

docuware.com

La gestion documentaire, une alternative au SIRH

Comment une solution de gestion électronique de documents et de workflow peut couvrir certaines fonctionnalités du SIRH ?

markess.
by exægis



Sommaire

Convictions Markess by exægis

Chapitre 1 L'évolution des solutions de gestion de contenus

Chapitre 2 Les grands enjeux des DRH

Chapitre 3 La GED comme complément ou alternative au SIRH

Chapitre 4 Retours d'expérience

Conclusion

Méthodologie

Convictions Markess by exægis



Convictions Markess by exægis

La fonction RH fait face à un contexte légal, économique, conjoncturel qui lui impose d'être réactive, proactive, flexible ... La crise sanitaire et son impact inédit sur nos sociétés lui a imposée de nouveaux défis qu'elle a pu relever grâce à l'usage du digital. Elle est également confrontée à des collaborateurs, véritables clients internes, en attente de services RH facilement implémentables et apportant une forte valeur ajoutée. Pour répondre à ce contexte, sa transformation digitale est devenue un impératif, et ce via la digitalisation ou l'introduction des technologies digitales au cœur même des processus RH.

De nombreuses solutions technologiques s'offrent à elles pour lui permettre de digitaliser tout ou partie des processus, afin de se libérer de tâches administratives, rébarbatives et chronophages. Elle peut ainsi se consacrer à des missions plus stratégiques comme anticiper les besoins en compétences, accompagner l'entreprise dans sa modernisation ou encore innover en matière de services RH.

Face à un paysage hétérogène de solutions digitales pour adresser ses nombreux processus métiers et leur flux documentaires, les DRH doivent adopter les outils et fonctionnalités leur permettant de répondre aux nombreux enjeux : l'automatisation de leurs processus, une expérience utilisateur réussie pour les salariés, managers et les RH, le respect de la confidentialité, de la sécurité et de la conformité, comme le RGPD, tout en respectant la contrainte budgétaire et la nécessaire maîtrise des coûts.

Quelles solutions les DRH adoptent-elles ? Comment une solution de gestion électronique de documents et de workflow peut couvrir certaines fonctionnalités du SIRH ? Quels avantages y trouvent-elles ?

Ce livre blanc, rédigé par les analystes de la société d'études indépendante Markess by exægis pour le compte de la société DocuWare, revient sur la notion de gestion de contenus, la manière dont le document est au cœur des processus RH, leurs grands enjeux et enfin la manière dont les entreprises adoptent les solutions de gestion de contenus dans leur processus RH.

Chapitre 1

L'évolution des solutions de gestion de contenus



Dématérialiser, collecter, stocker, trouver et gérer des documents

La Gestion Électronique des Documents (GED) désigne un système informatique de gestion des documents numériques et de ses différents flux. Elle permet de partager de l'information, de collaborer, de gérer différentes versions d'un document, de les classer, les rechercher et d'y accéder. Dans un premier temps la GED était entendue comme une solution qui permettait de gérer les documents via des moyens informatiques, en optimisant l'accès à l'information.

Evoluant avec le besoin des entreprises de mettre en place une production collaborative pour faire face à la compétitivité, la terminologie d'ECM (Enterprise Content Management) est apparue, ajoutant aux fonctions de stockage et d'indexation, la prise en compte des contenus numériques de l'organisation et de nouvelles fonctionnalités : les systèmes de workflow, la traçabilité, etc..

A partir de là, avec la digitalisation accélérée des entreprises, diverses formulations pour définir l'évolution des solutions de gestion de contenus ont vu le jour : CSP (Content Services Platform), CMS (Content Management System), WCM (Web Content Management), CMP (Content Marketing Platform), chaque acronyme couvrant un angle particulier afin de se différencier. Quelque soit la nomenclature utilisée par les éditeurs de logiciels de GED et d'ECM, la problématique est invariable pour les organisations : **organiser et traiter les documents et leurs informations.**

En standard, les fonctionnalités proposées aux organisations, dans une solution de gestion de contenus pour gérer leurs flux de documents et d'informations sont :



la capture



le stockage



le contrôle des accès et de la sécurité (droits d'accès)



l'indexation par la production de métadonnées liées aux documents



la recherche et la consultation



le partage



la collaboration

La GED a un **objectif opérationnel** et devient un élément essentiel du système d'information de l'entreprise qui facilite la gestion au quotidien. Toute entreprise a besoin d'organiser ses documents et d'avoir la possibilité de les consulter à tout moment. **C'est pourquoi le recours à une GED devient de plus en plus indispensable afin de rendre les documents disponibles** aux collaborateurs concernés, aux managers et aux différentes directions métiers comme les RH.

La gestion de contenus, au cœur de la digitalisation des processus documentaires et métiers



