

SIRH : cas pratique

Comment définir le système d'information ?

Un S.I. permet de mettre en connexion dans un seul endroit (la base de données) un ensemble d'informations qui appartiennent à plusieurs Départements, Directions ou mêmes sites géographiques. Ainsi, une fois qu'une information est connue, elle n'a pas besoin d'être saisie à plusieurs endroits (par exemple, si le département Mobilité décide d'accorder un coefficient de rémunération plus élevé à un salarié, elle le saisit une fois dans la base et le Département Gestion du Personnel n'a plus qu'à valider l'information pour qu'elle soit appliquée en paie, sans avoir à la saisir une deuxième fois. Les données sont ainsi en relation (à l'inverse d'Excel qui ne peut que stocker des données, le SIRH fonctionne un peu comme un Access super puissant qui permet de mettre en *relation* les informations puisque c'est un Système de Gestion de Base de Données *Relationnelles*).

Le Système d'Information permet aussi de stocker un nombre très grand d'informations. Par exemple, un SIRH pourra stocker l'ensemble de la carrière d'un salarié, ou mémoriser un grand nombre de données de paie...

Il peut également automatiser des tâches (ex : accorder une augmentation générale à tel type de salarié ; éditer un courrier type pour tels salariés...).

Son plus grand intérêt est peut être d'interroger les données ou d'effectuer des calculs divers sur ces données (ex : réaliser des requêtes qui permettent de trouver tous les salariés cadres de plus de 50 ans ou réaliser des pyramides des âges, des simulations de masse salariales...).

Enfin, depuis peu, il permet par l'utilisation d'Internet de gérer les « flux » d'informations entre plusieurs sites géographiques. Par exemple, un salarié de Brest peut éventuellement changer lui-même son Relevé d'Identité Bancaire sur le logiciel dont les données sont stockées à Paris.

Concrètement, un S.I.R.H. se compose par exemple d'un module de paie et de carrière, d'un module de recrutement, d'un module de formation, d'un module d'emplois et postes, d'un module sur les absences, d'un module sur les simulations budgétaires, d'un module de Gestion des Temps et des Activités (GTA) avec un lien ou non...

Comment la D.R.H. vit sans S.I. ?

De manière générale ; l'absence de S.I.R.H. oblige à passer beaucoup de temps sur des tâches administratives (ex : imprimé 2482 pour les déclarations fiscales du 1,5% de la masse salariale que l'on doit utiliser pour la formation ; rédaction des contrats de travail...). Sans S.I.R.H., certaines fonctionnalités sont compliquées ou impossibles (ex : faire des paies de simulation chaque mois avant de passer à la paie réelle des salariés). De plus, on doit répéter énormément d'informations stockées à plusieurs endroits (fichiers bureautiques répétés dans différents services). Ceci entraîne aussi une perte d'informations dans certains cas. Enfin, elle ne nous permet pas d'aller aussi loin dans l'analyse que ce qui est aujourd'hui nécessaire (ex : prévoir l'évolution de la

masse salariale, optimiser le plan de formation, développer des interfaces en entrées et en sorties...).

De plus, cela rend plus difficile le passage d'informations entre Directions (ex : le passage de la paie en comptabilité, qu'elle soit analytique ou non).

Qu'est-ce qui détermine le choix d'un S.I. ?

Le choix en lui-même prend beaucoup de temps : il faut d'abord faire l'état de ce qu'on a et de ce qui fonctionne, étudier les besoins, voir ce qui existe sur le marché, étudier les contraintes de coûts ou de compétences ou encore d'organisation, étudier les produits disponibles sur le marché...

Comment choisir un S.I. ?

Généralement, à moins de faire réaliser des produits spécifiques (souvent beaucoup trop coûteux), l'entreprise doit s'adapter à un produit standard qui existe sur le marché. Une fois que le produit est choisi, il est difficile de le faire évoluer même si certains produits permettent un paramétrage conséquent en fonction des besoins.

