visibilité sur l'avancement du traitement. Cela permet par exemple d'éviter qu'un document ne reste en suspens dans son traitement au niveau d'une personne ;

- La réduction des coûts de traitement associés à la gestion du personnel : la dématérialisation de documents permet d'automatiser bon nombre de tâches administratives, voire d'en supprimer certaines, à faible valeur ajoutée mais fortement consommatrices en temps : saisie, tri… Cela va permettre de diminuer les ressources affectées à ces tâches administratives et à les réallouer sur d'autres postes à plus forte valeur ajoutée, plus valorisants pour le collaborateur et plus stratégiques pour l'entreprise.

La dématérialisation offre ainsi des avantages qui sont tout de suite tangibles et concrets et qui vont permettre aussi bien de réduire les coûts et d'améliorer les processus RH sans oublier les bénéfices que peuvent aussi en tirer les collaborateurs eux-mêmes.

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Facteurs clés du succès des projets de dématérialisation des documents RH

Les décideurs interrogés ont identifié des éléments clés favorisant le déploiement et l'utilisation des solutions de dématérialisation des documents RH. Quatre points semblent essentiels à suivre :

La dématérialisation peut être envisagée sous un angle de mutualisation des projets avec d'autres directions métiers, par exemple la DAF. Cela permet ainsi de mutualiser les outils déployés et d'inscrire la dématérialisation dans une stratégie de performance au niveau de l'entreprise.

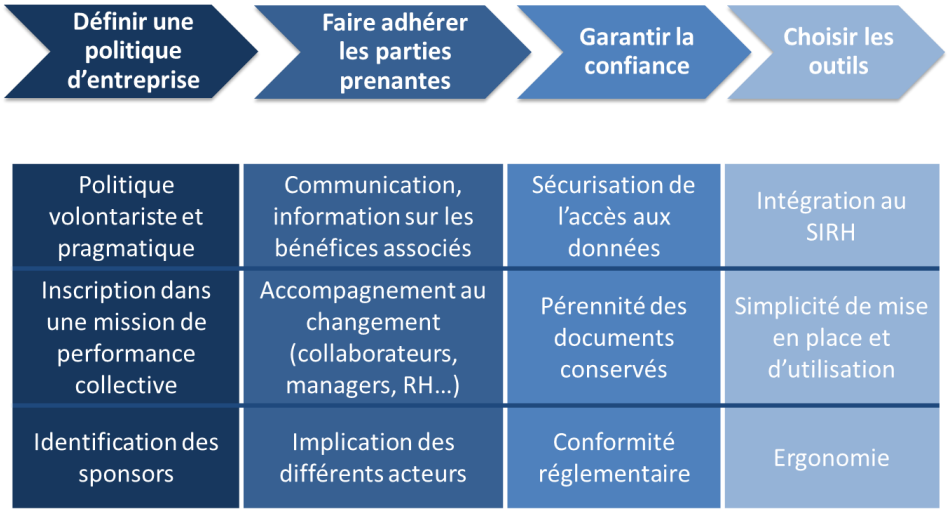
- La définition d'une politique d'entreprise dans laquelle s'inscrit le projet de dématérialisation : il est important d'adopter une approche volontariste et pragmatique dans ces projets. La dématérialisation doit être abordée progressivement mais sans pour autant la limiter au niveau de la fonction RH. Elle peut en effet s'inscrire dans une véritable mission de performance collective au niveau de l'entreprise. Cela passe également inévitablement par l'identification de sponsors au plus haut niveau de l'entreprise de façon ;

- L'adhésion des parties prenantes à la dématérialisation (IT, métiers et collaborateurs), et ce très en amont du projet. Les différentes actions favorisant l'adhésion, notamment des collaborateurs, sont évoquées en page suivante. Cela implique la mise en place d'actions de communication auprès des différents acteurs du projet, la mise en avant des bénéfices associés à la dématérialisation des documents RH et l'accompagnement au changement ;

- La garantie de la confiance, particulièrement dans le cas de la dématérialisation des documents qui ont une valeur légale ou pouvant à un moment servir de preuve (valeur probatoire). Cela nécessite de sécuriser l'accès aux données, d'en garantir leur confidentialité, de s'assurer de la pérennité des documents conservés au format électronique et de se conformer au cadre légal et/ou réglementaire, voire à des directives internes à l'entreprise ;

- Le choix des outils permettant la dématérialisation : l'intégration des solutions de dématérialisation au SIRH est un aspect important (en tête des attentes des décideurs vis-à-vis des prestataires les accompagnant), la volonté de recourir à des solutions faciles à déployer et à utiliser, du fait de leur ergonomie simple et intuitive, afin d'obtenir l'adhésion rapide des utilisateurs.