La gestion documentaire, une alternative au SIRH

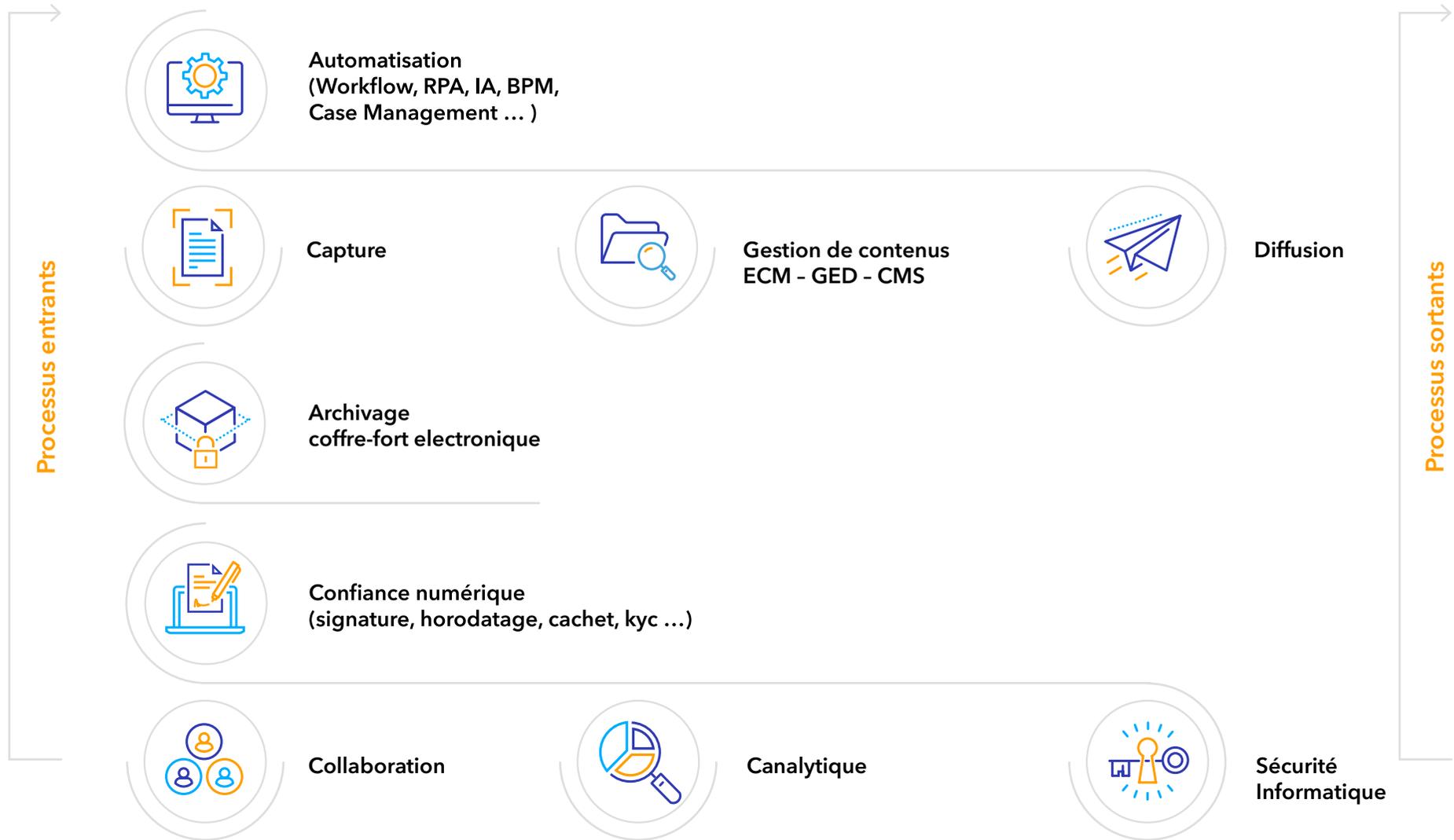
La gestion de contenus s'inscrit dans un **processus plus large de digitalisation des processus documentaires et métiers**. Cette dernière englobe tout le cycle de vie d'un document, depuis son arrivée dans l'entreprise ou sa création, en passant par son stockage, son traitement et les mécanismes d'automatisation qui lui sont liés comme la gestion de workflow, la gestion de processus.

Elle couvre également son circuit de validation, le recours à des outils de confiance comme la signature électronique, jusqu'à sa diffusion, et in fine son archivage.

Les entreprises ne déploient pas toutes ces fonctionnalités pour digitaliser leurs processus documentaires et métier, mais beaucoup d'entre elles sont nécessaires pour fluidifier les échanges au sein de l'entreprise et pour automatiser et fiabiliser les processus d'une organisation.

Les entreprises et organisations publiques, pour se transformer, cherchent à adresser leur **processus métiers de bout en bout sans rupture digitale** dans la chaîne de traitement des documents pour répondre à des enjeux d'optimisation de leurs processus.

La digitalisation des processus documentaires



Cette simplification et cette automatisation sont attendues par respectivement 53% et 65% des décideurs interrogés. **Plus de la moitié des décideurs considèrent également comme principal enjeu à relever d'ici fin 2022 l'accélération du traitement des documents.** Les décideurs envisagent de mettre en place les briques fonctionnelles nécessaires à cette optimisation de leur processus de bout en bout, briques fonctionnelles qui sont complémentaires et souvent intégrées les unes aux autres au sein d'une même solution.

En effet, d'ici fin 2022, les entreprises considèrent comme principaux enjeux, ceux liés à l'automatisation, la simplification de leurs processus documentaires et métiers et à l'accélération du traitement de leurs documents.

De grands enjeux à relever d'ici 2022

65%

Automatiser les processus métiers / documentaires

53%

Simplifier les processus métiers / documentaires

51%

Accélérer le traitement des documents

Vers des fonctionnalités toujours plus étendues

Les solutions de gestion de contenus au vu de ces enjeux, prennent une nouvelle orientation en **intégrant des fonctionnalités plus larges, pour répondre aux besoins métiers, et adresser toute la chaîne de valeurs de leurs processus**, telles que :

- La capture avec reconnaissance automatique et lecture automatique de document,
- La production de méta-données pour alimenter le système d'information,
- La création de document à partir de modèle de documents et de données issues de formulaire ou d'application métier,
- La gestion de formulaires pour générer des métadonnées autour du document,
- La gestion de contenus via des fonctionnalités de workflow et des circuits de validations,
- Des connexions intégrées à des solutions de signature électronique et de coffres-forts,

- L'archivage numérique à valeur probante,
- Le portail utilisateurs,
- Le suivi des modifications et la gestion des alertes,
- La traçabilité pour alimenter des reportings (tableaux de bords, KPIs).

