

2

SIRH

OPTIMISER LA GESTION INTERNE DES RH

LES OUTILS DE GESTION ÉLECTRONIQUE DES RESSOURCES HUMAINES SE MULTIPLIENT SUR LE MARCHÉ ET LEURS FONCTIONNALITÉS S'ÉTENDENT POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS DES RESPONSABLES RH : RECRUTEMENT, ADMINISTRATION DU PERSONNEL, COMMUNICATION RH OU FORMATION BIEN SÛR, MAIS AUSSI GESTION DES TEMPS, DES CONNAISSANCES OU ENCORE DES RELATIONS SOCIALES.

L'un des éléments les plus novateurs mis au service des responsables RH a nécessité la création d'un nouvel acronyme : l'ERM (Employee Relationship Management) qui vise à mettre le collaborateur au cœur des problématiques de l'organisation, avec pour allié des outils de décisionnel. Dans le même temps, et pour rapprocher les employés de la DRH, on note le développement des intranets RH qui permettent à la fois de faciliter l'exécution des tâches administratives, d'assurer une circulation de l'information et de partager le savoir. Enfin, plus stratégique et plus difficile à mettre en place quand il s'agit de la paie, l'externalisation est un des modes de gestion en plein développement : outsourcing des infrastructures techniques, hébergement de ressources au sein de centres de services ou encore gestion administrative du personnel. Un seul objectif pour toutes ces solutions : optimiser la gestion interne des ressources humaines.



Des solutions de GRH sur un marché porteur

Le marché des solutions de GRH, porté par la prudence des entreprises et une politique de petits pas, n'a que peu souffert de la crise et se trouve promis à une belle croissance. Markess a annoncé une croissance annuelle des dépenses en solutions RH de 11% entre 2003 et 2005 et PAC table sur un marché paie-RH de 1,75 Md en 2007. Editeurs et intégrateurs devraient donc être à la fête.

MARKESS : un focus sur 29 entreprises à la pointe du SIRH / GRÉGOIRE NAUDIN

L'année dernière, Markess International s'est penché sur le cas de 29 grandes entreprises très avancées dans l'informatisation de leur système RH. Cette étude permet notamment de dégager quels sont les chantiers qui sont jugés prioritaires par rapport aux fonctions qui seront mises en place ultérieurement.

Mi-2003, Markess International s'est intéressé à l'évolution des systèmes RH dans les entreprises. Plutôt que de mener une étude généraliste, le cabinet a préféré mener une étude poussée sur 29 très grandes entreprises bien avancées dans l'informatisation de leur gestion RH. Les différentes fonctions RH ont été réparties en 10 familles, du recrutement aux relations sociales.

Taux d'équipement des entreprises en solutions RH

| Fonction | Taux d'équipement |
|--|-------------------|
| Mobilité et recrutement | 100% |
| Administration du personnel | 100% |
| Communication et infos RH | 93% |
| Formation | 90% |
| Gestion du temps | 86% |
| Gestion des connaissances / collaboratif | 79% |
| Demandes de services en interne | 76% |
| Ingénierie des compétences | 76% |
| Rémunération et Paye | 72% |
| Relations sociales | 66% |

[source : Markess International]

Les domaines les plus informatisés concernent le recrutement et la mobilité : ces entreprises ont commencé par mettre en ligne des annonces internes ou externes présentes sur l'intranet ou sur le site "corporate", et à publier des demandes de mobilité interne. Derrière la gestion des temps, on retrouve une dizaine d'applications comme les demandes de congés, la gestion des soldes de vacances, leur planification. Certaines ont aussi mis en place de la gestion de compte épargne temps, liée aux RTT. Les gains, ici, se font au niveau de la dématérialisation des relations entre employés et managers (voir à ce propos l'article sur Arche, p. 65). Gains de temps, réponses plus rapides, les employés ont tout à y gagner. "La majeure partie du processus de gestion des temps a été informatisée, il n'y a donc plus beaucoup d'évolutions à attendre de ce côté", explique Hélène Mouiche, chargée d'études chez Markess International.

Concernant la formation, il faut nuancer les résultats bruts : si peu d'entreprises ont réellement mis en place des outils de formation en ligne, en revanche elles disposent d'applications permettant de gérer le suivi des formations classiques, des demandes à la validation des acquis. En France, les formations en ligne restent encore rares. Dans la même optique, la gestion des connaissances est peu répandue : on se retrouve le plus souvent face à des outils collaboratifs de type messagerie instantanée. La véritable gestion des connaissances demande un gros travail de formalisation (voir à ce propos l'article sur Euriware, p. 51).

