



Meilleures pratiques en matière de technologie RH :

Améliorer l'expérience tout en augmentant l'efficacité

Les professionnels des RH doivent gérer des points de contact multiples avec les employés actuels et à venir sur des sujets importants et variés. Un secteur d'activité complet se consacre aux nombreux besoins et aux différentes fonctions RH.

Quelles solutions sont vraiment dignes d'intérêt ? Nous allons explorer quatre outils et technologies permettant aux RH de créer des interactions positives qui conduisent à un engagement plus approfondi tout en améliorant les processus.

Selon Towers Watson, le secteur de la technologie RH devrait atteindre 8,1 milliards de dollars en 2015. La conférence « HR Tech » sur la technologie RH a connu un nombre record de visiteurs l'automne dernier et les nouvelles entreprises de technologie RH abondent. Josh Bersin de Deloitte by Bersin prédit que la technologie jouera un rôle beaucoup plus important en matière de RH en 2013 et cite pour preuve la forte croissance du nombre de fournisseurs RH. Les fournisseurs réinventent le système de suivi des candidats (ATS) afin d'intégrer des médias sociaux. Les fusions et acquisitions se poursuivent à un rythme soutenu, tandis que les fournisseurs recherchent des solutions complètes pour permettre aux RH de remplir leur rôle complexe et exigeant.

Le département RH s'éloigne de son cadre traditionnel de conformité pour assumer un rôle plus stratégique au sein de l'organisation. Les responsables RH sont davantage respectés car les dirigeants reconnaissent qu'une entreprise ne peut pas atteindre ses objectifs commerciaux sans disposer du talent approprié et convenablement intégré. Toutefois, ce nouveau respect s'accompagne de responsabilités accrues. Les RH doivent trouver, engager et retenir les meilleurs employés du secteur de manière stratégique.

Le document SHRM Research Spotlight: Future HR Challenges and Talent Management Tactics (Travaux de recherche de la SHRM : défis à venir liés aux RH et tactiques de gestion des talents) présente la « création de processus RH harmonieux et efficaces qui garantissent une bonne expérience des employés » comme l'un des principaux défis que rencontreront les cadres des RH au cours de la prochaine décennie. Des processus mal conçus ou mal exécutés créent une impression négative et peuvent nuire à l'engagement et aux niveaux de rétention. Sur le marché du travail d'aujourd'hui, où les talents se font rares, vous ne pouvez pas vous permettre de prendre ce risque.

Avec les solutions technologiques actuelles omniprésentes, les professionnels des RH n'ont pas besoin de prendre ce risque. Grâce à l'esprit d'entreprise, il est plus facile que jamais de rationaliser les processus, d'augmenter l'efficacité et de permettre aux employés de bénéficier d'une meilleure expérience de travail. Cet article met en lumière quatre des meilleurs outils et technologies visant à améliorer les transactions nécessaires de la vie professionnelle actuelle.

Système de suivi des candidats compatible avec les médias sociaux

Jessica Miller-Merrill, analyste et leader en matière de technologie RH, a récemment évoqué l'évolution des systèmes de suivi des candidats, passant des outils de conformité et de base de données aux outils de recherche et d'engagement de demandeurs d'emploi et d'élaboration de réseaux de talents. Alors que ces systèmes ont été initialement conçus pour automatiser le processus de recrutement, certains permettent à présent de gérer les relations avec les candidats et facilitent l'embauche en collaboration. Ces avancées technologiques constituent une bénédiction particulièrement bienvenue pour les deux parties impliquées dans le processus de recrutement, car l'interaction avec les candidats a toujours fortement laissé à désirer. Le nouveau type d'ATS communique de façon transparente avec le système de gestion des ressources humaines (SGRH) de l'organisation et crée une plateforme de communication et de suivi bien organisée pour toute la vie professionnelle de l'employé.

D'après l'étude sur le recrutement social de Jobvite datant de 2012, 70 % des entreprises utilisent à présent les réseaux et médias sociaux pour appuyer leurs démarches en matière de recrutement. Sans un ATS compatible avec les médias sociaux, vous faites face à une complexité et des contrariétés importantes, car vous publiez des offres d'emploi sur une multitude de réseaux sociaux et gérez la communication avec les candidats à l'aide de systèmes différents. Fort heureusement, de nombreux systèmes, souvent basés sur le Cloud, permettent aujourd'hui de rationaliser la recherche étendue de talents et de créer une communauté de talents engagée.

Avec un ATS compatible avec les médias sociaux, les utilisateurs peuvent automatiquement publier des offres d'emploi sur de nombreux réseaux sociaux et s'adresser ainsi à une pléiade de candidats. Certains fournisseurs proposent une technologie d'appariement qui suggère des candidats pour un poste donné à partir des informations de leur profil social. D'autres offrent un accès mobile au portail d'une entreprise dédié aux carrières. Cette fonctionnalité ne doit pas être négligée car, comme le révèlent les recherches réalisées par Comscore, 77 % des demandeurs d'emploi utilisent des applications mobiles de recherche d'emploi.