Fort de ses fonctionnalités toujours plus étendues, les solutions de gestion de contenus sont ainsi capables d'adresser un processus métier de bout en bout, notamment des processus RH comme produire, signer et transmettre les contrats de travail, déclarer les accidents de travail dans le respect des délais, digitaliser le dossier salarié, adresser des campagnes d'intéressement aux salariés, etc. Ces solutions permettent également la maîtrise de la gestion des contenus en posant les bases du management de la connaissance via la centralisation et l'organisation de l'information.

Chapitre 2

Les grands enjeux des DRH

La gestion documentaire, une alternative au SIRH

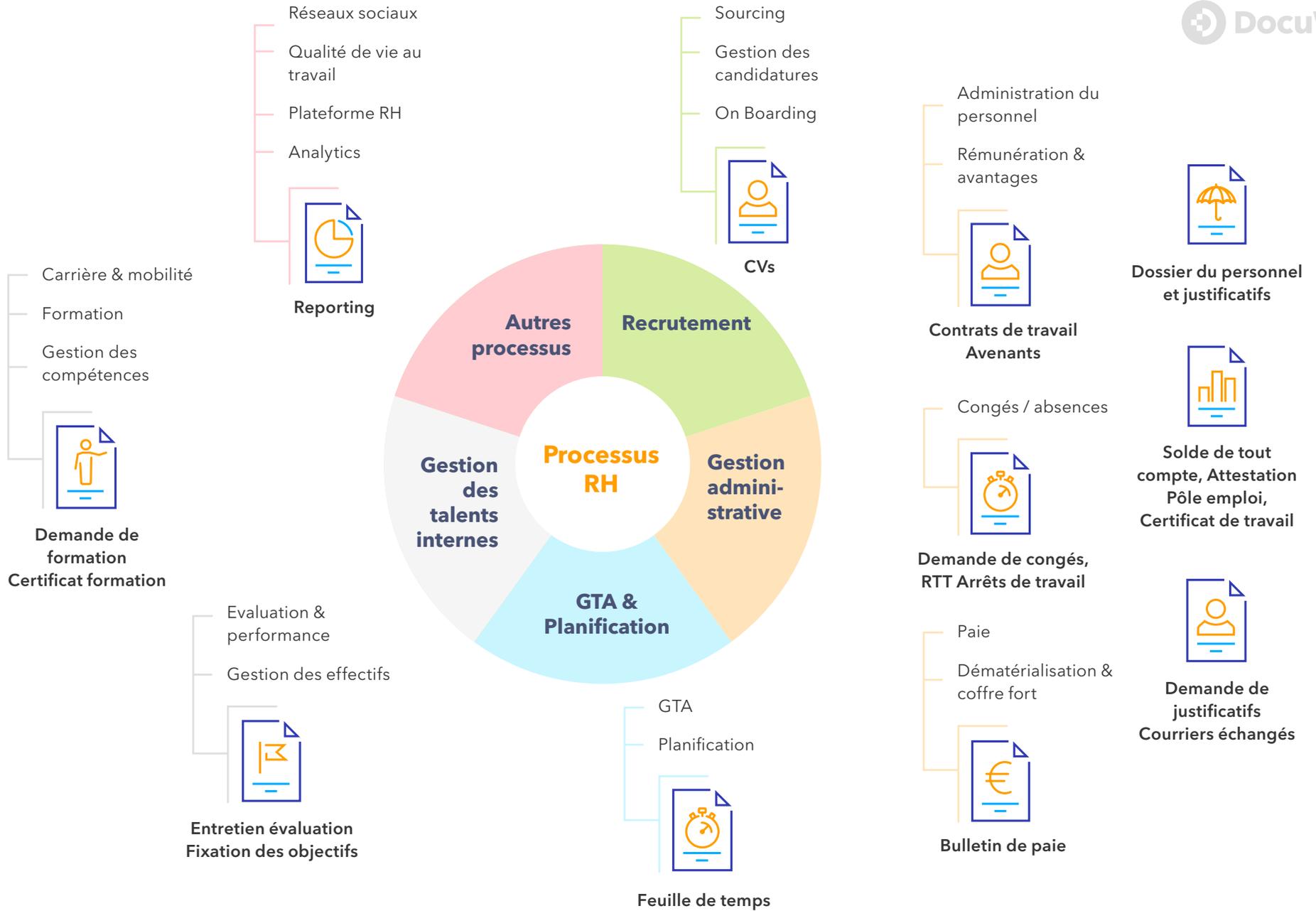


Le document au cœur du processus RH

Incontournable dans l'entreprise, la GED permet de répondre aux besoins opérationnels de la gestion des documents. Les équipes RH passent une part importante de leur temps à la gestion administrative. L'ensemble de leurs processus sont concernés par l'importance et la diversité des documents à traiter. Les directions des ressources humaines gèrent ainsi :

- Les CVs pour la recherche de candidats, lors du processus de recrutement
- Au moment de l'intégration : les contrats de travail et les avenants, les courriers échangés entre RH et collaborateurs, les divers justificatifs (attestations, copies de documents officiels, documents pour validation, etc.),
- Tout au long du parcours du collaborateur : les documents liés aux entretiens annuels d'évaluation, les diverses demandes des salariés : congés payés, RTT, arrêts maladie, arrêts de travail, formation.
- Le traitement des procédures récurrentes comme la gestion et la validation des notes de frais
- A la sortie du salarié : le solde de tout compte, l'attestation Pôle emploi, le certificat de travail, etc.