Il est important de se projeter dans l'avenir car le choix doit se faire sur un horizon de 10 ans environ. Il faut être conscient que c'est le module de la paie qui va déterminer pour beaucoup le choix du S.I.R.H.

Faut-il se renseigner auprès de personnes spécifiques ?

Oui, c'est primordial. Il n'est pas rare de se faire aider de sociétés de conseil tout au long de la mise en place du SIRH. En particulier, elle peut aider à formaliser les besoins et voir ce qui existe sur le marché. Ensuite, on établit un cahier des charges qu'il faut soigner puisque c'est le document contractuel qui servira à voir si le prestataire répond aux demandes. Il est joint au document plus général qui formalise l'ensemble de la relation contractuelle. Par exemple, il peut prévoir des pénalités de retard si le client ou le fournisseur ne respecte pas les délais dans la mise en place. Avant de choisir un SIRH, il faut exiger des démonstrations de la part du prestataire informatique auxquels on soumet des tests spécifiques à notre entreprise. Certains seront éliminés d'office car ils ne pourront pas traiter techniquement ce qu'on souhaite faire (ex : gérer plusieurs valeurs de points selon les statuts pour la rémunération). Une fois le logiciel choisi, des dossiers de spécifications sont réalisés (réponse sur papier à nos besoins). De même, on écrit par exemple les procédures de paie sur papier pour que l'éditeur puisse les transcrire en langage informatique. Ensuite, on réalise souvent deux mois de paie en double (on fait fonctionner l'ancien et le nouveau système) avant de basculer complètement sur le nouveau système. Généralement, les modules R.H. sont implantés après la paie pour répartir la charge de travail conséquente et éventuellement, répartir les frais. Parmi les sources de renseignements possibles, il y a les nombreuses sociétés de Conseil. Les éditeurs (ceux qui fabriquent les logiciels) se mettent eux mêmes de plus en plus au Conseil, d'autant que le marché privé s'est largement essoufflé depuis le début de l'année 2002.

Il existe des produits comme le CXP (*confère le site Internet, qui donne des précisions techniques sur le vocabulaire lié au SIRH, comme le client serveur, le Workflow, portail RH...*) qui permet de comparer les

logiciels et les prestataires, préparer un cahier des charges...

Quels sont les critères de choix ?

Il faut prendre en compte plusieurs éléments ;

Les différents thèmes des ressources humaines que l'on souhaite informatiser (ex : veut-on un fichier de CV pour le recrutement ?)

La manière dont on veut gérer ces thèmes (ex : il y a de nombreuses façons de réaliser des simulations salariales)

Les nombreuses contraintes techniques ; ex : veut on pouvoir gérer la rétroactivité (c'est à dire, faire en sorte que le logiciel modifie automatiquement la paie si on change une information de paie à une date passée : c'est surtout vrai pour le secteur public qui a une rémunération et des règles de paie particulières, notamment pour les cotisations).

Le choix d'externaliser totalement ou en partie ou pas du tout la paie (ex : certains prestataires proposent de gérer l'ensemble de la paie, c'est à dire qu'on envoie les informations en vrac, ils les intègrent dans le logiciel et nous renvoient les bulletins ; d'autres clients voudront garder dans leurs locaux les règles de paie et les modifier eux-mêmes si la législation change...)

La saisie des éléments variables de la paie (primes...) se font-elles au niveau du siège ou directement en régions ? Idem pour l'impression des bulletins...

Le coût du produit et des services du prestataire

La taille de l'entreprise (les produits sont prévus pour un nombre de salariés déterminé)

Les possibilités d'évolution du produit.

- L'adaptabilité aux autres produits (ex : le produit INSER est spécifique à la formation et s'adapte à de nombreux logiciels de paie).

Le « requêteur » (module qui permet d'interroger les informations) doit il être interne ou externe

Les interfaces en entrée ou en sortie (ex : traduction des résultats de paie en fichier informatique pour la comptabilité).

