

# Nouveaux Atouts du Portail RH pour les Entreprises

LIVRE BLANC

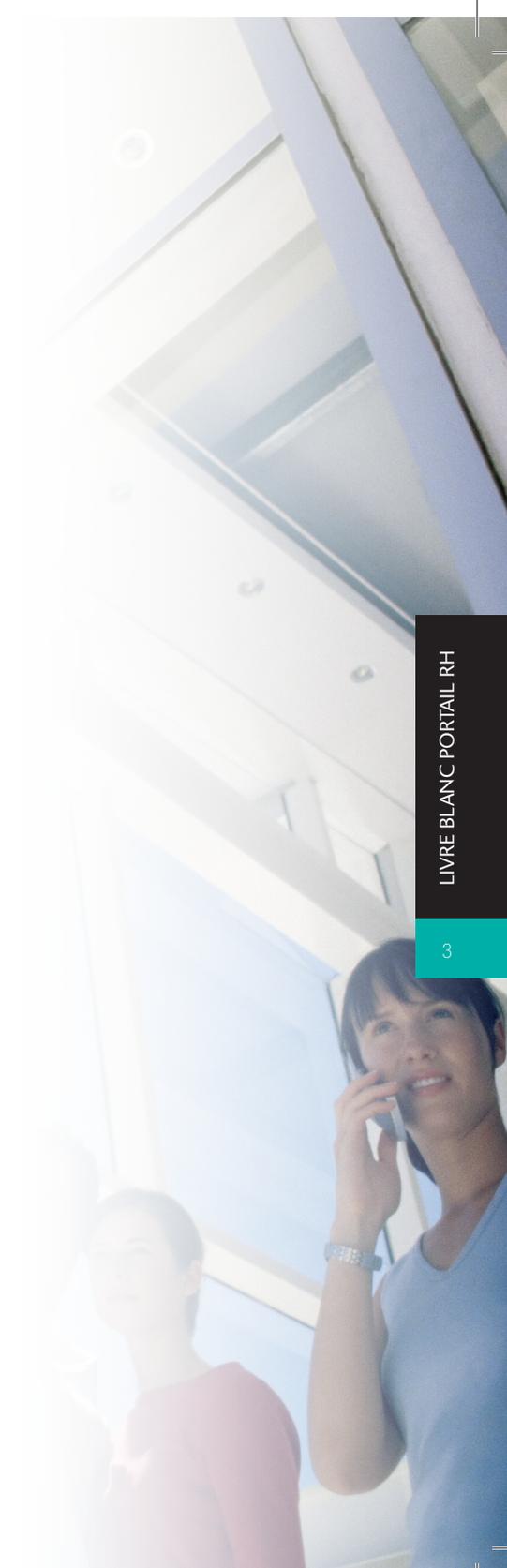
OCTOBRE 2010

**Cegid**  
VOUS AVANCEZ NOUS AVANÇONS



# Sommaire

Portail RH, enjeux et perspectives.....	p 5
Le concept de portail et ses évolutions .....	p 6
Les applications en self-service : élément incontournable du portail.....	p 10
Gains et bénéfices avec la mise en place d'un portail .....	p 12
Enjeux à relever avec les portails .....	p 16
Des acteurs aux profils variés.....	p 20
Le portail Yourcegid Ressources Humaines.....	p 21
Clients Success.....	p 24



# Portail RH : enjeux et perspectives

Nicolas Michel Vernet,  
Directeur de l'Activité Ressources Humaines  
Groupe Cegid

La fonction Ressources Humaines se transforme profondément, depuis quelques années déjà, par l'usage de plus en plus poussé des technologies de l'information et de la communication. L'informatisation de la fonction, avec en particulier la mise en place de systèmes d'information RH (SIRH), a contribué à automatiser et optimiser des processus administratifs et répétitifs, à gagner en productivité et à générer des économies substantielles. L'ouverture progressive du SIRH aux managers et aux collaborateurs permet par ailleurs aux responsables RH de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée et plus stratégiques. Et cette ouverture est notamment rendue possible grâce au portail.

Si les portails d'entreprise ont d'abord été adoptés par les grands groupes internationaux, avec la démocratisation du web (l'essor de l'usage d'internet), de tels outils ne sont plus l'apanage des organisations de taille importante mais rencontrent également un succès réel et croissant auprès de plus petites entreprises.

Au-delà de l'optimisation de la fonction RH, le portail peut également être perçu comme un vecteur d'optimisation du capital humain, élément essentiel à l'heure où les entreprises font face à une conjoncture économique tendue et où leurs performances sont de plus en plus étalonnées sur le profit, l'innovation et la capacité à réagir aux nouvelles données du marché.

Ce Livre Blanc, rédigé par MARKESS International, a pour but de présenter l'évolution du portail d'entreprise, ses différentes fonctionnalités, plus particulièrement pour les missions de la fonction RH, de passer en revue les avantages associés à sa mise en place, d'attirer l'attention sur les enjeux technologiques et organisationnels sous-jacents et de présenter les divers profils de prestataires aptes à accompagner les entreprises dans la mise en oeuvre de tels projets.

# Le concept de portail et ses évolutions

MARKESS International définit le portail d'entreprise comme le point d'entrée unique à travers une interface web, personnalisée (tant selon la charte graphique et de communication de l'entreprise qu'en fonction du profil de l'utilisateur) et sécurisée, vers de multiples ressources du système d'information de l'entreprise.

Les portails d'entreprise permettent d'accéder aux informations structurées ou non structurées de l'entreprise qui résident dans des répertoires hétérogènes, dont les informations RH.

Pour les entreprises, les services proposés de manière récurrente grâce aux portails ont pour vocation de personnaliser l'accès à l'information, démocratiser l'usage de systèmes collaboratifs décisionnels et d'améliorer les échanges de l'entreprise ou des différentes communautés concernées en interne.

Les évolutions des technologies et des besoins fonctionnels font apparaître plusieurs générations de portail.

Depuis leur apparition au milieu des années 1990, MARKESS International a identifié **quatre grands types** de portail d'entreprise qui correspondent à des niveaux d'interactivité plus ou moins grande pour les utilisateurs de ces solutions :

## 1. Le portail informationnel ou "entreprise information portal",

en tant que première génération des portails, avait pour objectif principal de faciliter la diffusion d'information et de faire gagner du temps dans leur recherche. Ce type de portail permettait d'accéder aux ressources d'information de l'entreprise fréquemment dispersées dans de nombreux répertoires et bases de données. L'accent était mis sur la personnalisation du service mais ne favorisait pas une interaction transparente avec l'ensemble des systèmes d'information de l'entreprise. Au niveau des RH, il s'agissait par exemple d'apporter des informations sociales, techniques propres au métier RH qui pouvaient ainsi être consultées directement sur le portail, ou encore de mettre en ligne l'organigramme, les accords d'entreprise, le règlement interne, les procédures RH, les conventions collectives, les informations relatives à la mutuelle, etc. ;

## 2. Le portail décisionnel ou "entreprise intelligent portal"

qui, leur a succédé, permet de consulter et de concevoir des états prédéfinis créés à partir de logiciels de requête spécifiques. Au-delà du simple aspect informationnel, ce portail inclut des fonctionnalités telles que des tableaux de bord, le pilotage budgétaire, des requêtes effectuées sur des systèmes de gestion de bases de données, des entrepôts de données, des ERPs, des intranets, des systèmes de groupware, de gestion documentaire ou sur le web ;