La GED apporte une gestion du cycle complet de la vie d'un document électronique (sa création, sa modification, sa publication, sa diffusion jusqu'à sa destruction), **autorise l'accès aux informations** que contient un document à des personnes définies, et **détermine le niveau d'informations** que peut consulter une personne dans une arborescence ou un document.

Elle est donc essentielle aux GRH qui gèrent et organisent l'ensemble des documents produits à destination des collaborateurs. Dans le cas, par exemple, d'un attendu légal de mise à disposition de la BDES (base de données économiques et sociales) qui n'est communiqué qu'aux élus du CSE (comité social et économique).

Le recours à une solution de gestion électronique des documents avec des fonctionnalités de workflows permet de gérer en **mode collaboratif** dans la digital workplace les tâches courantes ou qui nécessitent une coordination, par exemple, les campagnes d'évaluations, des sondages, du recrutement, de l'évaluation des compétences.

Pour les RH, la digitalisation est véritablement un moyen d'optimiser la gestion de tâches récurrentes, à faible valeur ajoutée, consommatrices de ressources et chronophages. De nombreux documents parfois encore au format papier s'associent à ces tâches récurrentes, aussi la dématérialisation des documents s'impose logiquement pour des processus RH purement administratifs (la gestion des frais professionnels, des congés et absences, l'administration du personnel, la gestion des accidents du travail et des maladies).

Les grands enjeux des DRH



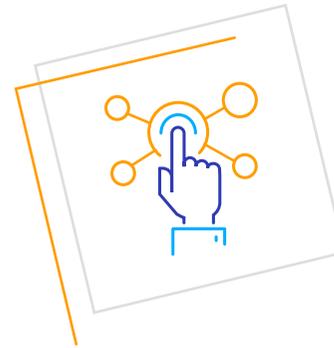
Performance RH

- Automatiser les processus (tâches RH administratives répétitives)
- Dématérialiser les documents
- Maitriser les coûts de gestion
- Disposer d'une gestion intégrée et synchronisée des documents dans le SIRH



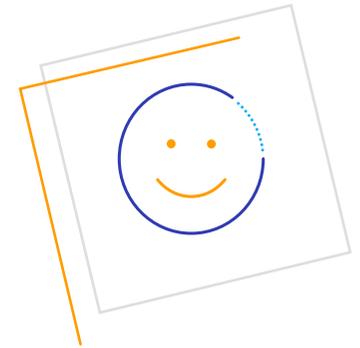
Expérience utilisateur

- Garantir une expérience pour les collaborateurs, managers et RH
- Améliorer la qualité de services RH



Nouveaux usages

- Disposer de processus distants
- Adaptation à la COVID



Confiance

- Sécurité
- Confidentialité
- Respect du RGPD

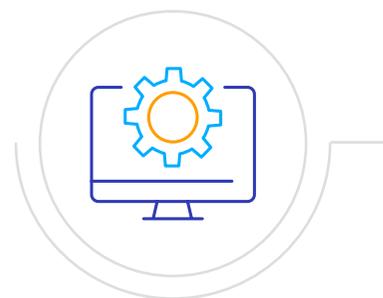
Fluidifier, automatiser les processus RH pour une DRH digitale performante

Aujourd'hui, la notion de digitalisation est indissociable de celle d'automatisation des processus. Cette opération consiste à automatiser des actions par l'usage d'algorithmes ou de robots nécessitant une action humaine partielle voire nulle. **En 2020, 65% des responsables RH interrogés estiment que l'automatisation de la fonction RH est primordiale.**

La dématérialisation et l'automatisation des documents RH, répondent à de nombreux besoins :

- **de réduction des coûts** : en se délestant du recours aux salles d'archivage qui nécessitent un investissement lourd en termes de sécurisation et de conservation des documents, en réduisant les risques d'erreurs engendrées par les multiples ressaisies qui peuvent s'avérer coûteux.
- **de sécurité des documents et informations** : en ayant un emplacement unique dans lequel sont conservés les documents, où l'on peut créer une arborescence, faire des classements et pouvoir les rechercher via son nom ou des mots clés. Ce besoin de sécurité doit non seulement être adressé mais répondre aux normes déjà en place dans l'organisation et gérer le cycle de vie du document en fonction du recours que l'utilisateur en a.

- **de centralisation des données** nécessaires aux différentes missions des RH au sein d'une seule application, dans le but de décomplexifier la gestion d'une grande population hétérogène avec des règles d'accès différentes. (Pour gérer les contrats de travail, les feuilles de temps, les congés, les règles de recrutement)
- **de gain de temps** : exemple pertinent des contrats (CDD, CDI, permanents, non permanents...) dont la signature avant le début des missions est une obligation légale. Contrat qui doit être sécurisé, archivé et stocké dans un endroit sûr pour répondre aux obligations légales et pour raisons de confidentialité.



65%

des décideurs RH considèrent l'automatisation de la fonction RH est un **enjeu primordial** pour l'entreprise

Proposer une expérience utilisateur pour les salariés, les managers et les RH

La crise sanitaire liée au COVID-19 a été une période de mobilisation pour les RH afin de s'assurer de **l'environnement opérationnel et légal des collaborateurs**. Au début de la crise l'accent est mis sur la mise en place du télétravail puis, les RH se sont focalisés sur trois points :

- s'assurer que l'accès aux infrastructures réseaux était disponibles de n'importe quel terminal
- sécuriser la donnée
- mettre en place des outils collaboratifs

Le système d'information désormais bien implanté dans le service RH, les mentalités sont assez matures pour ne plus cantonner le SIRH uniquement à la paie, la gestion administrative ou à la GTA. De nombreuses tâches sont concernées : les tickets restaurants, la gestion des notes de frais, le suivi des formations.