La recommandation par un membre du personnel demeure la principale source de nouvelles embauches et un ATS compatible avec les médias sociaux permet aux collaborateurs de publier rapidement et facilement des offres d'emploi sur leurs réseaux. Le système suit automatiquement les recommandations pour le recrutement social et reconnaît les contributions des employés. Un climat de collaboration est ainsi créé : les employés se sentent inclus dans le processus de recrutement et, donc, dans l'organisation, et sont récompensés pour leur participation.

Entretiens vidéo

De nombreuses entreprises utilisent aujourd'hui les entretiens virtuels, en direct ou enregistrés, dans le cadre de leur processus de recrutement. Dans l'étude sur l'utilisation des entretiens vidéo « Video Interviewing Usage Survey » réalisée par Sarah White & Associates en 2012, 38 % des participants ont déclaré utiliser la vidéo à une étape de leur processus de recrutement. Ce pourcentage devrait augmenter au cours des trois prochaines années, l'utilisation s'appliquant aux premiers emplois. Une étude sur l'utilisation de la vidéo, réalisée en 2012 par la société GreenJobInterview, a révélé que le pourcentage d'utilisation de la vidéo dans les grosses entreprises s'étend de 58 % (de 1 001 à 5 000 employés) à 80 % (plus de 10 000 employés).

Les petites et grandes entreprises, ainsi que les candidats avec lesquels elles sont en contact, peuvent bénéficier des avantages et des réductions de coûts que procurent les entretiens vidéo. Les candidats apprécient de pouvoir passer des entretiens vidéo à tout moment et en tout lieu. En effet, ils n'ont pas à s'absenter de leur travail pour traverser la ville (ou le pays) afin de passer un entretien d'embauche. Ils peuvent à présent étudier les offres d'emplois pendant leur pause déjeuner ou après le travail. À l'aide d'une simple webcam et d'une connexion à Internet, les candidats rencontrent des employeurs éventuels ou enregistrent des réponses aux questions des entretiens. Certains fournisseurs de solutions proposent même des applications mobiles d'entretien.

Les candidats apprécient également le caractère écologique des entretiens vidéo. Cette technologie réduit les déplacements, tout au moins pendant les premières étapes du processus de recrutement, ce qui diminue l'empreinte carbone d'une entreprise. Dans un monde où nous sommes conscients de l'impact de nos choix sur l'environnement, tous les outils donnant une image écologique sont précieux pour la marque d'une entreprise.

Les organisations qui utilisent la technologie d'entretien virtuel permettent non seulement aux candidats de vivre une expérience positive, mais elles réalisent également des économies et profitent d'un délai d'embauche plus rapide et d'un vivier de candidats plus important. De plus, certaines plateformes d'entretiens vidéo peuvent également être utilisées pour des réunions virtuelles. Les télétravailleurs se sentent inclus et pris en considération, puisque vous leur fournissez un moyen de participer sans avoir à se déplacer.

Gestion de transactions avec signature électronique

Dans chaque stéréotype, il y a une part de vérité, c'est pourquoi les professionnels des RH ont longtemps été considérés comme des « gratte-papier ». La quantité de documents nécessaires pour répondre aux obligations légales est colossale pour chaque employé et la charge semble augmenter chaque année, sans compter les lettres d'embauche, les livrets d'accueil, les demandes de congés, les plans de rendement des employés, etc. Tout ce travail administratif est nécessaire à l'activité mais est chronophage, procédurier et pesant. Et un document ou une signature manquant peut vous mettre dans l'embarras du point de vue juridique.

Des lois telles que l'Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (E-SIGN Act, loi américaine sur la signature électronique et le commerce électronique), signée en 2000, ou encore la directive européenne 1999/93 du 13 décembre 1999, ont ouvert la voie au traitement numérique de nombreuses transactions des RH. Les documents signés électroniquement ont un poids et une valeur juridiques identiques à ceux de documents papiers classiques signés à la main. Un service de signature électronique conforme à la législation comprend un fichier de logs, un sceau virtuel rendant impossible la falsification des documents signés, ainsi qu'une page Web sécurisée et chiffrée.

Outre son caractère exécutoire, la signature électronique s'avère très efficace et économique. L'étude sur la signature électronique de Gartner, datant de 2012, a fait apparaître deux éléments fondamentaux :

- Les clients et entreprises ont reconnu que les avantages résultant de l'adoption d'un logiciel ou d'un service Cloud de signature électronique ont entraîné en 2011 sur ce marché une croissance de 48 %, qui devrait se poursuivre.

- La facilité de mise en œuvre du logiciel en tant que modèle de prestation de SaaS (software as a service) continuera de promouvoir l'adoption de la signature électronique et fera du SaaS le modèle mondial prédominant.

