



Avis d'expert MARKESS
Janvier 2017

La transformation digitale RH, au coeur de la relation collaborateur

Delivering Transformation. Together



La digitalisation de la fonction RH est en marche ! En un an, la maturité des DRH dans ce domaine a progressé et le caractère prioritaire à donner au digital pour accompagner les missions RH s'est renforcé. Si le digital est encore considéré par la majorité des décideurs RH interrogés comme un moyen pour répondre aux enjeux d'automatisation des processus et de performance, **il est aussi de plus en plus vu comme un support pour relever les challenges de la gestion de la relation collaborateur.**

Le premier avis d'expert publié par MARKESS pour Sopra HR Software en 2015 mettait en avant l'opportunité offerte par le digital pour repenser la relation avec les collaborateurs et l'optimiser. Dans ce deuxième avis d'expert, MARKESS revient sur la progression du digital au sein de la fonction RH, fait un point sur les solutions déployées et s'arrête sur deux aspects au cœur de la gestion de la relation collaborateur : **l'expérience collaborateur** et **l'engagement des collaborateurs.**

Au sommaire

#1 Gagner en productivité
et en performance
grâce au digital

Page 3

#2 Répondre aux
nouvelles attentes des
collaborateurs et des
managers

Page 3

#3 Développer
l'expérience
collaborateur

Page 4

#4 Soutenir l'engagement
des collaborateurs

Page 5

Conclusion
Méthodologie
A propos de MARKESS

Page 6

#1

Gagner en productivité et en performance grâce au digital

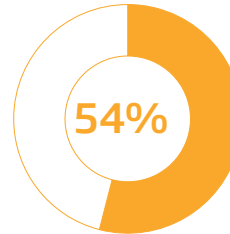
En 2015, à peine un tiers des décideurs RH interviewés par MARKESS jugeaient leur fonction mature vis-à-vis du digital. En 2016, l'évolution est significative : plus de 50% d'entre eux la considèrent comme mature. La digitalisation de la fonction RH est donc bien amorcée ; elle devient même un passage obligé pour 54% des RH, qui estiment que donner une dimension digitale à leur fonction est prioritaire, alors qu'ils n'étaient que 34% en 2015.

Pour ces décideurs RH, le digital est en effet clairement un moyen pour répondre aux divers enjeux qui se posent pour leur fonction. Deux challenges peuvent plus particulièrement être relevés à l'aide du digital :

- **L'automatisation des processus RH**, selon 67% des décideurs RH interrogés, avec la dématérialisation de nombreux documents et processus encore traités au format papier et en mode manuel. Celle-ci se fait souvent conjointement avec la mise en place de workflows favorisant la circulation de ces documents ainsi que la fluidité des processus et des actions des différents intervenants.
- **L'amélioration de la performance** (administrative, opérationnelle et stratégique) de la fonction RH pour 66% des RH.

Ces enjeux sont suivis d'autres challenges ayant résolulement **une dimension relevant de la gestion de la relation collaborateur**, voire du marketing RH.

Priorité au digital pour répondre aux enjeux RH



des décideurs RH estiment que donner une dimension digitale à la fonction RH est **PRIORITAIRE**