La fonction RH, avec la crise et l'émergence des nouveaux modes de travail, fait face à de nouveaux défis pour être performante et répondre aux besoins de l'entreprise mais également pour adresser les exigences des collaborateurs.



52%

des décideurs RH considèrent l'expérience collaborateur **importante**, voire **capitale** pour leur organisation

Les DRH considèrent le collaborateur comme un client et se posent dans une démarche « **Employee Centric** ». Cette posture souligne le désir et la nécessité de s'équiper en outils adéquats permettant de simplifier le quotidien du collaborateur dans ses démarches RH pour répondre à ses demandes dans les meilleurs délais, lui permettre d'accéder à ses justificatifs en libre-service (attestation de salaire par exemple), d'accéder à son dossier personnel, à un coffre-fort électronique dans lequel sont conservés les bulletins de paie dématérialisés, de mettre à jour des informations personnelles de son dossier, etc.

Cette **gestion du dossier collaborateur** permet d'obtenir une **vision d'ensemble et partagée** de tous les documents et informations relatifs à un collaborateur tout au long de son parcours dans l'entreprise. Elle renforce le lien social avec une meilleure satisfaction des collaborateurs, qui perçoivent une certaine autonomie dans la flexibilité de l'accès et la disposition des informations. En rendant le collaborateur autonome dans la gestion de son administratif et en facilitant son accès à l'information, ce dernier s'implique dans le digital et les RH se déchargent de certaines activités.

La notion de digital Workplace s'impose dans la fonction RH et prend tout son sens avec la crise, la distanciation, le besoin de maintien du lien social et la collaboration à distance.

La bonne circulation et la gestion de l'information est vecteur de performance. **Le numérique apparaît comme la solution pour maintenir le lien social et l'engagement en entreprise**, avec sa capacité à se mettre à jour constamment, à traiter, faire circuler et fiabiliser l'information, en la réorganisant autour d'une base unique. Il permet ainsi la construction d'un cadre dans l'entreprise.



Les DRH gèrent un **grand volume de données à caractère personnel** liées à des personnes physiques présentes dans le SIRH (celles de leurs collaborateurs directs ou indirects, mais aussi de candidats, par exemple, nom, adresse, téléphone, e-mail, coordonnées bancaires, numéro de sécurité sociale, photos mais aussi adresses, données de géolocalisation, etc...). Au sein d'un seul système d'information, la gestion de la **confidentialité** de ces données et la **sécurisation** des informations est moins complexe.

Les incidences en matière de **gouvernance des données** ne sont pas négligeables et nécessitent une **mise en conformité** des dispositions sous peine de pénalités, particulièrement à l'heure de réglementations relatives à la gestion de données telles que le RGPD. Ainsi 88% des décideurs RH interrogés un mois avant l'entrée en application du RGPD jugeaient prioritaire la mise en conformité vis-à-vis de telles réglementations. **Et pourtant, 30% des décideurs étaient encore en train d'adapter leurs solutions RH, afin de les rendre conformes au RGPD.**

Les besoins des RH en matière de RGPD

97%

des RH interrogés souhaitaient garantir la confidentialité des données

90%

souhaitent garantir l'intégrité des données

78%

souhaitent être en conformité avec la RGPD

74%

souhaitent se protéger du piratage de données

Les directions RH sont soumises à de **nombreuses évolutions légales et réglementaires**. Cet environnement changeant nécessite la mise en place d'une veille constante et l'adaptation de leurs pratiques. Il est important pour les professionnels RH que les solutions utilisées pour la dématérialisation des documents permettent de répondre à ces attentes réglementaires et leur éviter de réaliser ce travail de veille continue.

Au-delà du RGPD, les RH doivent également respecter un certain nombre **d'obligations légales**, telles que la loi de 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes. Ce texte impose aux entreprises d'établir un bilan précis et objectif de la situation en termes d'égalité professionnelle, voire d'élaborer un RSE (Rapport sur la Situation Economique) pour celles de plus de 50 salariés. Cela implique d'avoir une vue consolidée de divers indicateurs. Or ces indicateurs reposent sur des données qui sont issues de différents processus RH (formation, recrutement, paie...) souvent gérées grâce à des solutions dédiées et qui peuvent être disséminées sur plusieurs sites. Et c'est sans compter les directives internes en termes de pilotage et d'audit destinées à suivre la performance d'une fonction RH qui se positionnent de plus en plus à un niveau stratégique.

En 2021, gérer la confidentialité des documents archivés et des données associées est encore mentionné par 42% des décideurs comme un enjeu à relever en matière de confiance numérique dans une enquête menée par Markess auprès de 99 décideurs IT et métiers. Cela implique l'identification du niveau de confidentialité des documents, des droits d'accès adaptés, une authentification pour les accédants, ainsi que, pour les documents contenant des données à caractères personnel, la mise en place de règles respectant le RGPD.

Chapitre 3

La GED comme complément ou alternative au SIRH



La gestion des documents, est un enjeu déterminant pour une entreprise, en termes de stratégie, de compétitivité, qu'il s'agisse de valeurs probantes dans le cas de procédures légales, ou pour conserver un patrimoine d'entreprise (brevets, management des connaissances...). A cet effet, La GED, quel que soit la forme dans laquelle elle se présente, vient poser le cadre et la structure qui favorise les démarches globales de knowledge management. Elle se positionne aussi en tant que partenaire, en fournissant une traçabilité sur l'ensemble des modifications que subit un document au sein de l'organisation, facilitant l'identification en cas de souci, ou venant en appui dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité comme celle de l'ISO 9001.