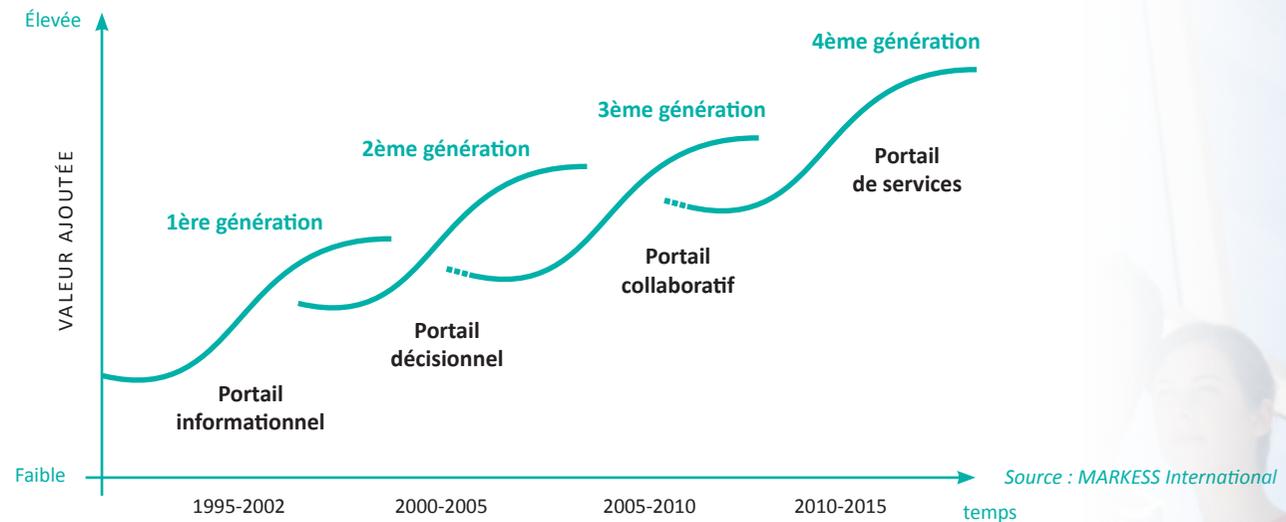
## Le concept de portail et ses évolutions

### 3. Le portail collaboratif ou "entreprise collaborative portal"

qui est le portail de la génération actuelle du web 2.0, prend de plus en plus en compte des technologies favorisant l'émergence de communautés collaboratives et la création d'espaces participatifs adaptés au nouveau mode travail collaboratif. Ce type de portail propose également de nouveaux usages avec l'intégration de réseaux sociaux professionnels de type LinkedIn, Viadeo, Xing par exemple, mais aussi de blogs (sortes de carnets de bord en ligne) et de wikis (sites web que peut mettre jour tout utilisateur autorisé). Le phénomène reste encore embryonnaire dans les entreprises françaises. Cependant, à l'instar de leur utilisation dans le domaine du grand

public, ces outils devraient peu à peu se diffuser pour des usages professionnels en réponse aux enjeux accrus de dispersion géographique, d'ouverture vers l'extérieur, de nouvelle organisation du travail et de temporalité auxquels les entreprises sont confrontées.

D'ici 2011, les demandes des 200 organisations interrogées par MARKESS International fin 2009<sup>(1)</sup> devraient plus particulièrement porter sur des fonctionnalités telle que la mise en place d'espaces collaboratifs, la création de contenus à plusieurs, la gestion de projet, le partage de contenus et la gestion documentaire ou de contenus ;



(1) Étude MARKESS International "Solutions de Collaboration d'Entreprise : Usages et Bénéfices", Janvier 2010

**4. Le portail de services ou "enterprise service portal"**

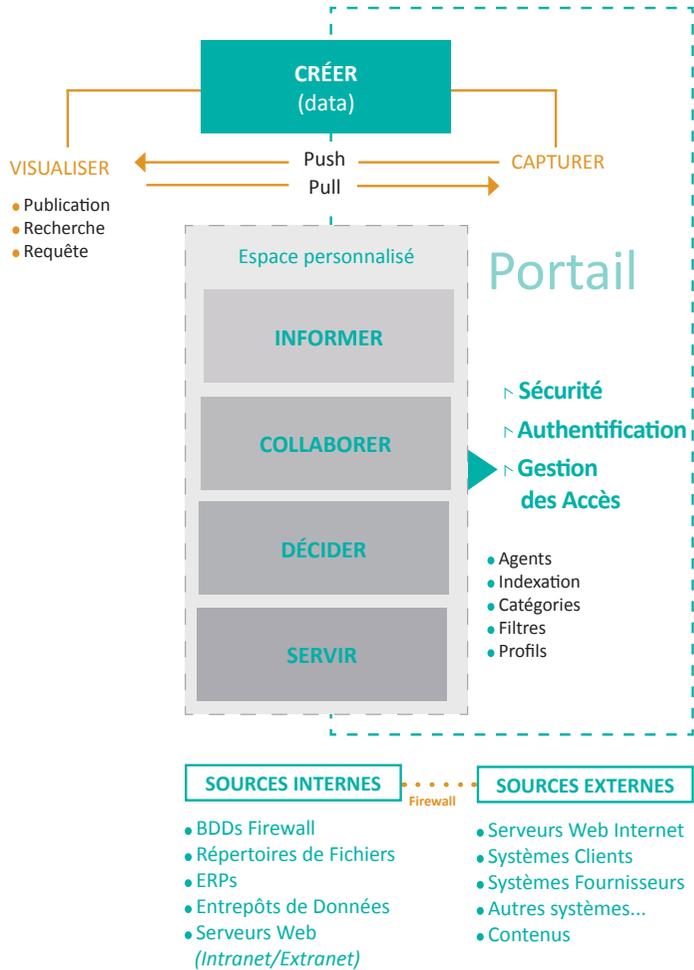
qui offre des services adaptés et personnalisés aux utilisateurs en leur donnant accès selon leur profil (dirigeants, managers, collaborateurs, experts RH, externes, etc.) aux diverses applications RH : administration du personnel, gestion des demandes d'absences, de congés, gestion des ressources humaines, gestion de la paie, etc.

La fourniture de services aux salariés passe également par l'ouverture à :

- Des solutions de communication telles que la messagerie, la messagerie instantanée, etc. ;
- Des coffres-forts électroniques permettant la consultation et l'archivage de documents dématérialisés, tels que les bulletins de paie<sup>(2)</sup> ;
- D'autres applications métiers : par exemple, des applications d'e-procurement ou de gestion électronique des demandes d'achats, de production ou de vente ;
- De services applicatifs externes en ligne fournis en mode SaaS<sup>(3)</sup> notamment (cf. dans le domaine du recrutement, de la conférence web... par exemple) ;
- Et de plus en plus fréquemment par l'intégration de processus dispersés et externalisés auprès de prestataires externes (par exemple pour la gestion de la paie ou le recrutement ou des fournisseurs de contenus).