67%

Automatiser les processus RH



66%

Améliorer la performance de la fonction RH

France, 2016 (en % de décideurs)
Echantillon : 115 décideurs RH et SIRH

MARKESS  CHRO 2016 - Avis d'expert - Sopra HR Software © Copyright MARKESS

#2

Répondre aux nouvelles attentes des collaborateurs et des managers

L'apport du digital pour les RH ne se limite pas à simplifier la gestion de leurs processus, notamment administratifs, ou à gagner en performance. Le digital est également vu comme un moyen pour mieux servir les clients internes que sont les collaborateurs et les managers dans le cadre de la gestion de la relation collaborateur. **Pour 60% des décideurs, le digital permet aux RH de fournir aux collaborateurs des services innovants et à valeur ajoutée.** En 2016, 37% des décideurs ont conscience que les attentes des collaborateurs vis-à-vis des RH ont évolué. C'est particulièrement le cas pour la génération Y, et plus encore la génération Z qui arrive sur le marché du travail. Le digital devient une commodité, ne serait-ce qu'à travers l'usage croissant au quotidien de smartphones dont 58% de la population française était déjà équipée en 2015. **La dimension mobile du SIRH devient indispensable et 69% des décideurs RH évoquent des besoins en la matière en 2016.** Pour 35% d'entre eux, le caractère « responsive design » par exemple (i.e. adaptation automatique à une lecture sur tout type d'écrans) est un des critères de choix d'une solution RH.

Le digital contribue à améliorer la qualité des services RH : accès à des informations contextualisées, mise à disposition de bases de connaissances auto-apprenantes, support en ligne... Un phénomène de « **consommérisation** » des **services RH** et de **désintermédiation** se développe avec des besoins croissants de la part des DRH pour :

- Gérer les demandes des collaborateurs via une **plate-forme numérique** (ou help-desk RH), avec 76% des décideurs RH qui mentionnent un besoin.
- Décentraliser les applications RH via un accès en **self-service** pour 72%
- Offrir des services RH à travers un **CSP RH digital** (Centre de Services Partagés) pour 69%

Et, qu'en sera-t-il demain avec les « chatbots », ces robots conversationnels auxquels peuvent être confiées des tâches administratives RH ou encore avec l'introduction de diverses formes d'intelligence artificielle pour traiter des actions simples et récurrentes ?

Des besoins en solutions participant à la consommérisation des services RH



76%

Plate-forme numérique (ou help-desk RH)



72%

Self-service pour les collaborateurs et managers



69%

CSP RH digital



France, 2016 (en % de décideurs)
Echantillon : 115 décideurs RH et SIRH

MARKESS  CHRO 2016 - Avis d'expert - Sopra HR Software © Copyright MARKESS

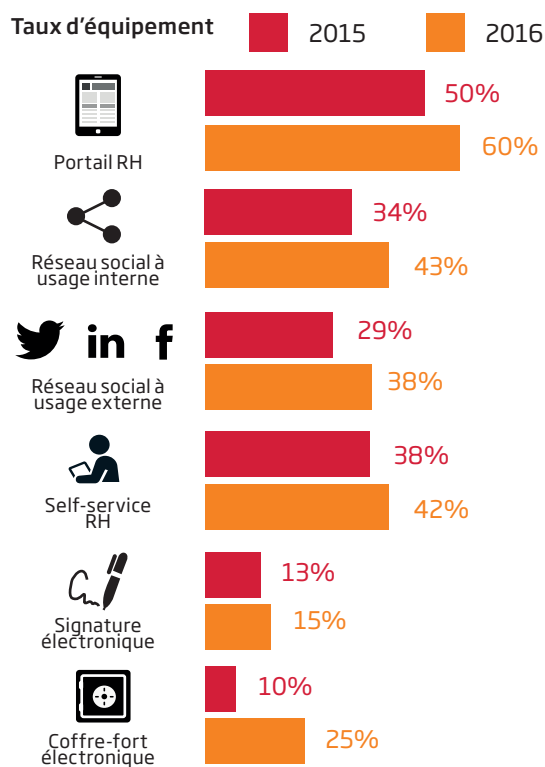
#3

Au même titre que le digital est indispensable aux directions marketing, il devient l'un des supports des stratégies marketing RH. Les collaborateurs sont au cœur des préoccupations des DRH : les attirer et les fidéliser sont parmi les défis qui se posent de façon de plus en plus prégnante. D'autant plus qu'un actif entrant sur le marché du travail changera en moyenne 4,5 fois d'employeur dans sa vie professionnelle, alors que la génération précédente en changeait 1,5 fois ! Il s'agit donc de créer de bonnes interactions entre le collaborateur (voire le candidat) et son employeur, et ainsi de construire une histoire, de tisser de véritables liens entre eux. **Un tiers des décideurs RH considèrent que le digital est un moyen pour développer cette expérience collaborateur.**