La rémunération et la paye restent en retrait par rapport à d'autres chantiers. Comme il s'agit d'un sujet sensible, les entreprises préfe-

rent gérer ces tâches en interne. Même si le processus peut être amélioré, il n'est pas jugé prioritaire. On retrouve le plus souvent des outils de postage de notes de frais, et des informations sur l'épargne salariale. Enfin, la partie la moins développée concerne les relations sociales et avec les organismes paritaires. Les portails de télédéclaration sont encore peu employés.

Les budgets n'ont pas trop souffert

Même si l'informatisation est assez poussée et que les autres chantiers en cours sont jugés non prioritaires, les projets RH n'ont pas trop souffert de la conjoncture de ces deux dernières années. C'est sans doute parce que les applications RH sont mises en place petit-à-petit, d'abord au niveau de la DRH, puis des cadres, avant d'être étendues aux employés eux-mêmes. Cet étalement dans le temps permet au SIRH de continuer à se développer, par opposition à des projets importants touchant des processus stratégiques. Contrairement à d'autres projets informatiques, les risques techniques et financiers ne figurent pas en première place des obstacles rencontrés lors de leur mise en oeuvre, précisément à cause de cette progressivité dans leur évolution fonctionnelle.

Les évolutions à venir

Parmi les chantiers envisagés entre 2003 et 2005, l'annuaire d'entreprise devrait finir d'être généralisé, tandis que les fonctions de workflow achèveront d'être mises en place. Si l'ERP RH est souvent présent, 20% tout de même des répondants n'envisagent pas d'en mettre un en place. Même s'ils partent de plus loin, la "business intelligence" et les portails sont à peu près dans la même situation, avec un cinquième des sondés qui ne voient pas l'utilité de se doter, d'ici 2005, de tels outils. Enfin, les logiciels de "knowledge management", promis à un bel avenir depuis plusieurs années, progressent nettement dans les intentions d'équipement. L'avenir dira si des logiciels de ce type tiennent leurs promesses.

Perspectives du marché d'ici 2005

| Application | En 2003 | D'ici 2005 | Non envisagé |
|-------------|---------|------------|--------------|
| Annuaire | 81% | 100% | 0% |
| Workflow | 81% | 95% | 5% |
| ERP RH | 71% | 81% | 19% |
| BI | 53% | 79% | 21% |
| Portail | 48% | 81% | 19% |
| KM | 33% | 79% | 21% |

[source : Markess International]

Autant certaines applications peuvent se passer d'annuaire, autant un logiciel s'appuie nécessairement sur ce type de bases de données. Sur ce socle se bâtissent plusieurs autres applications : workflow, évidemment, mais aussi KM (pour les profils) et portail (pour les droits d'accès, entre autres).

>>>

>>> + 11% entre 2001 et 2005

Vu la montée en charge des différents projets, il est logique de constater une croissance dans les dépenses. Mais contrairement à certains secteurs qui ont vu leurs budgets s'effondrer, les SIRH ont connu une croissance régulière, comprise entre 9 et 15% sur la

période. Le tableau ci-dessous donne une estimation de la dépense totale au niveau des applications e-RH en France, en millions d'euros. ■

> www.markess.fr

Dépenses pour la mise en place d'applications RH (en millions d'euros)

| Prestation | 2001 | 2001 | 2001 | 2001 | 2001 | Taux moyen* |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Achat de matériel | 280 | 305 | 310 | 340 | 370 | 9% |
| Achat de logiciels | 310 | 350 | 360 | 400 | 430 | 9% |
| Dépenses internes | 1000 | 1125 | 1240 | 1380 | 1520 | 11% |
| Dépenses externes | 510 | 570 | 590 | 680 | 780 | 15% |
| TOTAL | 2100 | 2350 | 2500 | 2800 | 3100 | 11% |

*taux de croissance annuel moyen entre 2003 et 2005 [source : Markess International]

PAC : le marché maintient une hausse de 6% malgré la crise / GN

Selon une étude Pierre Audouin Consultants parue en juin, le marché paie-RH a réussi à maintenir une croissance de 6 à 8% en 2002 et 2003. En 2003, le marché a ainsi atteint 1,14 Md€, tiré par les services d'externalisation, véritable moteur du secteur.