(2) Promulguée le 13 mai 2009, la loi de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures stipule que la remise du bulletin de paie peut désormais s'effectuer sous forme électronique avec l'accord du salarié et dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.  
 (3) Software as a Service.

Le Portail d'Entreprise : Point d'Entrée unique pour...  
France 2010



Source : MARKESS International

## Le concept de portail et ses évolutions

Au fil du temps, le portail s'enrichit donc technologiquement et fonctionnellement, combine ainsi les différentes possibilités offertes par les générations antérieures de portail afin de répondre aux objectifs de :

- Facilitation de la diffusion et de la gestion de documentations et informations internes ;
- Fédération des intranets de l'entreprise (qui se sont parfois multipliés de façon exponentielle pour certains) avec, selon les cas, des liens possibles avec le web et d'autres extranets ;
- Agrégation et centralisation des données provenant de diverses applications métiers au sein de l'entreprise ;
- Accès à des données ayant une composante décisionnelle ou collaborative (pilotage budgétaire, états et tableaux de bord, etc.) ;
- Facilitation de la recherche et de l'accès à ces différentes sources de données et informations.

Au-delà de ces objectifs, l'actuelle génération de portail cherche à fournir à l'utilisateur les fonctionnalités nécessaires dans son travail quotidien. Dans ce sens, les caractéristiques du portail de services qui devraient ainsi être amenées à se développer à court terme reposent notamment sur :

- L'ouverture accrue vers des services externes, qu'il s'agit d'applications ou de contenus à travers des "portlets"<sup>(4)</sup> d'information diffusant des contenus dynamiques comme de la vidéo ou de l'audio ;
- L'intégration d'outils de recherche capables de rechercher au sein d'applications accessibles depuis le portail, à la fois des contenus structurés (*résidant dans des bases de données, entrepôts de données, progiciels, systèmes décisionnels, systèmes EDI (Echange de Données Informatisées), etc.*) et non structurés (*e-mails, pages web, sons, images...*) ou semi-structurés (de type formulaires), et ce, afin de gagner du temps dans les recherches ;
- La personnalisation du portail par l'utilisateur lui-même, avec par exemple, l'intégration de "widgets" issus du web (*utilitaires permettant d'obtenir des informations de type météo, actualité, dictionnaire, traducteur, plan, pense-bête, etc.*), l'intégration de flux RSS<sup>(5)</sup>, etc. ;
- La création d'applications composites (*aussi dénommées "mashups" ou "mash-ups" par les anglo-saxons*) qui combinent du contenu ou du service en provenance de plusieurs applications plus ou moins hétérogènes. Le principe ici est d'agréger du contenu et des applications d'autres sites, afin de créer un nouveau portail grâce à des API<sup>(6)</sup> (*ou des services web*) de sites dont le contenu sera mixé.

(4) Un "portlet" est une application qui peut être placée dans un portail web, qui sert alors de conteneur. [...] Les "portlets" permettent de fournir toutes sortes de services généralistes ou spécialisés (interface de consultation de dossiers, agenda personnel, annuaire, panneau d'information, intégration d'un moteur de recherche, météo, etc.). Source : Wikipedia.

(5) Really Simple Syndication, famille de formats XML utilisés pour la syndication de contenu web.

(6) Application Programming Interface ou interface de programmation.

# Les applications en self-service : élément incontournable du portail RH

Selon MARKESS International, les applications en self-service sont "des applications accessibles via un simple navigateur web (ou "browser") par les collaborateurs afin de leur permettre de consulter, d'insérer et/ou de gérer leurs propres informations ainsi que celles relatives à leur quotidien et leur évolution professionnelle".

**Le contour des applications en self-service a évolué au fil des années et ce, en termes de :**

## **Technologies utilisées :**

autrefois simples applications RH accessibles par les salariés de façon autonome et individuelle, directement via l'intranet de l'entreprise, les applications en self-service sont aujourd'hui très fréquemment intégrées à un portail dédié aux ressources humaines (la fonction RH, avec la communication, étant bien souvent précurseur du portail dans les organisations) ou au portail global d'entreprise ;

## **Collaborateurs ciblés :**

les applications en self-service se généralisent auprès d'un plus grand nombre de **collaborateurs**, touchant progressivement tous les profils : des dirigeants et cadres de direction, garants de la validité des informations saisies et diffusées, et nécessairement impliqués dans les circuits de validation mis en place, aux « cols bleus », population généralement peu informatisée et peu formée à de tels outils mais pouvant être connectée grâce à la mise en place de bornes interactives par exemple.

Les **middle-managers**, dont la proportion au sein des entreprises a augmenté ces dernières années et qui jouent un rôle d'intermédiaire important entre la direction et les employés, sont l'une des principales cibles des applications en self-service. Celles-ci ont pour objectif direct d'intégrer ces managers encore plus en amont des différents processus de la fonction RH les concernant.

*Il est primordial de prendre en compte les risques d'exclusion à l'intérieur de l'entreprise que le développement de telles applications peut engendrer entre ceux qui peuvent les utiliser et ont ainsi accès à de nouvelles ressources et ceux qui ne le peuvent pas ;*



## Les applications en self-service : élément incontournable du portail

### Services offerts :

d'applications statiques dont le but était de délivrer aux collaborateurs des informations les concernant, ces applications se sont rapidement orientées vers plus d'interactivité et sont devenues plus transactionnelles en permettant aux collaborateurs, non opérationnels RH, d'accéder et d'alimenter le système d'information RH (SIRH).

Les premières générations de portail RH faisaient ainsi la part belle aux applications informationnelles puis transactionnelles tournées vers les collaborateurs et leurs managers.

Les processus RH concernés étaient avant tout relatifs à l'administration du personnel et à la gestion du temps.

Il s'agissait par exemple pour les collaborateurs d'accéder à des formulaires administratifs (pose de congés, notes de frais, demande d'engagement de dépenses, réservation de salles ou de matériels), de saisir leurs notes de frais en ligne, de consulter les postes disponibles, de s'inscrire à des formations ou de déposer une candidature en ligne à des postes à pourvoir en interne. Les managers pouvaient, quant à eux, mettre en ligne leurs besoins en personnel, saisir des comptes-rendus d'entretiens annuels, etc.