Les professionnels des RH vont immédiatement profiter des avantages de l'utilisation de la signature électronique, reflétant ceux des médias sociaux dans le recrutement en ligne. Ils incluent des économies de papier, d'impression et de frais d'affranchissement, ainsi que des processus plus rapides et plus efficaces et une réduction de la charge administrative. Les sections d'un document devant être remplies et l'emplacement de la signature des utilisateurs sont étroitement contrôlés, assurant un retour des documents sans erreur. Ceci réduit les va-et-vient et permet de raccourcir les délais de traitement. Des tâches plus stratégiques peuvent à présent être attribuées au personnel RH, jusqu'ici responsable de la « paperasse ». Les employés et les candidats n'ont qu'une signature à apposer avant de vaquer à leurs occupations : des formalités administratives plus simples améliorent les niveaux de satisfaction.

La signature électronique présente également un avantage pour les employés qui peuvent être submergés par des tonnes de documents. Tous les documents du processus d'accueil, les accords de confidentialité et bien d'autres éléments, peuvent être envoyés et signés électroniquement. Ces démarches peuvent également être effectuées avant le premier jour de travail d'un employé, ce qui lui donne le temps de lire attentivement tous les documents au lieu de se sentir pressé par la frénésie du premier jour. Les employés actuels peuvent recevoir des avis périodiques par e-mail ou via un portail en ligne. Ce processus témoigne d'un respect du temps de travail des employés, avec un accès à tout moment et en tout lieu, et favorise une bonne communication. Des fournisseurs de solutions tels que DocuSign (www.docusign.com) apportent les outils de gestion de transactions avec signature électronique dont les RH ont besoin.

Inscription aux avantages sociaux ouverte en ligne

L'ouverture des inscriptions aux avantages sociaux est attendue à la fois avec impatience et appréhension : impatience des employés qui souhaitent bénéficier de nouvelles prestations ou d'une couverture améliorée et appréhension de ces mêmes employés, qui doivent passer en revue des documents obscurs et interminables, mais aussi des administrateurs de prestations qui doivent expliquer tous ces documents, puis les traiter intégralement. La couverture des soins de santé constitue un avantage certain pour les employés, mais le processus d'inscription peut devenir une véritable corvée.

La technologie vient à votre aide une fois encore, ici sous la forme d'une inscription en ligne. Grâce à la mise en ligne, l'inscription devient un processus sans papier qui économise du temps et de l'argent, tout en évitant beaucoup d'embaras. Les employés peuvent se connecter à leur système de prestation, comparer leurs avantages propres et s'inscrire en quelques clics. Le système peut leur indiquer les coordonnées des prestataires et des centres médicaux agréés les plus proches, afin de leur éviter la frustration d'un refus. Les employés n'ont plus besoin de s'inscrire sur le site pendant les heures de bureaux ; au contraire, ils peuvent comparer les détails chez eux, avec les membres de leur famille, afin de déterminer la couverture qui leur convient le mieux. Il est même possible de télécharger la documentation, afin de vérifier si les personnes à charge peuvent bénéficier des avantages proposés.

L'accès en ligne est également une bonne nouvelle pour les administrateurs de prestations. Elle met fin aux documents à photocopier, à faxer, à envoyer par la poste et à classer ; aux tableaux de calcul ; aux formulaires manquants et aux erreurs causées par une écriture manuscrite difficile à lire. La communication avec des employés répartis sur plusieurs sites est facilitée, voire automatisée dans certains cas. Un investissement financier est nécessaire, mais il est rapidement amorti par les économies de papier, d'affranchissement et d'effort administratif. Les administrateurs de prestations sont davantage disponibles pour répondre aux questions et résoudre des problèmes au cas par cas, ce qui améliore encore la perception du système par les employés.

La technologie HR bénéficie à chacun dans l'organisation

L'enquête 2012-2013 de CedarCrestone sur les systèmes RH a étudié 1 246 sociétés dans le monde et identifié les 50 sociétés les plus performantes. L'un des différenciateurs de ces sociétés est la présence de plus de technologie que dans les autres organisations et « l'effort actif pour optimiser la valeur stratégique de chaque solution ». Ces organisations veillent à ce que « les employés exploitent au mieux les options en libre-service, ce qui décharge le département RH, mais surtout donne plus de pouvoir aux employés ». Financièrement, ces organisations réussissent également beaucoup mieux que leurs pairs.

Il convient de tirer de cette étude la leçon suivante : les meilleures pratiques RH comprennent la mise en œuvre d'outils et de technologies qui rationalisent les processus et augmentent l'efficacité. Cette plus grande efficacité inclut des économies importantes, des interactions améliorées avec les candidats et les employés et un meilleur ressenti de leur part. Ces résultats sont stratégiques :

- L'argent économisé en fournitures et en administration permet de réorienter des frais de fonctionnement vers des initiatives stratégiques.
- Le département RH libère du temps pour se concentrer sur l'engagement et la fidélisation des candidats et des employés. La préservation d'un personnel compétent constitue un avantage stratégique considérable, qui permet aux organisations d'atteindre leurs objectifs commerciaux, mais aussi d'innover.