Elle permet d'avoir à disposition un outil numérique à jour concernant les aspects réglementaires de la gestion des documents, de protection des données collaborateurs.



Les écarts entre les SIRH et les besoins des RH

Le SIRH ne répond pas forcément aux besoins de toutes les organisations notamment au regard des plus petites. En effet, il ressort de l'enquête menée en 2020 auprès de 370 professionnels RH, un écart entre les attentes des PME et les promesses des éditeurs spécialisés. Moins de 20% seulement attendent des fonctionnalités avancées de conseil basé sur l'IA ou la big data.

59% des responsables RH interrogés par Markess estiment que la digitalisation de la fonction RH n'est pas efficace. Dans leur démarche de digitalisation des processus, les RH recherchent une solution simple leur permettant de maîtriser et réduire les coûts. Le prix des solutions est souvent considéré comme encore trop élevé par les entreprises. L'inadéquation des solutions aux besoins de certaines entreprises, couplée aux contraintes technologiques et techniques liées au déploiement des solutions représentent des freins dans l'effort de digitalisation des processus RH.

Inadéquation entre le besoin des RH et les SIRH

51%

des entreprises de -500 salariés n'ont pas de SIRH, à cause de l'inadéquation entre les solutions RH proposées et les entreprises de tailles modestes.

75%

d'entre elles sont rebutées par la complexité d'utilisation et de mise en place, et 40% considèrent la difficulté de déploiement comme un frein.

78%

des RH (-500) trouvent que les prix sont un frein, contre 48% dans les grands groupes.

50%

Trouvent que le manque de personnalisation est un frein.

Les enjeux des RH et la réponse des solutions de digitalisation des documents :

La simplification :

Le recours à une solution numérique ne doit pas venir complexifier ou rallonger le temps gestion des documents. Le besoin d'agilité, d'autonomie autant pour les collaborateurs que les professionnels RH entre dans la démarche de compétitivité des entreprises. Une solution de GED facilite la gestion des processus RH, en proposant aux professionnels, l'accès aux informations nécessaires à leurs missions (par exemple pour gérer les contrats de travail, les feuilles de temps, les congés, les règles de recrutement), dans une solution sans démultiplier le parc applicatif de l'entreprise. Cette centralisation dans un seul outil est pertinente, lorsque les professionnels gèrent différentes populations de collaborateurs qui ont des règles d'administrations différentes.

L'environnement réglementaire changeant, met en avant le besoin de flexibilité des outils et un temps de paramétrage et de mise à jour court. Une solution adaptable dans ce sens est une nécessité et un nombre croissant de décideurs RH font le choix de se défaire des solutions on premise pour les solutions SaaS qui sont adaptées aux tendances actuelles.

La traçabilité, la sécurisation des données et le collaboratif dans un environnement de travail dématérialisé :

Une solution de gestion de contenus permet aux gestionnaires des RH de gérer une cascade d'évènements, de pouvoir suivre les modifications d'un document, et d'avoir valeur probante de ces documents via la signature électronique.

La gestion collaborative est non seulement possible mais aussi facilitée et suivie via la solution de gestion de contenus. Cette valeur est précieuse car bon nombre d'entreprises sont dans une démarche qualité, (ISO 9001, et d'autres...) dans laquelle la traçabilité est attendue. La GED répond ainsi à ce besoin de traçabilité et de sa mise à disposition.

Réponse pratique de la GED aux besoins RH : la gestion des intégrations (onboarding)

Dans l'environnement compétitif dans lequel évoluent les entreprises, la rétention des talents est pivotale dans leur positionnement. Pour de nombreuses organisations, l'onboarding prend de plus en plus d'importance avec les nouveaux modes de travail. LinkedIn relayait dans un document traitant du sujet, des données publiées par Deloitte qui montraient que : "4% des nouveaux salariés quittent leur poste après une première journée désastreuse et que 22% des rotations de personnel ont lieu pendant les 45 premiers jours".

Il est nécessaire d'en maîtriser les processus et éviter l'erreur humaine qui peut entraîner (entre autres), qu'un employé ne reçoive pas tous les documents appropriés lors de ces premières journées à cause d'un oubli ou de documents essentiels incomplets ; qu'il se voit accorder un niveau d'accès utilisateur inapproprié ou qu'il ne dispose pas de ces équipements.

Le manque d'organisation et de fluidité dans le processus d'intégration (à distance ou sur site) ; les longues attentes ou le manque d'informations sur le déroulé du processus, outre les problèmes de conformité, entraînent un amenuisement de l'engagement du collaborateur, duquel découle une perte de productivité et une expérience RH désastreuse qui peuvent conduire à l'échec du recrutement.

Lors de la phase d'onboarding, l'apport d'une solution de gestion des documents est notable. L'objectif est de regrouper tous les documents du futur collaborateur au même endroit lors de son embauche effective pour faciliter ses démarches administratives, d'accueil et accélérer la signature des contrats pour tout type d'embauche, notamment les contrats courts pour répondre aux obligations légales.

Pour assurer une continuité de l'expérience collaborateur via son environnement digital, la GED permet de réduire les risques d'oublis et de formaliser cette expérience.

La fonctionnalité de workflow permet d'assurer le bon déroulé du processus en ordonnant chronologiquement via l'automatisation des scénarios l'ensemble des actions qui doivent être mise en place avant, le jour de l'arrivée et après l'arrivée du collaborateur. L'avantage des workflows est qu'ils notifient et alertent chaque acteur de la tâche sur laquelle il est attendu et dans quel délai.