***Pour près de 2 organisations sur 3 interrogées en 2009<sup>(7)</sup>, la mise en place d'applications ESS participe à l'optimisation de la gestion administrative des RH.***

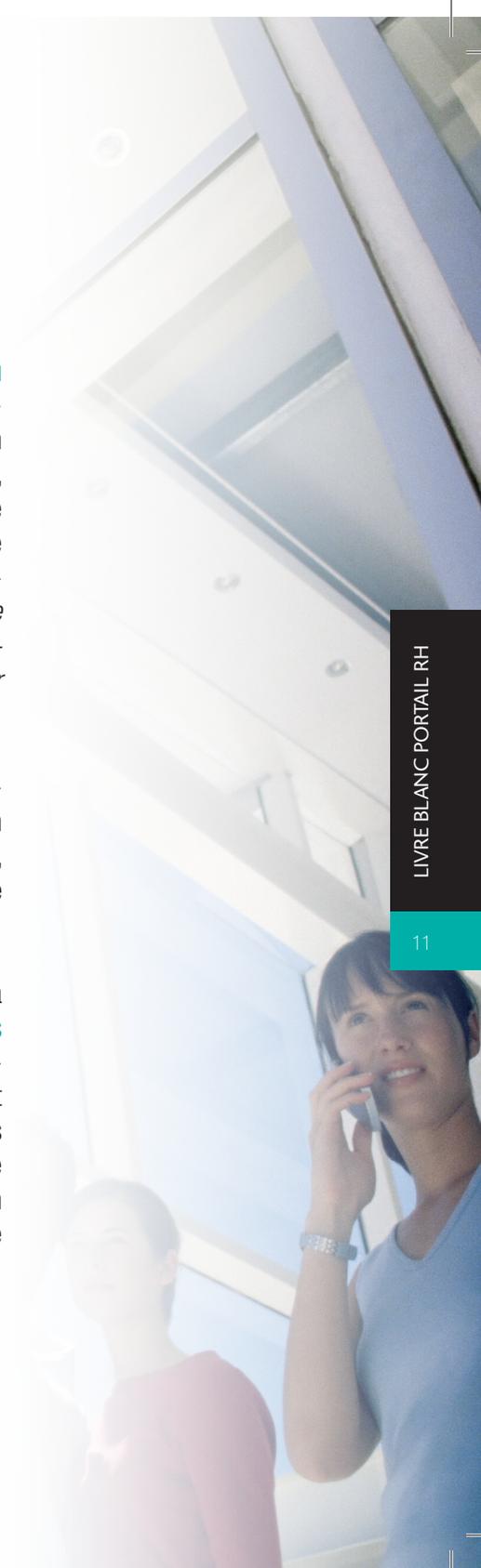
Loin de se limiter à ces aspects administratifs, l'ouverture du SIRH à travers le portail s'oriente désormais vers des applications RH à plus forte valeur ajoutée et plus stratégiques non seulement pour le métier RH mais aussi pour les collaborateurs, proposant ainsi des fonctionnalités de gestion des talents, de gestion des compétences, de la mobilité interne, etc., en phase avec les priorités RH induites notamment par le contexte économique et législatif (cf. loi Borloo sur la mise en place d'une politique de GPEC, gestion des talents renforcée par la situation de crise économique, renouvellement des générations, par exemple).

Le portail donne également accès aux autres utilisateurs (managers et collaborateurs) à des applications d'auto-évaluation des compétences, d'évaluations annuelles, de rémunérations, de gestion des besoins en formation, de formation en ligne, de gestion des carrières, etc.

Une étude conduite par MARKESS International et consacrée à la gestion des talents<sup>(8)</sup> met en avant que 55 % des entreprises interrogées montrent un fort intérêt pour les solutions qui placent les collaborateurs au centre de l'outil et en leur donnant accès aux fonctionnalités qui leur sont directement destinées (auto-évaluation des compétences en ligne, e-learning, suivi de carrières, etc.), grâce à un accès en «self-service» ou via un portail permettant un accès unifié et personnalisé à l'ensemble des solutions les concernant.

(7) Étude MARKESS International «Optimisation de la Gestion Administrative des RH», Septembre 2009

(8) Étude MARKESS International « Gestion des Talents : Enjeux et Solutions », Avril 2009.



# Gains et bénéfices avec la mise en place d'un portail

## Les principaux objectifs recherchés par les entreprises déployant des portails sont :

### Économiques :

l'un des intérêts majeurs des portails, notamment par le biais des applications en self-service, est de transférer aux collaborateurs, quels qu'ils soient, la responsabilité d'effectuer eux-mêmes diverses tâches administratives, jusque là dévolues aux membres de la fonction RH, et ainsi de décharger ces derniers de tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, renforcées par les évolutions telles que les 35 heures, la loi TEPA sur les heures supplémentaires, la réforme de la formation avec notamment le DIF, etc. Dans une fonction RH où les tâches administratives représentent généralement de 60% à 70% du temps des équipes RH, les bénéfices des applications en self-service sont aisément identifiables.

L'automatisation, la simplification et la rationalisation des processus administratifs en résultant doivent au final optimiser le temps de travail. Ainsi pour une entreprise de près de 10 000 collaborateurs interrogée par MARKESS International, le traitement des frais professionnels grâce à un portail offrant des fonctionnalités ESS (pour la saisie par les collaborateurs) et MSS (*Manager Self-Service*) pour la validation et le traitement des frais, a résulté par une réduction de 50 % du délai de traitement des frais. Par ailleurs, l'introduction d'outils collaboratifs tels que les wikis, blogs, logiciels sociaux professionnels, etc., dont l'objectif est de favoriser le partage de contenus et de savoirs a sans conteste un impact en termes de coûts (*associés par exemple au stockage de contenus sur le réseau ou les disques durs*) mais aussi sur la dynamique interne de rétention et de motivation des collaborateurs, notamment ceux issus de la nouvelle génération Y ;

### Fonctionnels, voire stratégiques :

les gains de temps relatifs à la réduction des tâches administratives procurent aux professionnels RH l'opportunité de se focaliser et de se recentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée et, entre autre, la gestion du capital humain avec des objectifs stratégiques globaux d'entreprise, ce qui encourage la rétention et la fidélisation des collaborateurs.

Le fait de se consacrer à des activités plus stratégiques, telles que la gestion des connaissances et le renouvellement des compétences, tend également à changer l'image dévolue aux DRH jusqu'à présent. Elles peuvent ainsi davantage s'impliquer dans les grandes orientations stratégiques de leur entreprise.

Pour les managers, le portail RH leur ouvre un accès centralisé et unifié à des applications de gestion de leurs équipes mais également à leurs applications métiers. Ils accèdent ainsi plus rapidement à des informations personnalisées, optimisent la gestion de leurs équipes et utilisent plus aisément les processus RH au quotidien.

### Du côté des collaborateurs,

le déploiement d'un portail permet d'accroître leur autonomie et de les responsabiliser, notamment dans la gestion de leur carrière, en les impliquant davantage dans leur propre gestion. L'accès aux applications en self-service via le portail permet une meilleure interactivité entre les employés et avec les managers. Cela favorise, de ce fait, une plus grande maturité des relations entre la DRH et les collaborateurs.

## Gains et bénéfices avec la mise en place d'un portail

Les impacts des applications en self-service sur les salariés sont d'autant plus importants que celles-ci sont interactives. Ils deviennent ainsi plus autonomes vis-à-vis de la gestion de l'ensemble des informations qui les concernent personnellement. A l'aide d'un "clic", ils peuvent désormais exprimer leurs besoins et leurs choix personnels, mieux connaître leur situation (*éléments de gestion, remboursement de frais, absences*), suivre et gérer leur paie et leur rémunération (*fiche de paie, intéressement, primes, participation aux bénéfices*), orienter le développement de leurs compétences (*suivi des formations, possibilité de faire des choix plus précis liés aux évolutions de carrière professionnelle selon les directives et les propositions de l'entreprise*), exprimer leur souhait d'évolution ou mieux participer à l'actionnariat de l'entreprise.

