

Le marché émergent de la dématérialisation des documents RH

Fiche de paie, lettre de motivation spontanée, offres de formation... Aujourd'hui, les entreprises dématérialisent relativement peu leurs documents propres aux ressources humaines (RH), d'après l'étude présentée le 11 février à Paris par le cabinet Markess, spécialiste en impact des technologies de l'information sur les organisations. Pourtant, les documents RH représentent « *un volume conséquent* » résume Hélène Mouiche, consultante chez Markess.

Partielles dématérialisations

Face à cette masse, les organisations adoptent plusieurs stratégies. Dans 48 % des cas, « *certain documents reçus en format papier sont dématérialisés via un outil de numérisation pour capturer l'information, l'intégrer au SIRH* » analyse Hélène Mouiche. Et plus de la moitié des organisations pratiquent la dématérialisation native. « *Aujourd'hui, la plupart de documents sont issus d'ERP, de tableaux Excel ou de Word. Il est logique de continuer la chaîne numérique jusqu'au bout* », analyse Hélène Mouiche. Cette pratique est compatible avec le double flux, papier et électronique. En tête des documents dématérialisés figurent notamment les demandes de congés, ou les remboursements de frais... « *Les portails RH et les applications self service ont déporté les tâches directement sur le salarié* », commente la porte-parole de Markess. Cas à part; la télétransmission avec les organismes sociaux : encadrée par la législation, cette pratique n'est pas considérée comme de la dématérialisation par les organisations.

Projets pour demain

En 2012, plusieurs types de projets devraient se développer en particulier autour de la gestion des compétences et de la formation dont les catalogues devraient être dématérialisés, d'après Markess. A l'extrême, « *il y a des expérimentations d'entretiens d'évaluation dématérialisés, via visioconférence, mais c'est encore anecdotique* », note Hélène Mouiche. Ce qui l'est moins, c'est la question de la valeur probatoire des documents sous leur forme dématérialisée. Pour l'instant, cette préoccupation incite le plus souvent les organisations à conserver un double flux, papier et numérique. « *La fiche de paie sera stockée sur un serveur RH, mais aussi en version papier* », illustre l'analyste.

Pour quoi faire ?

Les bénéfices attendus de la dématérialisation des documents RH sont nombreux, d'après les organisations sollicitées par Markess. Parmi eux, un accès permanent aux documents, un enjeu particulièrement sensible pour les organisations géographiquement éclatées. La réduction des coûts, de façon globale, figure également parmi les avantages attendus, car la dématérialisation permet « *d'automatiser des processus, et de diminuer les ressources attachées aux tâches administratives* ». La trésorerie pourrait elle aussi bénéficier de la dématérialisation : dans le cas d'un arrêt de travail, par exemple, un échange dématérialisé avec les organismes sociaux concernés devrait permettre un remboursement plus rapide. Quant aux processus RH, ils pourraient également être améliorés. « *Cela fluidifie le processus, car cela évite le document papier coincé au niveau d'une personne* », estime Hélène Mouiche.

De plus, idéalement, les documents numérisés seront mieux classés, et permettront une recherche plus efficace et rapide. En tout cas, la – parfois modeste – réduction des coûts est au rendez-vous, d'après les témoignages recueillis par Markess. Qui cite l'exemple d'une entreprise de la distribution ayant dématérialisé le traitement de 77.000 bulletins de paie, pour un gain de 3780 euros par an. Autre exemple, une grande ville qui traite 150.000 demandes de congés par an, estime avoir économisé 9000 euros.

Un marché « en structuration »

Reste à mettre en place un système efficace, et là, les affaires se corsent. 63 % des décideurs cumulent plusieurs solutions, d'après Markess. Le casse tête consiste à trouver la solution qui allie l'expertise métier RH, et celle de la dématérialisation, sur un marché « *encore en structuration* », juge Hélène Mouiche. De fait, différents prestataires cohabitent, qui proviennent du monde des solutions RH d'une part, et du secteur de la dématérialisation d'autre part. Résultat : des partenariats se déploient actuellement, pour pousser à investir ce qui est pour l'instant un marché naissant, mais qui, d'après Markess, est promis à un bel avenir dans les années qui viennent.

(Article mis à jour le 15/02/2011.)