L'émergence du télétravail et des modes de travail hybrides réduisent la participation physique et le poids du manager ou un membre de l'équipe RH dans le processus d'intégration des premières journées. Ils se positionnent plus en support du nouveau collaborateur lors de cette phase. En effet le digital tend à rendre le nouvel arrivant, avec l'aide de supports numériques (capsules vidéo, chabot, outils d'intégrations), plus autonome.

Avec la dématérialisation des documents, la GED prend en compte cette notion d'autonomie et de self-service, celui-ci peut depuis son portail :

- Retrouver les documents administratifs sur son arrivée et transmettre ces documents et justificatifs,
- Signer son contrat, remplir son profil collaborateur
- Remplir ses informations personnelles et toutes autres informations nécessaires.

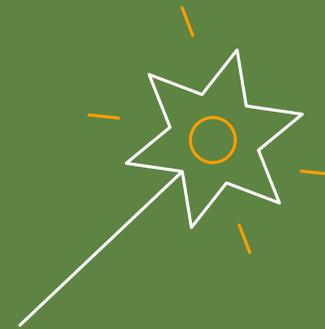
La fonctionnalité d'indexation intelligente qui permet d'extraire et de reporter les informations d'un document à un autre, assurent la diffusion des informations dans le système d'information, réduisant drastiquement les risques d'erreurs.

Cette réalité est d'autant plus effective en période de pandémie, lors desquelles les rencontres physiques sont peu nombreuses.

Chapitre 4

Retours d'expérience

La gestion documentaire, une alternative au SIRH



Chronopost

Chronopost, acteur de premier plan de la livraison express a choisi DocuWare pour la digitalisation de ses dossiers RH et sa campagne d'intéressement

Chronopost, acteur de premier plan de la livraison express de colis, a fait appel à DocuWare début 2020 pour l'archivage et la digitalisation de ses dossiers RH. Premier acteur national de la livraison express de colis jusqu'à 30 kg aux entreprises et aux particuliers, Chronopost s'appuie sur une équipe de 3 900 collaborateurs et a distribué 176 millions de colis en 2019.

Chronopost utilisait une solution concurrente spécialisée RH depuis de nombreuses années pour l'archivage électronique de ses dossiers RH. Souhaitant mettre un terme à sa collaboration avec l'éditeur en 2019, la société se met en quête d'une nouvelle solution de dématérialisation, qui puisse à la fois gérer l'archivage et la digitalisation des dossiers RH de ses employés. L'utilisation en mobilité et en télétravail est également un critère essentiel dans le choix de la solution retenue. Au terme d'un appel d'offres, la solution DocuWare est sélectionnée.

Le large périmètre fonctionnel de la solution, sa capacité d'intégration et la qualité de l'accompagnement fourni par le partenaire distributeur de DocuWare remportent l'adhésion des décideurs et du responsable du projet : Yannick Rouxel, Responsable SIRH de Chronopost.



Une implémentation rapide et efficace, grâce à l'indexation intelligente

Après une phase de récupération des données en décembre 2019, la solution DocuWare est implémentée fin janvier 2020. « L'implémentation a été rapide et efficace » souligne Yannick Rouxel.

La fonctionnalité d'indexation intelligente, basée sur l'intelligence artificielle qui permet d'extraire les données clés des documents et d'éviter ainsi les saisies manuelles et les erreurs, est particulièrement appréciée. « Tous les index se font automatiquement et quotidiennement », souligne Yannick Rouxel.

Autre fonctionnalité très utile : la recherche « full text », qui permet de retrouver instantanément un document. « C'est une avancée majeure par rapport à notre ancienne solution » souligne Yannick Rouxel. Quelques semaines seulement après l'introduction de DocuWare au sein du service RH de Chronopost, la pandémie de COVID-19 sévit et pousse la France à basculer dans un confinement généralisé.

Une campagne d'intéressement menée à bien en plein confinement grâce à DocuWare

DocuWare est alors utilisé pour mener à bien la campagne d'intéressement de l'ensemble du personnel de la société, soit 4000 collaborateurs concernés. En quelques jours seulement, 70% des choix des employés sont recueillis à distance. La campagne a pu être menée à bien pendant le confinement et n'a pas connu d'interruption grâce à DocuWare. « Nos assistantes RH ont pu accéder aux bulletins employeurs et répondre aux questions et aux inquiétudes des salariés », précise Yannick Rouxel.

Fondation delta plus

La Fondation Delta Plus, acteur du secteur médico-social, choisit DocuWare pour la digitalisation des dossiers RH d'un peu plus de 700 salariés et travailleurs d'ESAT.

La Fondation Delta Plus, acteur du secteur médico-social, devait gérer plus de 700 fiches de paie par mois et environ 750 contrats par an au format papier des salariés et travailleurs d'ESAT. Afin d'améliorer la qualité de ses processus, de gagner du temps dans les saisies et d'apporter davantage de transparence dans sa gestion RH au quotidien, la direction IT décide de s'équiper en 2019 d'une solution de gestion documentaire. Son choix se porte alors sur DocuWare pour la puissance de ses workflows, sa grande souplesse d'utilisation et de personnalisation.