Enfin, les blogs, les wikis et autres réseaux sociaux d'entreprise se posent également comme des outils performants pour accueillir de nouveaux salariés, développer des communautés internes d'experts, valoriser des salariés et détecter les potentiels de demain. Il peut également s'agir de générer grâce au portail un véritable sentiment d'appartenance à l'entreprise, en particulier lors d'une fusion, mais aussi d'offrir plus de transparence et d'équité à l'ensemble des collaborateurs ;

### Informationnels :

Les entreprises tentent ainsi d'améliorer la communication interne et la qualité des services rendus en interne en permettant à l'ensemble des collaborateurs d'accéder plus facilement et plus rapidement à l'information et d'en assurer une meilleure gestion.

La décentralisation de la collecte d'information à la source est également le gage d'obtenir **une information plus fiable et de meilleure qualité**. A titre d'exemple, dans cette administration employant quelques milliers d'agents, le déploiement d'un portail collaboratif pour la gestion des absences a permis de reporter directement dans l'ERP les absences alors qu'auparavant, seules 15 % des absences y apparaissaient.

De même, l'insertion et l'actualisation des données normatives effectuées par les collaborateurs eux-mêmes, en temps réel, dans le SIRH favorisent une analyse des profils plus complète de l'ensemble des collaborateurs internes (*compétences, CV, missions en cours, objectifs de mobilité, bilan d'entretiens, évolutions de carrières professionnelles, etc.*).

La gestion des données devient ainsi plus personnalisée et impacte positivement le rapport avec les salariés par le fait que ces applications permettent une amélioration de la qualité de service et de la communication au sein de l'entreprise ;

# Gains et bénéfices avec la mise en place d'un portail

## Marketing :

le portail devient de plus en plus fréquemment un moyen supplémentaire de juger des services rendus par la DRH aux employés. Un des atouts du portail est de contribuer à la satisfaction individuelle des collaborateurs.

En donnant une image de modernité, en favorisant une meilleure transparence des informations et en développant un sentiment de proximité des RH vis-à-vis des collaborateurs, ces applications participent à la politique de motivation et de fidélisation des entreprises. Elles permettent entre autre d'attirer les jeunes talents férus de technologie et soucieux de leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Il est d'ailleurs intéressant de noter que le portail s'inscrit souvent dans une démarche plus globale d'ERM (Enterprise Relationship Management) ce qui implique la notion de services offerts aux salariés, dans la même mesure où l'entreprise offre des services à ses clients. Aussi, le cadre du portail dépasse fréquemment celui de la fonction RH, pouvant intégrer des fonctionnalités extraprofessionnelles avec des services personnalisés (par exemple, conciergerie, teinturier, baby-sitting, agences de voyages, courses en ligne, etc.).

## Économiques

- Gains de productivité (*entreprise, managers, employés et DRH*).
- Gestion personnalisée par les employés. ● Réponse à l'ARTT.
- Gains de temps ● Réduction des coûts de la DRH.

## Fonctionnels Stratégique

- Restructuration des processus RH. ● Autonomie des employés.
- Implication de tous dans les processus RH.
- Optimisation de la gestion des équipes.

## Informationnels

- Amélioration de la communication interne.
- Meilleure transparence et qualité des informations.
- Accès anonyme, personnalisé, rapide et quotidien aux informations.

## Marketing

- Satisfaction individuelle, motivation, fidélisation.
- Appartenance facilitée des collaborateurs à l'entreprise.
- Amélioration de l'image de l'entreprise.
- Employee Relationship Management. ● Offre de Services.

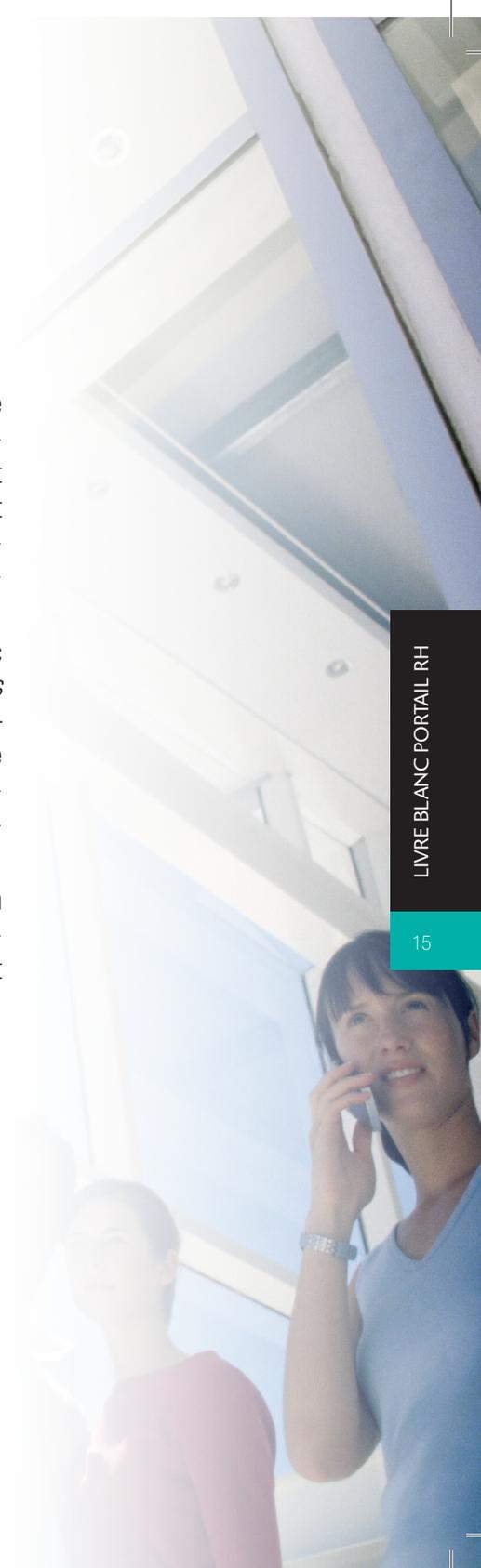
Source : MARKESS International

## Gains et bénéfices avec la mise en place d'un portail

Tous ces apports évoqués sont essentiellement d'ordre qualitatif : valorisation, motivation des professionnels RH, qualité des données, transformation du rôle des DRH, mobilité favorisée par l'accès aux offres d'emplois, etc. Si la plupart des entreprises souligne les avantages qualitatifs associés à l'utilisation d'un portail et d'applications en self-service, il est cependant plus aisé de quantifier les économies générées au niveau de la fonction RH.. Ces évaluations sont pourtant souvent réclamées par la direction générale de l'entreprise afin de justifier concrètement les investissements consentis dans ce domaine.

Le calcul d'apports quantitatifs n'étant pas un exercice aisé pour les activités RH, MARKESS International estime que d'autres éléments doivent être pris en compte pour garantir le retour sur investissement d'un portail RH :

- Le portail doit cibler et toucher l'ensemble de l'effectif de l'entreprise (avec différentes possibilités de droits d'accès et de fonctionnalités mises à disposition), en tenant compte des éventuels collaborateurs externes pouvant temporairement accéder à certaines applications délivrées par le portail, et ce pour avoir un impact plus important sur les économies recherchées ;
- Les apports qualitatifs tels qu'une meilleure relation avec les clients internes (*amélioration du flux d'informations sur les collaborateurs, meilleure gestion des compétences, etc.*) doivent être reconnus et partagés pour que la participation de l'ensemble des collaborateurs soit effective. L'ergonomie et l'interactivité du portail sont également à prendre en compte ;
- Le niveau de satisfaction des collaborateurs RH est enfin un critère important. Une plus grande satisfaction professionnelle se traduit par une plus grande motivation et peut entraîner une amélioration de la productivité.