Facteurs de succès de la dématérialisation des documents RH
France, 2010
(citations spontanées)



Echantillon : 65 décideurs

Source : MARKESS International

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

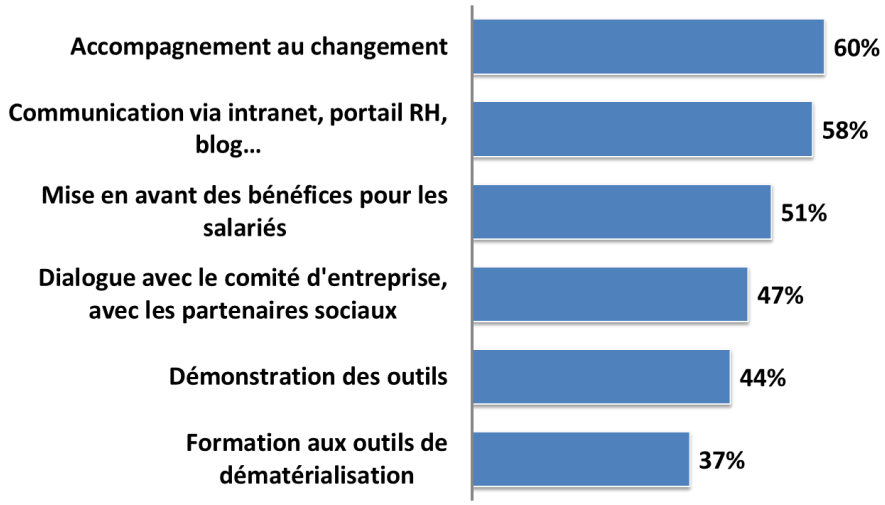
Adhésion des collaborateurs à la dématérialisation des documents RH

Modification des modes travail, culture papier encore trop souvent prédominante, appréhension associée à la conservation de documents à valeur légale tels que les bulletins de paie…, pour une majorité des décideurs interrogés, les réticences émanent davantage des collaborateurs que des managers. Pourtant le rôle de ces derniers peut être amené à évoluer avec la dématérialisation de certains documents et processus associés, les uns ayant le sentiment d'être « bypassés », les autres au contraire sentant une charge de travail supplémentaire leur incomber. Il est donc important de les associer également aux actions de sensibilisation mises en place dans l'entreprise, et ce très en amont des projets.

Aussi la majorité des décideurs interviewés a recours à diverses méthodes afin de gagner l'adhésion des collaborateurs, quels qu'ils soient :

- Accompagnement des salariés au changement induit par la dématérialisation ;
- Communication tout au long du projet grâce aux outils offerts par les technologies de l'information (intranet, blog…), notamment en intégrant une dimension collaborative ;
- Mise en avant des gains et bénéfices pour le salarié, en tant que tel : garantie contre la perte de documents, transmission de documents facilitée, reconstitution de carrière simplifiée, etc. ;
- Implication des partenaires sociaux dans les projets en instaurant un dialogue avec le comité d'entreprise, voire les syndicats, afin de leur faire éventuellement jouer le rôle de relais auprès des salariés ou tout du moins, ne pas aller à l'encontre des projets.

Méthodes employés pour faire adhérer les collaborateurs à la dématérialisation des documents RH
France, 2010
(liste suggérée – 12 items – multi-réponses – en % de décideurs)



Echantillon : 98 décideurs ***Source : MARKESS International***

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Attentes envers les offreurs de solutions

Les besoins vis-à-vis du marché sont relativement hétérogènes, à l'image de la maturité des organisations vis-à-vis de la dématérialisation des documents RH en particulier, et de la dématérialisation de façon générale, mais aussi de leur existant en matière de SIRH.