La dimension sociale du digital avec les réseaux sociaux permet ainsi de créer plus d'intimité. Tout d'abord, les réseaux sociaux externes de type LinkedIn, Twitter... favorisent l'expérience candidat en tant que supports à une politique de marque employeur (dans le but d'acquérir des nouveaux collaborateurs mais aussi de fidéliser ceux en place), en donnant accès au profil des candidats, leurs expériences, leur réseau, leurs expertises... Puis les outils d'onboarding prennent la relève pour accueillir les nouvelles recrues dans l'entreprise et faciliter leur intégration.

Développer l'expérience collaborateur

Un équipement accru en outils qui favorisent l'expérience collaborateur



France, 2015-2016 (en % de décideurs)
Echantillon : 105 décideurs RH et SIRH en 2015, 115 en 2016

MARKESS  CHRO 2016 - Avis d'expert - Sopra HR Software © Copyright MARKESS

C'est ensuite au tour des réseaux sociaux internes de fédérer les collaborateurs, de leur permettre d'interagir au sein de communautés et ainsi de leur donner un sentiment d'appartenance à l'entreprise. D'autres outils améliorent également l'expérience collaborateur tels que le portail RH, la signature électronique de documents RH, le coffre-fort numérique pour la conservation de documents dématérialisés (bulletins de paie, contrats...).

L'expérience collaborateur passe aussi par l'expérience utilisateur. 62% des décideurs RH la placent en tête de leurs critères de choix d'une solution RH ! Il s'agit de fournir aux collaborateurs, aux managers (et aussi aux gestionnaires RH) des solutions intuitives, ergonomiques, conviviales, faciles à prendre en main, qui intègrent la dimension mobile, permettent de s'exprimer (à travers une notation, un commentaire...). En résumé des applications qui s'inspirent de celles utilisées au quotidien hors du monde professionnel ! De même, il est important de proposer une application mettant en avant des informations personnalisées et contextualisées, orientant l'utilisateur dans ses actions, et une navigation au sein même du processus métier (particulièrement à l'attention des utilisateurs RH).

#4

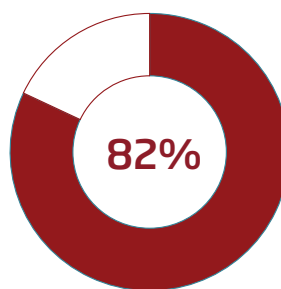
Au-delà de l'expérience collaborateur, l'engagement des collaborateurs est devenu un sujet auquel les DRH accordent une importance croissante. En effet, pour 57% des décideurs RH interrogés, l'engagement des collaborateurs pour leur entreprise est jugé moyen. Or les collaborateurs sont stratégiques pour assurer la croissance de l'entreprise. **Pour 65% de ces décideurs RH, il est important d'améliorer l'engagement des collaborateurs** afin de pouvoir compter sur des collaborateurs motivés et impliqués non seulement dans leurs missions mais aussi dans l'entreprise.

Selon 82% des décideurs RH, le digital se présente comme un moyen pour atteindre ces objectifs, aux côtés de leviers plus classiques tels que des perspectives de mobilité intéressantes, une rémunération attractive, un environnement de travail favorisant le bien-être au travail, ou des modes de travail plus souples et plus flexibles. En déployant des solutions numériques (enquêtes de satisfaction, réseaux sociaux, plate-forme de digitalisation des processus RH...), plus d'un décideur RH sur deux y voit l'opportunité de :

- Faciliter le **partage** et la **collaboration** (pour 64% d'entre eux) grâce par exemple au réseau social interne, à des outils collaboratifs (de type chat, réunion virtuelle...).
- Offrir des **services adaptés aux attentes des collaborateurs** (59%).
- Mettre à disposition des **outils mobiles** (59%).
- **Responsabiliser** les collaborateurs et développer « l'**empowerment** » en leur donnant plus d'autonomie grâce à des outils en self-service permettant de s'auto-évaluer, de gérer eux-mêmes leurs données, de saisir les demandes de formation, de congés..., de suivre leurs performances avec des outils de reporting simples à utiliser et à interpréter (52%).