# Enjeux à relever avec les portails

Si dans le domaine des portails, la dimension métier tend à prendre le pas sur les aspects techniques, notamment du fait de la maturité des technologies associées, certains éléments méritent cependant d'être considérés lors de la mise en oeuvre de ces solutions, sous peine de ne pas atteindre ou de n'atteindre que partiellement les objectifs identifiés préalablement :

## Un socle SIRH robuste et stable,

pré-requis incontournable au succès des projets de portail RH et de leur utilisation : il est primordial d'avoir un "backoffice" solide et performant afin de pouvoir offrir au niveau du "front-office" des fonctionnalités utilisables et intéressantes qui feront le succès du portail ;

## La définition de l'architecture,

point critique en tant que tel puisque la rapidité d'accès aux applications, ainsi que leur ergonomie et la facilité de leur utilisation, sont des éléments qui peuvent inciter (*ou non*) une utilisation fréquente et effective ;

## La définition de l'architecture,

point critique en tant que tel puisque la rapidité d'accès aux applications, ainsi que leur ergonomie et la facilité de leur utilisation, sont des éléments qui peuvent inciter (*ou non*) une utilisation fréquente et effective ;

## L'organisation de l'accès aux données et aux applications :

décentraliser l'accès aux applications par les salariés ne peut se faire sans identifier, revoir, catégoriser et prioriser les processus sous-jacents. L'organisation des flux d'information liés aux ressources humaines et la définition des circuits de validation des demandes et de contrôle collaboratif doivent être systématiquement incluses dans un tel projet. Ainsi, les outils de workflow et de BPM (*Business Process Management*) servent généralement de support à l'architecture du portail ;

## La confidentialité des informations et des données accessibles depuis le portail,

qui imposent de mettre en place une procédure d'identification (*automatique ou non*) des utilisateurs selon leur niveau hiérarchique, leur métier, leur statut au sein de l'entreprise (*salarié permanent ou non*). Il est important d'appuyer cette procédure sur des annuaires d'entreprise de type LDAP (*Light Directory Access Protocol*). Les annuaires sont ainsi garants de l'attribution des rôles aux différents utilisateurs du portail et de la structuration d'un workflow efficace. Aux annuaires sont aussi fréquemment associées des fonctionnalités de :

— Contrôle et gestion des identités, des accès attribués aux utilisateurs, et des habilitations ("*Identity & Access Management*") : authentification (*vérification que l'utilisateur correspond bien à l'identité qui cherche à se connecter*), autorisation (*vérification que l'utilisateur authentifié dispose bien des droits pour accéder au portail*) et traçabilité (*pour lutter contre les usurpations de droits, suivi des accès aux ressources sensibles ; heure de connexion, suivi des actions...*) ;

## Enjeux à relever avec les portails

- Single-Sign On (SSO) permettant l'identification automatique des utilisateurs qui n'ont plus qu'à s'identifier qu'une seule fois, à leur entrée sur le portail, pour ensuite accéder aux autres applications et services auxquels ils ont droit ;
- "e-provisioning" afin de gérer l'attribution et la révocation des droits d'accès d'un collaborateur à telle ou telle application.

Des liens avec des dispositifs de sécurité de type biométrique peuvent également être envisagés ;

### La continuité d'accès :

outre la sécurité des accès aux applications prise en charge par les outils précédemment évoqués, l'importance prise par le portail dans certaines entreprises et son rôle en tant que support d'environnements de travail opérationnels peuvent imposer la mise en place de politiques de secours adaptées de type PCA (*Plan de Continuité d'Activité*) ;

### La gestion de contenu :

le portail agrégeant des contenus issus de multiples applications, parfois externes, il devient primordial de les coupler à des outils de gestion de contenu ;

### L'interopérabilité du portail avec d'autres applications métiers

en corrélation plus ou moins forte avec le métier RH (*par exemple, des applications financières pour le domaine de la paie et des rémunérations*) ou des applications destinées à faciliter la vie du salarié, que ce soit d'un point de vue professionnel ou personnel. Cette interopérabilité est accentuée par le recours à des services web et aux architectures orientées services (SOA) qui rendent ainsi possible la communication et l'interaction entre les différents modules, applications et services internes et externes ;

### L'accessibilité du contenu du portail aux personnes handicapées,

qui porte sur des enjeux éthiques et implique l'utilisation de certaines technologies lors de la conception du portail, notamment préconisées par le W3C à travers son programme WAI<sup>(8)</sup> (*Web Accessible Initiative*) : vocalisation, accès aux mal voyants, etc.

(8) Voir le site web du W3C sur ce sujet : <http://www.w3.org/WAI/>

# Enjeux à relever avec les portails

Au-delà des aspects technologiques, MARKESS International constate également que la mise en place de portail revêt une dimension organisationnelle forte et qu'il est impératif de prendre en compte. Selon le profil des collaborateurs visés, les impacts organisationnels varient :

## **Pour les employés :**

risque de dépersonnalisation des relations, freins d'ordre psychologique et culturel et nécessité d'apprendre rapidement à accéder et utiliser le portail mis en place ;

## **Pour les managers :**

résistance au changement et charge supplémentaire de travail liée à la gestion de micro-processus, crainte d'être court-circuités par la remise à plat des processus, voire par l'effacement des niveaux hiérarchiques ;

## **Pour les membres de la DRH :**

difficulté de contrôler, de maintenir et de mettre à jour les applications et leur contenu.

Il est pour cela indispensable que les entreprises accordent suffisamment d'importance à l'accompagnement au changement et à la formation des utilisateurs.

En effet, l'utilisation d'un portail implique une réflexion amont sur la circulation des informations ainsi qu'un apprentissage vis-à-vis de ces nouveaux usages.

MARKESS International conseille donc de ne pas négliger les points suivants :

## **Pour les aspects liés à la conception et à l'implémentation des applications**

accessibles depuis le portail, veiller à : mieux partager et faire circuler l'information ; bien prendre en compte l'existant ; réussir l'intégration de ces applications à cet existant ; ne pas sous-estimer les besoins d'homogénéisation et de réconciliation sur le plan organisationnel des processus RH concernés par ces applications ; moderniser la DRH en offrant de nouveaux services aux collaborateurs (internes et externes) à travers la mise en place de ces applications ; et, enfin, déléguer les tâches administratives personnelles aux salariés concernés ;

## **Faire coopérer équipes techniques et métiers**

avec une forte implication des utilisateurs finaux au niveau de la rédaction du cahier des charges afin de concevoir un portail en réponse aux besoins spécifiques des utilisateurs, mais également lors de la mise en place du portail avec la validation des différentes étapes ;

## Enjeux à relever avec les portails

### **Inculquer un réflexe "portail" aux collaborateurs :**

les entreprises pionnières dans ce domaine avaient eu l'idée d'y mettre des informations utiles ou des applications susceptibles de générer une certaine satisfaction pour les utilisateurs (telles que la pose de congés via le portail, par exemple) de façon à les inciter à se connecter au portail et surtout d'en prendre l'habitude ;

### **Du côté de l'exploitation du portail et des applications associées,**

mobiliser les ressources suffisantes pour que le portail et les applications soient accessibles, disponibles, fiables et performantes en continu ; augmenter le nombre de services rendus par les DRH via le portail et en améliorer la qualité ; mettre à jour au quotidien les applications et les informations délivrées à travers le portail.