Les besoins évoqués par les décideurs par rapport aux solutions et services que peuvent leur fournir les prestataires du marché sont variés et portent sur :

- L'intégration des diverses solutions requises pour de tels projets avec le SIRH. Près des 2/3 des décideurs mentionnent en effet recourir ou souhaiter recourir à plusieurs solutions dans le cadre de leur projet de dématérialisation des documents RH : des solutions de gestion des RH (ERP, logiciel dédié aux RH ou best-of-breed RH[3]), fournies par leur(s) actuel(s) prestataire(s) de solutions RH, et des solutions dédiées à la dématérialisation. Cette multiplicité des solutions entraîne inévitablement des besoins en prestations d'intégration ;

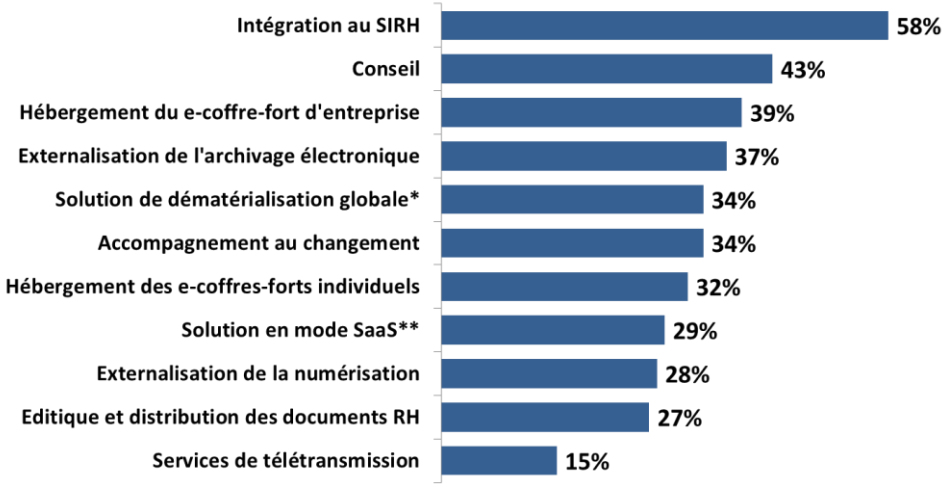
- Le conseil en amont du projet de dématérialisation avec des prestations portant sur l'optimisation des processus concernés, l'aide au choix des solutions, etc. ;

- Les attentes des décideurs portent également sur l'externalisation, au sens large. Ainsi, 69%des décideurs souhaitent, si ce n'est déjà fait, recourir à l'externalisation. Cela concerne l'hébergement externe des coffres forts électroniques d'entreprise (ou de l'employeur), des coffres forts électroniques individuels (ou du salarié), mais aussi via le recours à des solutions en mode SaaS.

Malgré leur volonté de dématérialiser une majeure partie des documents RH, plus d'un quart des décideurs exprime des attentes envers des services autour de l'éditique et de la distribution des supports papier, conscients de l'existence d'un double flux : papier et numérique, notamment concernant les bulletins de paie.

Attentes vis-à-vis des prestataires en matière de dématérialisation des documents RH – France, 2010

(liste suggérée – 11 items – multi-réponses – en % de décideurs)



** inc. numérisation, archivage, certificats de signature électronique, etc.*
*** Software as a Service*

Echantillon : 98 décideurs

Source : MARKESS International

[3] *ERP (ou progiciel) : solution informatique couvrant plusieurs aspects de la gestion d'entreprise, tels que les RH, la finance, les achats, les ventes, etc.*

Logiciel dédié aux RH : solution informatique proposant la gestion de l'ensemble des processus RH

Best-of-breed : solution dédiée à la gestion spécifique d'un processus RH (ex. paie, recrutement, formation, gestion des talents, etc.)