Des besoins multiples pour améliorer et fluidifier les processus RH existants dans le respect de la RGPD :

- **Dématérialiser les contrats RH** : dans le secteur médico-social, le besoin de recourir à du personnel qualifié existe 7j/7. Il faut donc gérer les embauches, les contrats et l'ensemble du parcours professionnel du salarié en temps réel, avec le maximum de flexibilité, sans perte de temps. Les processus papier ralentissent considérablement les procédures, sont générateurs d'erreurs et d'oublis. Or il est capital de délivrer un dossier RH complet pour finaliser l'embauche du salarié et se mettre en conformité avec les différentes instances en vigueur : inspection du travail, mutuelles, financeurs, médecine du travail, etc. Le recours à une solution de gestion documentaire, associée à des workflows telle que DocuWare permet de répondre précisément à ce besoin, et d'apporter un maximum de transparence et de traçabilité dans les démarches effectuées.
- **Digitaliser les fiches de paie** : avec plus de 700 fiches de paie par mois, la gestion manuelle de la paie est chronophage pour les équipes RH. Il est donc crucial de pouvoir digitaliser et archiver les documents dans une armoire centralisée dotée d'un coffre électronique, afin de les retrouver facilement et permettre aux employés d'y accéder, dans le respect du RGPD. Cette gestion est désormais totalement sécurisée, automatisée et épargne aux équipes du temps dans la saisie, via le système de workflows.
- **Gérer les accidents du travail** : avec 80 accidents du travail en moyenne par an, la Fondation Delta Plus doit pouvoir se doter d'une solution permettant le traitement dématérialisé des formulaires de ce type. Une fois le dossier traité, un email automatique est envoyé directement à la médecine du travail. Il n'y a ainsi plus aucun oubli dans les démarches de déclaration des accidents.
- **Fluidifier la gestion quotidienne des dossiers RH** : afin d'avoir davantage de visibilité et de traçabilité dans la gestion quotidienne des salariés : les contrats, les accidents du travail, les arrêts maladie, les fiches de paie, etc. Avec DocuWare, les documents relatifs au salarié sont désormais disponibles dans l'armoire numérique et consultables immédiatement, sans oubli ou perte de temps dans les recherches. Des extractions peuvent être réalisées et permettent de constituer rapidement des tableaux de bord pour avoir une vision d'ensemble du personnel. DocuWare permet également une utilisation en télétravail, indispensable pendant la crise du COVID-19. Il n'y a pas d'interruption dans la gestion des processus : les équipes utilisent la GED depuis leur domicile, grâce à l'accès VPN dans le cloud.

Conclusion

Les solutions de gestion de contenus ont évolué afin de coller au plus proche des besoins de métiers. En partant de la gestion de l'information dans l'entreprise, elles sont maintenant capables **d'adresser des processus métiers complets et complexes** avec des workflows de validation, de la signature électronique, de la génération de métadonnées pour communiquer avec le système d'information. Elles permettent aujourd'hui dans le respect de la réglementation d'automatiser des processus entiers comme ceux des Directions des Ressources Humaines comme la gestion des demandes des collaborateurs, la mise en place de leurs contrats de travail, la diffusion d'avenants, etc.

L'ensemble des processus des ressources humaines est concerné par l'importance et la diversité des documents à traiter. Les digitaliser et les automatiser via des solutions de gestion de contenus apporte des réponses aux enjeux de performance de la RH, d'expérience collaborateur fluide et de respect de la sécurité et de la conformité des documents et données des salariés. Ces solutions multi-usages, optimisées par une automatisation orientée métier, encourage l'adoption de nouveaux services pour dégager de la valeur pour les collaborateurs, les managers et les RH.





La gestion documentaire, une alternative au SIRH

Si le SIRH apporte des réponses à la gestion des processus métiers des DRH sur la paie, la gestion administrative, la gestion des temps, la gestion des collaborateurs, la perception est que, ces solutions en plus d'être coûteuses et potentiellement complexes à implémenter, ne sont pas toujours adaptées à toutes les organisations.

Les plus petites entreprises peuvent lui préférer une solution de gestion de contenus disposant de fonctionnalités de workflow, qui lui **apporte, sur ses processus documentaires, les fonctionnalités essentielles pour gérer et automatiser leurs tâches RH** : les recrutements, l'onboarding, les arrêts maladie, les demandes de congés, les notes de frais. **Pour les plus grandes entreprises, le SIRH peut être couplé et interconnecté à une solution de gestion de contenus** pour administrer les documents dans le cadre de l'onboarding et compléter le dossier salarié et ainsi centraliser les documents et informations de ce dernier.

Les solutions de gestion de contenus, plus facilement adoptées par les collaborateurs, apportent une réponse aux besoins de digitalisation RH, leur permettant de relever les nouveaux défis imposés par la transformation digitale et le recours massif au télétravail qui impactent significativement leurs métiers.

Méthodologie

Les données mentionnées dans ce livre blanc réalisé pour DocuWare s'appuient sur deux programmes de recherche continue développés par Markess by exægis, l'un dédié à la digitalisation des processus documentaires et métiers, l'autre au digital RH. Des entretiens réguliers auprès de décideurs métiers et informatiques au sein d'entreprises et organismes du secteur public viennent alimenter ces programmes.

A propos de

DocuWare

Basé en Allemagne et aux États-Unis, avec des filiales en France, au Royaume-Uni et en Espagne, DocuWare fournit des solutions de GED et d'automatisation des workflows leaders sur leurs marchés. En collaboration avec son réseau de 800+ partenaires dans le monde, DocuWare aide au quotidien 15 000 clients dans 100+ pays à simplifier leur travail en numérisant, en automatisant et en transformant des processus clés.

En savoir plus : [docuware.com](https://www.docuware.com)



DocuWare SARL

17 rue du Colisée | 75008 Paris | France
Office : +33 (0)1 57 19 03 23
infoline@docuware.com

DocuWare Europe GmbH

Planegger Strasse 1 | 82110 Germering | Allemagne
Office: +49 89 894433-0 | Fax: +49 89 8419966
infoline@docuware.com

DocuWare Corporation

4 Crotty Lane, Suite 200 | New Windsor, NY 12553 | USA
Office: +1 (845) 563-9045 | Numéro gratuit: +1 (888) 565-5907
dwsales@docuware.com