Le choix de prestataires et de plates-formes technologiques fiables et éprouvées permet d'apporter une partie des réponses à ces enjeux.

# Des acteurs aux profils variés

Les entreprises désireuses de déployer des portails RH ont le choix entre de multiples offres proposées par les nombreux éditeurs et sociétés de services, qu'ils interviennent sur le marché dédié aux systèmes d'information RH ou davantage au niveau de l'infrastructure.

Parmi ces prestataires aux profils variés, MARKESS International a plus particulièrement identifié :

## Des éditeurs d'ERP

tels que SAP (Netweaver Portal) ou Oracle (avec Webcenter Suite qui intègre l'offre de portail de BEA) ;

## Des acteurs avec une forte expertise RH

tels que les éditeurs Cegid, HR Access, Sopra, et des opérateurs de services tels que ADP ou Cegedim SRH, dont les offres tout comme celles des éditeurs d'ERP se déclinent en architecture "full web" ;

## Des éditeurs avec des solutions d'infrastructure de portail

tels que IBM (*Websphere*), Microsoft (*avec SharePoint*), Sun (*Sun Portail Server*), mais également en open source comme Exo Platform ;

## Des éditeurs de gestion de contenu

comme Open Text ou JaliOS ;

## Des "pure players" de l'EAI (Enterprise Application Integration),

comme Software AG (*WebMethods*), dont l'intervention se situe essentiellement au niveau de l'infrastructure afin de permettre aux différentes applications de communiquer entre elles ;

## Des fournisseurs de solutions collaboratives

tels que Nearbee, NextApplication, Oodrive, SeeMy, etc. ;

## Des spécialistes du BPM (Business Process Management)

comme Axway (*Sopra Group*), Oracle (BEA), IBM (FileNet), Tibco, W4... ;

## Des fournisseurs de contenu propre au métier RH

presse spécialisée, sites d'informations sociales, organismes de formation, bases de CVs, écoles et universités, etc. ;

## Enfin, le développement de solutions de portail spécifiques

peut être réalisé par des SSII/intégrateurs qui peuvent également intervenir en partenariat avec des éditeurs pour déployer et intégrer les offres de ces derniers. C'est ainsi le cas de prestataires tels que HP Services qui s'associe à des partenaires technologiques pour développer des portails et/ou les intégrer au système d'information.

Les entreprises se trouvent ainsi face à un vaste choix de solutions et de services autour des portails leur permettant de répondre aux besoins métiers de leur DRH qu'aux contraintes techniques de la DSI.

# L'offre portail RH : Yourcegid Ressources Humaines

## COMPOSITION DE L'OFFRE

Conçu pour répondre aux besoins de collaboration en matière de Ressources Humaines, le portail de l'offre Yourcegid Ressources Humaines RHP propose un accès unique et sécurisé pour tous les acteurs de l'entreprise : DRH, Managers et Collaborateurs. Il favorise ainsi les échanges et la prise de décision en déclenchant les alertes et "to do" à chaque niveau de responsabilité, optimisant ainsi la gestion des RH.

L'offre est composée de bouquets de services thématiques. Au sein de ces bouquets, chaque composant est conçu pour répondre à une problématique RH précise, impliquant un ou plusieurs acteurs de l'entreprise selon les rôles respectifs de chacun d'entre eux.

Tous les accès aux informations sont sécurisés en fonction des habilitations attribuées par l'Administrateur. Il est possible de déléguer l'authentification des utilisateurs du portail RH à l'annuaire d'entreprise, dit "annuaire maître".

## BOUQUET DE SERVICES "ADMINISTRATION DU PERSONNEL"

### Publication d'informations de paie et d'administration du personnel

vers les différents acteurs autorisés à les consulter salariés, managers, responsables ressources humaines.

Il garantit le suivi au quotidien des tâches en cours et fournit un "mémo" des alertes et relances sur les actions à mener.

### Quelques exemples d'informations publiées :

entrants à accueillir, fin de période d'essai, départs prévus, préavis en cours et fin de CDD, les absents, les absents prévus, les présents, le suivi des règlements, suivi des tickets restaurant, visites médicales, immatriculation SS en attente, permis, titre de séjour et carte de travail à échéance.

### Accès aux dossiers individuels des salariés

pour une simple consultation ou pour une mise à jour de certaines informations. Ces accès et mises à jour pouvant être soumis à des circuits de contrôle.

### Gestion des embauches

Dès lors que le recrutement d'un salarié est validé, il est possible de décentraliser la saisie des fiches d'embauche et de déclencher une demande d'édition DUE, contrat. Les nouveaux salariés embauchés sont identifiés. Le responsable RH peut facilement les sélectionner afin d'ajouter les informations purement administratives.

### Prolongation d'un contrat

Ce processus permet aux responsables opérationnels de gérer la prolongation des contrats en soumettant leur demande à un circuit de validation.

### Gestion des éléments du dossier administratif

permettant aux correspondants ou responsables RH de préciser la liste des pièces à fournir pour constituer le dossier d'embauche et d'annexer les pièces justificatives demandées.

### Suivi d'avancement

permet la visualisation pour chaque utilisateur des tâches qu'il doit réaliser, à une date donnée, sur une période.

**Yourcegid** | RESSOURCES HUMAINES  
Solutions de gestion

# L'offre portail RH : Yourcegid Ressources Humaines

## BOUQUET DE SERVICES "RESSOURCES HUMAINES"

### Publication des informations RH

auprès des différents acteurs autorisés à les consulter (*salariés, managers, membres de direction des Ressources Humaines...*).

### Quelques exemples d'informations RH publiables

stages à animer ou à suivre, entretiens à venir ou à conduire, certifications de compétences à renouveler, postes à pourvoir, mobilité interne - nouveaux collaborateurs et mouvements.

### Consultation et mises à jour des informations RH

Un accès aux dossiers individuels des salariés peut être organisé pour une simple consultation ou pour une mise à jour de certaines informations. Les accès et mises à jour sont soumis à des circuits de contrôle.

### Consultation des informations relatives à la formation

Pour un suivi détaillé des demandes de formation par état d'avancement et type de décision, un suivi du DIF, un suivi des inscriptions.

### Consultation des informations RH

Pour un suivi de l'historique de carrières, les rémunérations, les CV, les diplômes, les formations suivies, le parcours de formation professionnelle, les compétences... le salarié peut actualiser ses diplômes et soumettre sa demande d'actualisation à un circuit de contrôle.

### Gestion des campagnes d'entretiens

Permet de déterminer le modèle d'organisation des entretiens en précisant les différentes étapes du processus ainsi que les responsabilités, de maquetter les différents types de compte-rendu d'entretien, de publier les différents documents d'aide à la préparation et à la conduite de l'entretien, de mettre à disposition des salariés et des managers les documents et les supports utiles pour consigner les résultats d'entretien. Dès lors que la DRH initialise une campagne d'entretien, elle dispose d'éléments de suivi d'avancement des entretiens à effectuer.