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Acteurs du marché de la dématérialisation de documents RH

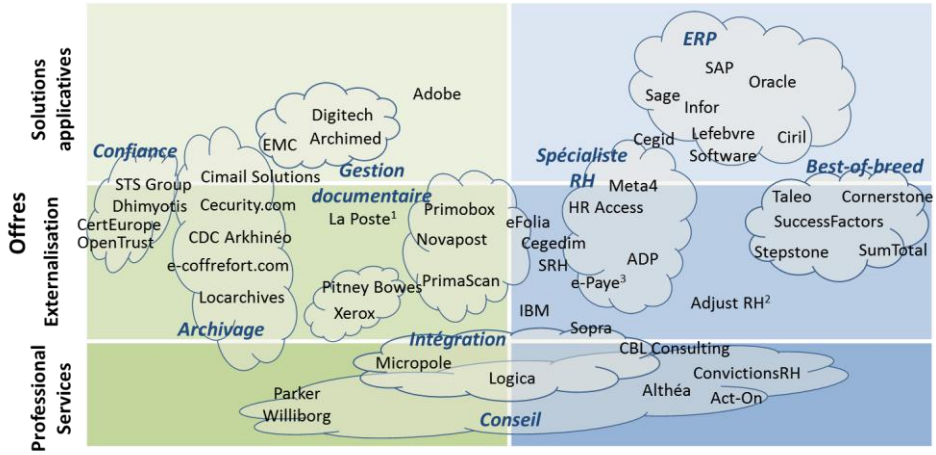
Le marché de la dématérialisation des documents RH voit se croiser deux mondes, celui des ressources humaines et celui de la dématérialisation.

Du côté des RH, se retrouvent des acteurs proposant traditionnellement des expertises autour de la gestion des ressources humaines sous forme :

- D'offres applicatives qui peuvent être fournies sous forme de licences logicielles classiques, de services externalisés, voire sous forme mixte : elles émanent d'éditeurs d'ERP (dont Oracle, SAP, Sage, Infor, Lefebvre Software ou Cegid, par exemple), d'acteurs spécialisés sur les RH (ADP, Cegedim SRH, HR Access, Meta 4…) ou de fournisseurs de « best-of-breed RH », dont l'expertise est fortement focalisée sur la gestion des talents (Cornerstone, StepStone, SuccessFactors, SumTotal, Taleo, etc.) ;

- De prestations de services dédiées aux projets SIRH de façon générale, sur la partie conseil (Act-On, Althéa ou ConvictionsRH par exemple) et intégration.

Mapping des prestataires sur le marché de la dématérialisation de documents RH
France, février 2011



[1] inc. Docapost, Digiposte ; [2] Groupe Adecco ; [3] Groupe SVP

Liste non exhaustive ***Source : MARKESS International***

Du côté de la dématérialisation interviennent des acteurs dont les compétences ne se restreignent pas nécessairement aux seuls documents RH mais qui sont également aptes à dématérialiser et prendre en charge la gestion de documents relatifs à d'autres métiers dans l'entreprise (par exemple, documents financiers, commerciaux, juridiques, etc.). De rares acteurs proposent des prestations couvrant globalement le cycle de vie des documents numériques. C'est par exemple le cas de La Poste qui peut s'appuyer sur ses diverses filiales regroupées au sein de l'entité Docapost. La majeure partie des acteurs proposent néanmoins des expertises spécifiques, en fonction de leur origine :

- La gestion documentaire au sens large, sous forme de solutions de GED – Gestion Electronique de Document (par exemple, Archimed, Digitech ou EMC avec Captiva), de plates-formes de dématérialisation et de gestion des

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

documents numériques en mode SaaS (telles que proposées par Novapost ou par Primobox) ou de prestations d'externalisation pour le traitement des flux numériques (Pitney Bowes ou Xerox, par exemple) ;

- L'archivage des documents RH, et notamment des documents à valeur légale ou à valeur probante, avec des offres dédiées aux employeurs et aux salariés. Ces solutions d'archivage sont proposées soit sous forme de systèmes d'archivage électronique, déployés sur site (tels que proposés par Cimail Solutions) ou de coffres-forts électroniques hébergés par des tiers archiveurs (tels que CDC Arkhinéo ou Locarchives, par exemple) ;

- Les services de confiance qui permettent de garantir la chaîne de confiance tout au long du processus de dématérialisation du document : certificats de signature électronique, d'horodatage, etc. ;

- En complément de ces solutions de dématérialisation, il faut également compter avec des prestataires de services offrant des prestations d'intégration (tels que Logica sur des projets liés au capital humain ou à la gestion de documents électroniques, ou Micropole qui dispose d'un pôle dédié à la dématérialisation), ainsi que du conseil (cf. Parker Williborg).