Soutenir l'engagement des collaborateurs

Le digital, un atout pour améliorer l'engagement des collaborateurs



des décideurs RH estiment que le digital permet d'améliorer l'**ENGAGEMENT** des collaborateurs



64%
Partage et collaboration



59%
Services adaptés aux attentes




59%
Mise à disposition d'outils mobiles



52%
« Empowerment » des collaborateurs



France, 2016 (en % de décideurs) -
Echantillon : 115 décideurs RH et SIRH

MARKESS  CHRO 2016 - Avis d'expert - Sopra HR Software © Copyright MARKESS

En un an, les DRH ont donc gagné en maturité digitale. Elles poursuivent leur transformation, convaincues que le digital aide à améliorer non seulement leur performance mais aussi celle des collaborateurs, notamment à travers leur engagement pour leur entreprise.

Des innovations, qui bouleversent les usages quotidiens des collaborateurs et dont se sont déjà emparés les spécialistes du marketing et de la relation client, commencent également à faire leur apparition dans le domaine RH. L'intelligence artificielle, les « chatbots », la réalité augmentée, les objets connectés... inspirent de nouveaux usages aux DRH. **Toutes ces innovations permettront de mieux répondre à des enjeux de plus en plus prégnants pour les DRH que sont l'offre de services RH de qualité aux collaborateurs, l'optimisation de leur expérience utilisateur et l'amélioration de leur engagement pour l'entreprise.**

Cette transformation ne sera cependant réussie que si le SIRH intègre les dimensions clés associées au digital : sociale, mobile, expérience utilisateur, analytique... Autant d'éléments qui poussent, voire obligent, les DRH à adapter leur SIRH et qui posent la question de l'intégration de certaines applications proposées par les nouveaux entrants sur le marché (start-ups du digital, licornes...). Pour 43% des décideurs, le critère de choix d'une solution RH repose sur la capacité à gérer de manière intégrée la majorité, voire la totalité, des processus RH. Ceci suppose que les solutions retenues s'intègrent de manière souple et flexible afin de permettre aux utilisateurs - collaborateurs ou experts RH - de naviguer « sans couture » au sein du SIRH et aux DSI de maîtriser les contraintes techniques.

Méthodologie

MARKESS a développé un programme de recherche continue qui s'appuie sur des bases de données internes et est renseigné par des entretiens réguliers tant auprès de directions métiers que de DSI. Les données mentionnées dans cet avis d'expert réalisé pour **Sopra HR Software** sont le fruit de plus de 250 entretiens de décideurs au sein d'organisations basées en France. Réalisés au cours des derniers 18 mois par les analystes de MARKESS, ces entretiens portent sur des thématiques relatives à l'introduction du digital dans la fonction RH.

A propos de MARKESS

MARKESS est une société d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés des technologies du numérique et des stratégies de modernisation des entreprises et administrations. Depuis sa création en 1997, MARKESS réalise plus de 5 000 interviews par an de décideurs et prestataires pour aider tant les organisations utilisatrices à mieux comprendre et tirer parti des technologies du numérique que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Plus d'informations sur www.markess.com.

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

Tous droits réservés
MARKESS

6 bis rue Auguste Vitu - 75015 Paris
Tél : +33 (0)1 56 77 17 77 - www.markess.com

Sopra HR Software, leader de la transformation digitale de la fonction Ressources Humaines

Acteur global des solutions et services pour la fonction Ressources Humaines

Sopra HR Software, filiale de Sopra Steria, offre des solutions RH complètes, adaptées aux besoins des Directions des Ressources Humaines et aux organisations de moyennes et grandes tailles. Fort de plus de 38 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2015 de 3,6 milliards d'euros.