Malgré les réductions budgétaires en 2002 qui se sont poursuivies en 2003 et une reprise très timide à la fin de l'année dernière, le marché des logiciels et services paie et RH aura connu ces deux dernières années une croissance de 6 à 8%. En 2003, le marché s'est établi à 1,14 Md€, et PAC prévoit pour 2004 1,23 Md€. En 2007, le secteur devrait réaliser 1,75 Md€ de chiffre d'affaires. Le palmarès des éditeurs, rendu très hypothétique à cause de l'opacité de leurs comptes, désigne SAP et HR Access à égalité, devant PeopleSoft, CCMX et Sage. SAP profite d'une année en demi-teinte pour PeopleSoft, liée à ses mésaventures avec Oracle mais aussi au travail d'intégration des équipes de JD Edwards : les deux éditeurs échangent leurs places respectives, puisqu'en 2002, PeopleSoft partageait la première place avec HR Access. Côté prestataires, ADP GSI reste le chef de file incontesté sur le marché français, suivi par IBM, Capgemini, Sopra et Unilog, puisque le classement de PAC regroupe externaliseurs, intégrateurs et sociétés de conseil.

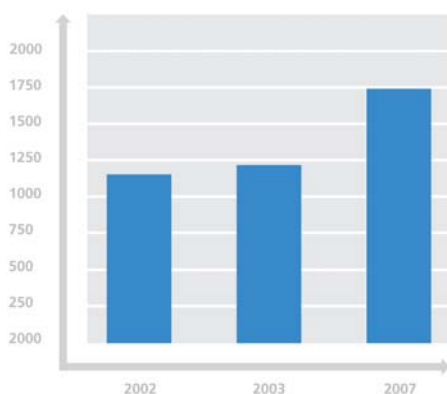
D'après PAC, le marché paie-RH est clairement tiré en avant par les offres d'externalisation (traitement de paie et TMA) qui pèse 40% du CA total, en hausse de 16 à 18% sur 2003. La réglementation sur les salaires évoluant sans cesse, les entreprises préfèrent recourir à des prestataires extérieurs pour maintenir leurs applications paie à jour. Il faut sans doute voir là l'origine du succès d'un ADP GSI, mais aussi de quelques ASP paie qui, depuis 12 à 18 mois, arrivent à se faire entendre sur la place. Sans l'externalisation, le marché ne croîtrait que très lentement, de l'ordre de quelques

points. La vente de logiciels (10 à 15% du marché) reste en effet stable, alors que le conseil et l'intégration souffrent des reports de projets. En revanche, le business process outsourcing (BPO), qui prend son envol aux Etats-Unis ou en Grande-Bretagne, n'est pas encore d'actualité en France. Les RH sont peut-être un sujet trop sensible d'un point de vue social pour qu'un tel pan fonctionnel soit complètement externalisé. Pourtant, tous les grands acteurs (Accenture, IBM ou Capgemini) ont sorti leurs offres de BPO. En revanche, l'externalisation du recrutement ou de la formation fait son chemin dans les entreprises françaises.

En France, la loi Fillon sur le droit à la formation aurait pu faire bouger les choses. Mais selon PAC, les entreprises qui n'ont pas d'outil de gestion de formation ne se sont pas encore équipées. Il est certes possible de s'en passer, mais dans les grands groupes un module de gestion et de suivi des formations permet tout de même d'obtenir une certaine cohérence à ce niveau. On convient tout de même chez PAC que cette loi à elle seule ne tirera pas franchement la croissance.

A l'inverse, les modules décisionnels commencent à être utilisés de plus en plus souvent. Ce sont surtout les capacités de reporting qui sont en jeu, plus que les outils d'aide à la décision ou d'extraction de données. On y retrouve Business Objects et Cognos, bien sûr, mais aussi SAS qui commence à attaquer directement le marché RH avec un outil verticalisé. ■

> www.pac-online.fr



Marché des applications Paie et RH en France (en millions d'euros)

| Palmarès des SSII Paie-RH | |
|---------------------------|-----------|
| 1 | ADP-GSI |
| 2 | IBM BCS |
| 3 | Capgemini |
| 4 | Sopra |
| 5 | Unilog |

[source : PAC]

| Palmarès éditeurs Paie-RH | |
|---------------------------|------------|
| 1 | SAP |
| 2 | HR Access |
| 3 | PeopleSoft |
| 4 | CCMX |
| 5 | Sage |

[source : PAC]