Quelles soient issues du marché RH ou de la dématérialisation, une grande partie des solutions sont proposées sous forme SaaS (Software as a Service). Pour plus de 90% des responsables interrogés par MARKESS International chez les offreurs, l'essor du « cloud computing » peut favoriser le recours à des solutions de dématérialisation de documents RH. Les raisons à cela tiennent à :

- Aspects budgétaires : maîtrise des coûts, budget de fonctionnement, coût plus faible, variabilité des coûts, frais de gestion et de maintenance moindres… ;

- Un déploiement plus facile et plus rapide ;

- La réduction des contraintes informatiques, voire l'affranchissement de certains problèmes techniques : ressources IT réduites ou inexistante, gestion de l'infrastructure, volumétrie des données de numérisation importante et pouvant impacter les espaces de stockage, voire remettre en question des achats matériels récents, etc. ;

- Le partage de l'accès à l'information, le mode SaaS permettant de travailler sans contrainte géographique (cf. cas de magasins franchisés par exemple devant échanger avec la maison mère) et de s'adapter à l'évolution du mode de communication et de collaboration.

En réponse également à des besoins évoqués précédemment en matière d'éditique et de distribution de documents, le marché s'ouvre également aux acteurs proposant des prestations d'éditique et de façon plus large de gestion documentaires (ou « output management »). Par le biais de partenariat notamment avec les acteurs de la dématérialisation et/ou du monde RH, il s'agit en effet de gérer le traitement et la diffusion de documents sous des formats multiples, tant traditionnels qu'électroniques.

Solution en mode SaaS (Software as a Service) proposant :

- Des fonctionnalités accessibles en ligne comme un service, le plus souvent via le réseau internet et un navigateur web ;

- Un paiement en fonction de l'utilisation faite de la solution (nombre d'utilisateurs, services activés, volumes consommés…) même si des droits d'entrée fixes peuvent être au préalable demandés au client ;

- Des applications le plus souvent mutualisées qui sont hébergées et maintenues hors de l'entreprise cliente, chez un prestataire et/ou ses partenaires ;

- La location d'un droit d'usage par le client (pas d'acquisition de licences logicielles ni de redevance associée, la maintenance de l'application est incluse dans le service).

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Conclusion

Selon MARKESS International, les principaux points à retenir en conclusion de cette analyse consacrée aux atouts de la dématérialisation des documents RH sont les suivants :

- La dématérialisation est une notion perçue de diverses façons selon les décideurs interrogés et qui reste encore partielle puisque la chaîne de dématérialisation est encore fréquemment interrompue par une re-matérialisation de documents pourtant nativement numériques ;
- Les pratiques sont variées selon les processus RH concernés (les projets initiaux ayant davantage portés sur des processus de gestion administrative des RH) et selon le profil des organisations (secteur d'activité et taille) ;
- Les décideurs expriment une volonté de dématérialiser, à plus ou moins long terme, des documents RH à valeur légale ou à valeur probante, impliquant de respecter un dispositif spécifique au cœur duquel se trouve l'archivage électronique et les services de confiance associés ;
- La dématérialisation est une réponse à des enjeux importants pour la fonction RH mais aussi pour l'organisation : recherche d'économies, de productivité, d'optimisation des processus RH mais aussi développement durable ;
- Les bénéfices en découlant sont tangibles, en termes de gains financiers mais également avec une dimension qualitative, tant pour les entreprises et la fonction RH que pour les salariés ;
- Les décideurs attendent du marché et de ses prestataires un accompagnement en matière d'intégration des solutions au SIRH, de conseil amont et d'externalisation ;
- Un marché en cours de structuration, formé d'acteurs d'horizons variés devant apporter une solution à la fois métier RH et technique se devant de travailler ensemble en nouant notamment des partenariats stratégiques.

Cette synthèse vous a intéressé(e) ? Donnez-nous votre avis et demandez nos autres synthèses.

La méthodologie suivie pour réaliser cette étude repose sur des interviews réalisées de novembre 2010 à janvier 2011 auprès de :

- **110 décideurs** travaillant au sein d'**entreprises privées et administrations** (basées en France) et rattachés notamment aux directions suivantes : direction des ressources humaines (53%), direction informatique (18%) et direction générale (16%) ;
- **35 responsables chez des prestataires** actifs sur le marché de la dématérialisation des documents RH.