- L'ergonomie du SIRH, sa convivialité

Sa vitesse d'exécution des traitements

Les facilités technique et culturelle pour passer de l'ancien système au nouveau (ex : reprise des données de l'ancien système)

- Le nombre de clients ayant le nouveau logiciel (possibilité de faire pression sur l'éditeur, assurance de la maintenance du produit par l'éditeur...)

L'« âge » et l'avenir du logiciel

La culture de la société éditrice, sa réactivité, la compétence de ses ingénieurs...

- etc....

Quelles sont les attentes de cette mise en place ?

Les attentes de cette nouvelle mise en place du système d'information sont nombreuses ; Un gain de temps pour effectuer des tâches moins administratives, une meilleure fiabilité du système informatique, un gain de temps dans les traitements informatiques, des mises en relations automatisées d'informations, un pouvoir d'analyse des chiffres, une meilleure prévision, une décentralisation ou non...

Quelles sont les limites d'un S.I. ?

D'abord, les limites culturelles (vrai pour toutes les entreprises). Ce n'est qu'un outil à la disposition des personnes qui maîtrisent le métier. La culture du changement est fondamentale dans tout projet SIRH. Par exemple, la possibilité de s'auto former grâce à Intranet est beaucoup plus limitée que ce qu'on a cru.

Il y a souvent un risque d'acheter trop de fonctionnalités d'un produit pour finalement ne pas s'en servir car on n'a pas le temps à consacrer pour ce sujet (ex : la gestion des compétences).

Le rapport coût et intérêt de la réponse aux besoins est souvent primordial.

Ensuite, il y a toujours des limites techniques. La gamme des produits est large et chaque produit possède ses propres limites techniques. De plus, il y a forcément un écart entre ce que présente commercialement le fabricant et ce que fait le produit réellement. Dans tous les cas, prestataires et clients ont des intérêts communs et personne n'a intérêt à ce que le projet aboutisse à un procès.

Le marché ne cesse d'évoluer depuis 10 15 ans.

Actuellement, on vit une nouvelle révolution technologique en passant du « client-serveur » à la technologie Internet. Le « client serveur » permet de faire fonctionner en temps réel une base de données accessible à de nombreux postes informatiques. On parle de client-serveur car cela permet de mettre le logiciel sur un serveur (on met les programmes sur l'ordinateur central qui fait fonctionner l'ensemble des postes informatiques, en quelque sorte) et on ne fait que positionner un lien sur le « client », c'est à dire l'ordinateur sur lequel travaille le salarié au quotidien. Ainsi, on peut mettre en réseau plusieurs ordinateurs sur plusieurs sites informatiques sans encombrer les disques durs des ordinateurs (il y a juste le lien avec les programmes qui eux sont sur le serveur). L'inconvénient est que ce lien doit être paramétré sur l'ensemble des postes utilisateurs et que l'on risque un jour ou l'autre de modifier ce lien sur l'ensemble des postes.

Aujourd'hui, on peut utiliser la technologie WEB (Internet). Ainsi, n'importe quel poste utilisateur peut se connecter au serveur central sans lien spécifique sur chacun des postes. La gestion des flux d'informations est beaucoup plus performante (workflow). Par exemple, le salarié peut s'auto-former ou changer lui même des données dans son dossier. Une gestion sécurisée de la confidentialité existe (protocole SSL).

Les éditeurs sont en train de réaliser cette révolution. Chacun fait croire qu'il est le premier à offrir un produit avec cette nouvelle technologie mais en réalité les installations en clientèle sont assez limitées.

Ex : CCMX sort RH Sourcing ; SOPRA GROUP passe de Pléiades à Pléiades NG (New Generation)...De plus, les grands éditeurs ont tendance à se regrouper (ex : rapprochement d'IBM avec PeopleSoft).

Questions et travail :

Peut-on hiérarchiser les critères de choix ?

Dans quel genre d'entreprise peut-on à votre avis développer cette réflexion ?