Sopra HR est présent dans 10 pays - France, Espagne, Belgique, Luxembourg, Suisse, Italie, Tunisie, Maroc, Royaume Uni, Allemagne - et fournit ses solutions à plus de 850 clients qui les déploient dans plus de 54 pays.

Depuis plus de 40 ans, ses solutions répondent aux enjeux des entreprises publiques comme privées, dans tous les secteurs d'activité et dans les domaines Gestion Administrative & Paie, Gestion des Temps et des Activités, Gestion des Talents, Core HR International, Pilotage et Performance, Espaces Collaboratifs... Proposées en mode « on-premise » ou services d'outsourcing les solutions tiennent compte des nouveaux usages, notamment ceux liés à la mobilité.

Pour répondre aux nouveaux enjeux de ses clients et accompagner leurs transformations, Sopra HR investit fortement en Recherche et Développement, et renforce constamment son expertise sur les nouvelles tendances et thématiques au cœur des ressources humaines et de l'informatique.

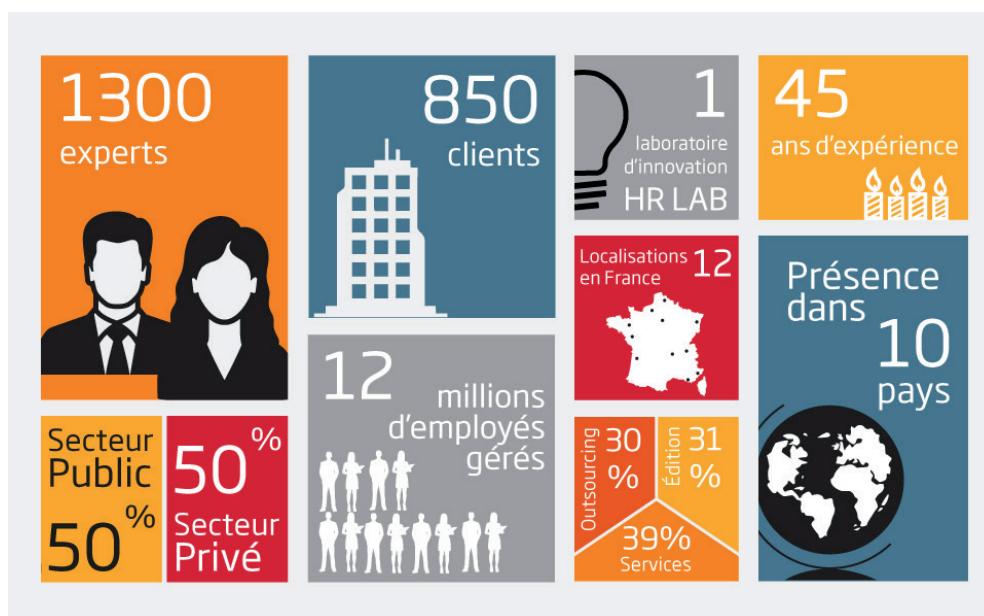
Partenaire de la transformation digitale des Ressources Humaines

Sopra HR Software s'inscrit comme un partenaire de la réussite de la transformation digitale des entreprises et anticipe les nouvelles générations de solutions RH.

Les enjeux de la nouvelle génération de solutions RH sont doubles :

- d'une part, accompagner la digitalisation de la fonction RH : optimiser l'efficacité opérationnelle et la communication RH, en favorisant la dématérialisation des documents et des processus, les pratiques et les outils de mobilité et de collaboration...

- et d'autre part, aider la DRH à porter le changement au sein de l'entreprise : faire évoluer les organisations vers plus d'agilité et de collaboratif, faire évoluer les modes de management, développer l'engagement des collaborateurs, développer la marque employeur, favoriser la capitalisation et la transmission des connaissances, contribuer à une culture d'innovation...





Tour Manhattan
5/6 place de l'Iris
92095 La Défense Cedex
Tél. +33 (0)1 57 00 53 53



www.soprahr.com



www.twitter.com/sopraHR



www.linkedin.com/company/soprahr