**Maîtrises d'ouvrage, chefs de projet, responsables informatiques mais aussi prestataires,
ce Référentiel de Pratiques gratuit vous apporte un premier niveau d'information.
Il présente quelques grands résultats d'une étude approfondie de 150 pages
avec des tableaux Excel (ventilations par taille et secteur d'activité). Cette étude peut être accompagnée
d'une présentation personnalisée ou de toute autre intervention de nos analystes.
Plus d'informations auprès de Jean-Baptiste Rival - jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77**

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

Le Référentiel de Pratiques « Atouts de la Dématérialisation des Documents RH » est une synthèse des résultats majeurs de la recherche conduite par **MARKESS International** début 2011 auprès de 110 décideurs.

Pour toute précision, veuillez contacter **MARKESS International** **+33 1 56 77 17 77**

www.markess.fr/etudes.php

POUR ALLER PLUS LOIN

Atouts de la Dématérialisation des Documents RH
France, 2010-2012

Pour vous accompagner sur ce thème, MARKESS International vous propose, au-delà de ce Référentiel de Pratiques :

- Une **étude approfondie** sous forme de présentation Powerpoint commentée (50 slides), avec les résultats détaillés de l'analyse des interviews auprès de 110 décideurs, ainsi que d'une trentaine de responsables chez les acteurs du marché de la dématérialisation des documents RH ;
- Des **tableaux Excel** avec une ventilation des résultats par taille d'organisations et secteur d'activité ;
- Une **présentation personnalisée** ou toute autre intervention des analystes de MARKESS International.

La table de matière détaillée de cette étude détaillée (plus de 150 pages) est disponible en ligne : **http://www.markess.fr/demandedocument.php?refdoc=772**

Date de parution : Février 2011

Plus de précisions, contactez :
jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77

Autres études majeures publiées par **MARKESS International** :

Opportunités de la Dématérialisation au-delà des Factures Fournisseurs
Les TIC, Leviers de Développement pour les Collectivités Territoriales
Enjeux Autour des Données dans la Relation Client Cross-Canal
Gestion de Contenu : Nouveaux Besoins dans un Contexte de Collaboration
Archivage & Conservation de Contenus Electroniques
Clés de Succès des Solutions CRM en Mode SaaS / On Demand
Solutions de Collaboration d'Entreprise : Usages & Bénéfices
Dématérialisation de Factures - Enjeux Français & Européens
Avantages de la Sécurisation des Echanges Electroniques
Gestion de Processus Documentaires : Nouveaux Enjeux Au-delà de l'Editique

***MARKESS International** est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis plus de 10 ans la modernisation et la transformation des entreprises et administrations avec les technologies de l'information. Etabli à Washington, D.C. et à Paris, **MARKESS International** a pour mission d'aider tant les utilisateurs à mieux comprendre et tirer parti de ces technologies que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Avec plusieurs milliers d'interviews d'utilisateurs et de prestataires par an, **MARKESS International** a une position unique et privilégiée pour analyser et faciliter les relations entre les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre des projets basés sur les nouvelles technologies, les prestataires qui les assistent et les producteurs, fournisseurs de briques technologiques de base (constructeurs, éditeurs de logiciels, fournisseurs de services packagés, opérateurs de télécommunications).*

Pour toute autre information complémentaire : www.markess.fr/demandeinformations.php

Reproduction et diffusion électroniques interdites du Référentiel de Pratiques de MARKESS International « Atouts de la Dématérialisation des Documents RH »
*Pour toute demande d'exemplaire supplémentaire, contactez **+33 1 56 77 17 77 ou www.markess.fr***

© Copyright 2011 – Reproduction Interdite – www.markess.fr

www.cegid.fr

Editeur de solutions dédiées à la performance des entreprises, le groupe Cegid a fondé son savoir-faire sur des expertises fonctionnelles : Paie et Ressources Humaines, Finance, Fiscalité, ERP ; et sur des expertises métier (Retail, Industrie/Manufacturing, Hôtels-Restaurants-Traiteurs, Profession Comptable, Secteur Public).

Avec des technologies innovantes qui répondent aux enjeux métier des utilisateurs, Cegid donne une nouvelle dimension aux systèmes d'information : la création de valeur pour l'entreprise et ceux qui contribuent à son développement.

Cegid équipe dans le domaine de la Paie et des RH plus de 18 000 entreprises, de la PME à la très grande entreprise. Plus de 4 millions de bulletins de paie et de très nombreux documents RH sont produits sur ses solutions. Cegid équipe également le secteur public avec les solutions de sa filiale Civitas.

Date de création	1983
Siège social	Lyon
Chiffre d'affaires 2009 (Monde)	248,6 M€
Effectif à fin 2009 (Monde)	Plus de 2 000
Dirigeant	Jean-Michel Aulas

M€ : millions d'euros *Source : **Cegid***

L'offre de **dématérialisation des bulletins de paie et documents RH** de Cegid est intégrée au sein de l'offre de gestion de la paie. Elle répond aux attentes des directions des Ressources Humaines en matière de dématérialisation et d'archivage de documents RH.

Solution Plug & Play, l'offre permet ainsi un démarrage rapide sans développements spécifiques additionnels.

Le traitement et la distribution des bulletins dématérialisés sont automatisés et transparents pour l'utilisateur, avec des rapports précis afin de contrôler le bon déroulement du processus à chaque étape de la chaîne documentaire.

La prise en compte de l'entrée et de la sortie des collaborateurs, ainsi que la gestion de leur adhésion au principe de la dématérialisation, sont automatisées entre les logiciels de traitement de la paie et la plate-forme de dématérialisation, ce qui assure ainsi une gestion efficace et sécurisée du service.

Ce service opéré en mode SaaS est disponible pour l'ensemble des clients Cegid, quel que soit le mode d'hébergement retenu pour la solution de paie.

Les documents générés sont déposés dans les coffres-forts « Salarié » pour être archivés, garantissant ainsi le bénéficiaire contre les risques de perte des documents et d'ouverture par des personnes non autorisées. Un certificat électronique authentifie l'intégrité des documents déposés.

L'employeur dispose aussi d'un coffre-fort « Entreprise » dans lequel est déposée l'intégralité des bulletins de paie de ses salariés. Ces documents sont conservés pendant 5 ans avec une valeur probante.

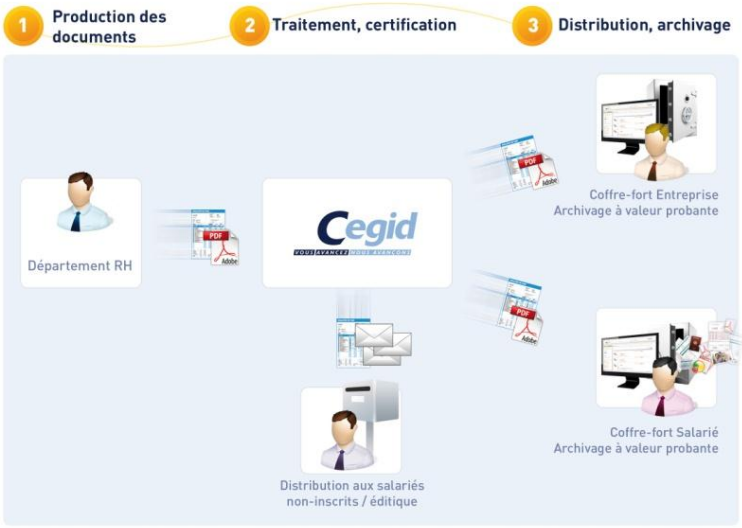
Les salariés disposent également d'un espace de stockage gratuit, dédié pour des documents personnels tels que les pièces d'identité, les actes notariés, d'anciens bulletins de paie, etc. En cas de départ de l'entreprise, les salariés conservent et accèdent gratuitement à leur coffre-fort en ligne et aux bulletins de paie préalablement archivés, et ce pour une durée de 50 ans. La conservation des documents et leur authentification reposent sur les services de la société CDC Arkhinéo, filiale de la Caisse des Dépôts.

A l'issue de la durée de conservation, employeur et salarié pourront souscrire de nouveau à une conservation électronique, avec ou sans valeur probante, ou bien récupérer gratuitement les documents préalablement déposés.

En tant qu'interlocuteur unique, Cegid assure l'ensemble du service, de la création du bulletin de paie à son dépôt. L'ensemble des flux transite par sa plate-forme de service. L'assistance et le support téléphonique auprès des administrateurs et des gestionnaires de paie sont réalisés par Cegid.

Cegid met à disposition des clients qui le souhaitent un service d'accompagnement à la conduite du changement afin de maximiser le niveau d'adhésion au service. Pour ce faire, Cegid s'appuie sur l'expérience de son partenaire Novapost et présente ainsi une large palette de prestations : de la mise en place d'un plan de communication complet pour l'entreprise, à la mise en place de journées « portes-ouvertes ».

Offre de dématérialisation et d'archivage des documents RH



*Source : **Cegid***

Exemples de Bénéfices Clients

Les avantages du service reposent sur :

- La **réduction des coûts de traitement** : la dématérialisation des bulletins de paie permet de réduire, de manière immédiate et pérenne, les coûts liés à la production des documents (impression, mise sous pli, coûts salariaux, consommables, etc.), à l'affranchissement, à l'archivage et au temps passé à rechercher des documents demandés par les salariés, les organismes sociaux, les organismes fiscaux, l'administration, etc. ;
- L'**éco-responsabilité** : en utilisant moins de consommables (papier, cartouches d'encre, enveloppes) et en supprimant le transport physique des documents, les entreprises réduisent leur impact environnemental ;
- La **conformité réglementaire** : les conditions d'archivage et de conservation des documents mises en place répondent aux exigences législatives et normatives relatives à l'activité d'archivage à valeur probante (loi du 13 mars 2000, normes NF Z 42-013, ISO 15489 et ISO 19005).

Principaux Partenaires des Offres

Le développement du service de dématérialisation s'appuie sur le savoir-faire de deux partenaires technologiques expérimentés :

- **Novapost**, fournisseur de la plate-forme de services de dématérialisation, qui assure le traitement de plus de 60 000 bulletins de paie dématérialisés par mois ;
- **CDC Arkhinéo**, filiale de la Caisse des Dépôts, pour l'archivage à valeur probante des documents émis par les entreprises. Cet archivage hautement sécurisé est garanti pendant 50 ans et est réalisé par CDC Arkhinéo au sein des centres d'archivage de la Caisse des Dépôts situés sur 3 sites géographiquement distincts et distants de 500 km chacun.

Rappel du Périmètre Couvert

Principaux domaines d'expertise	
Conseil amont	✓
Accompagnement au changement	✓*
Numérisation de documents papier	
Dématérialisation à la source	✓
Archivage électronique	✓*
Services de confiance (signature électronique, horodatage…)	✓*
Solution métier RH	✓
Intégration	✓
Editique	✓*
Matériel	

** Via des partenaires* *Source : **MARKESS International***

Pour plus de précisions, contactez :

CEGID

52 quai Paul Sédallian – 69279 Lyon Cedex 09
Centre de contact clients : Tél. +33 820 901 802 – Fax. +33 820 901 822
www.cegid.fr/rh

CONDITIONS D'UTILISATION DES INFORMATIONS

EN TANT QU'AUTEUR ET PRODUCTEUR DES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT, MARKESS INTERNATIONAL SE RESERVE L'EXCLUSIVITE DES DROITS DE COPIE ET DE DIFFUSION DE TOUT OU PARTIE DE CE DOCUMENT.

LA REPRODUCTION ET/OU LA DIFFUSION VIA INTERNET OU LE WEB, INTRANET, EXTRANET, OU TOUTE AUTRE FORME ELECTRONIQUE OU IMPRIMEE DE TOUT OU PARTIE DE CE DOCUMENT SONT INTERDITES.

POUR CONNAITRE LES CONDITIONS DE REPRODUCTION ET/OU DE DIFFUSION DE CE DOCUMENT OU POUR TOUTE AUTRE DEMANDE RELATIVE A L'USAGE DES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT, VEUILLEZ CONTACTER MARKESS INTERNATIONAL

LES LOGOS, GRAPHIQUES, FIGURES ET MARQUES DEPOSEES DES SOCIETES MENTIONNEES DANS CE DOCUMENT SONT LA PROPRIETE DE LEURS AYANTS DROIT.

© Copyright 2011 – MARKESS International – Paris, France

www.markess.fr

Tous droits réservés

MARKESS International

6 bis rue Auguste Vitu – 75015 Paris

Tél : +33 (0)1 56 77 17 77 – Fax : (0)1 56 77 17 70

www.markess.fr

Washington – Paris