### Suivi d'avancement

permet la visualisation pour chaque utilisateur des tâches qu'il doit réaliser, à une date donnée, sur une période.



# L'offre portail RH : Yourcegid Ressources Humaines

## BOUQUET DE SERVICES "CONGÉS ET PLANNING"

### Emettre des demandes d'absences :

congés payés, RTT, événements familiaux en s'appuyant sur un circuit de validation paramétrable. Le salarié peut mémoriser ses demandes prévisionnelles, rappeler une demande d'absence qu'il souhaite modifier ou supprimer, actualiser simultanément les agendas de messagerie lors de la validation des demandes d'absence.

### Gérer les accords,

refus, transmission, mise en attente.

Il est possible de déléguer les droits de validation de manière permanente ou temporaire.

### Consulter les plannings

d'activité mensuels, hebdomadaires, périodiques (*de date à date*) : comptées ou non dans le calcul de paie.

### Disposer d'une synthèse

des soldes par type d'absence pour une équipe avec un zoom possible sur les soldes de congés d'un salarié.

### Piloter les demandes d'absence

selon leurs caractéristiques, leurs degrés d'urgence.

## BOUQUET DE SERVICES "SAISIE DE VARIABLES DE PAIE ET DE TEMPS"

La saisie des variables est soumise à un circuit de contrôle collaboratif composé d'une ou plusieurs étapes.

### Ensemble de formulaires standards

Variables de paie (saisies mensuelles), demandes d'acompte hebdomadaire ou mensuelle soumise à un circuit de contrôle, constantes de paie, événement d'activité, arrêts de travail pour raison de santé, éléments de l'horaire journalier.

### Suivi d'avancement

visualisation pour chaque utilisateur de ses tâches, détermination des utilisateurs habilités à suivre et contrôler d'autres utilisateurs, suivi des tâches, suivi des salariés, possibilité pour les contrôleurs de réattribuer une tâche à réaliser, possibilité après contrôle de valider tout ou partie des informations.

**Yourcegid** | RESSOURCES  
Solutions de gestion | HUMAINES



GiFi optimise la gestion de ses ressources humaines avec le portail de Cegid

**Thierry Boukhari,**  
Directeur des Ressources Humaines du Groupe GiFi

En optant pour le SIRH tout intégré de Cegid, le numéro un français du discount non-alimentaire se dote d'un véritable outil de pilotage de ses ressources humaines. Dédié au partage sécurisé de données relatives au capital humain dans l'entreprise, le portail RH améliore aussi la communication à l'intérieur du groupe, en permettant à chacun de ses collaborateurs d'être acteur dans la gestion de son dossier RH.



GiFi est aujourd'hui le numéro un français du discount non-alimentaire, spécialisé dans l'équipement de la maison et de la personne à petit prix. *"Le groupe compte plus de 4 000 collaborateurs. La paie et l'administration de notre personnel basé en France sont assurées depuis le siège de Villeneuve-sur-Lot. Or, la principale difficulté pour une structure décentralisée comme la nôtre, est d'obtenir en temps et en heure toutes les informations nécessaires à une bonne gestion RH"*, indique Thierry Boukhari, Directeur des Ressources Humaines du Groupe GiFi.

## Une gestion décentralisée du personnel

Pour fiabiliser ses processus RH et décentraliser une partie de la gestion de son personnel, l'enseigne opte fin 2007 pour le portail RH de Cegid. Un point d'accès unique, personnalisable et sécurisé, utilisable en libre-service pour le partage d'informations RH entre salariés, managers et DRH (gestion des absences, des congés payés...). *"Deux ans auparavant, nous avions mis en place le progiciel de paie RH Place de Cegid. Mais le transfert de toutes les informations de gestion administrative du personnel, entre les magasins et la centrale, se faisait toujours par mail, par fax ou par courrier. Ce processus comportait des redondances de saisies qui généraient des pertes de productivité. Il rendait également le pilotage RH délicat et ne permettait aucune anticipation. Notre objectif a donc été de remettre à plat toute cette organisation en apportant un outil RH aux managers sur le terrain et en permettant à chacun de nos collaborateurs d'être de véritables acteurs dans la gestion de son dossier RH".*

## Un portail pour gérer les temps et les absences

Opérationnel au siège du groupe dès l'été 2008, le portail RH de Cegid est d'abord utilisé pour la gestion du temps et des absences. *"En demandant à tous les collaborateurs de déposer leurs demandes de congés en ligne, nous les incitions à s'approcher très vite ce nouvel outil. Toutes les informations saisies par les magasins et les services de la centrale euvent ainsi être validées par la DRH via un Workflow et être intégrées automatiquement dans la paie".*

Le nouveau portail est également utilisé comme outil de communication pour la diffusion d'informations RH, tels que les accords d'entreprise, la charte informatique ou des campagnes de prévention du tabagisme.

*"Grâce à un travail conjoint des équipes RH et DSI de GiFi avec l'équipe de développement de Cegid, nous avons une solution que nous faisons évoluer avec nos besoins".*

## Un véritable outil de management

Dans les prochains mois, toutes les demandes liées au contrat de travail (embauche, renouvellement de CDD...), la gestion de planning, les éditions des attestations légales, ainsi que le suivi des visites médicales et autres alertes concernant les salariés, seront progressivement intégrées dans le portail RH.

*"Les managers des magasins pourront s'appuyer sur cet outil pour mieux piloter leur activité. Et au siège, nous aurons enfin un outil de contrôle des informations collectées et de fiabilisation de l'ensemble de nos process RH.*

*À terme, le portail nous permettra d'élaborer un véritable bilan social individuel, ainsi les managers et les collaborateurs auront une vision globale et concrète de leurs éléments de rétribution (rémunération stricto sensu, périphériques de rémunération et ensemble des éléments que l'entreprise a octroyés au collaborateur)", conclut Thierry Boukhari.*

### GiFi en bref

Créé en 1981 à Villeneuve-sur-Lot (47), GiFi est spécialisée dans l'univers de la décoration, de l'équipement de la maison, de la famille et des loisirs, l'enseigne compte plus de 4 000 collaborateurs.

Le Groupe GiFi connaît une croissance de son réseau de magasins à un rythme soutenu (304 magasins au 30 septembre 2008).

Comme le dit Philippe GINESTET, le Président de GiFi, "La vocation de l'enseigne GiFi est d'étonner ses clients avec des Idées de génie". Proposer des prix toujours plus attractifs à un public le plus large possible dans l'univers de la décoration, de l'équipement de la maison, de la famille et des loisirs, c'est l'objectif du Groupe GiFi.

En 2008, GiFi a enregistré un chiffre d'affaires de 554 millions d'euros, en croissance pour la troisième année consécutive.

[www.gifi.fr](http://www.gifi.fr)

## The Phone House

The Phone House optimise la gestion de ses entretiens individuels grâce au portail RH de Cegid



**Marie-Hélène PLAINFOSSE,**  
Directeur des Ressources Humaines et de la Communication  
chez Phone House France  
**Sylvie RAMON,**  
Chef de Projet IT chez Phone House

En optant dès 2007 pour Yourcegid Ressources Humaines RHP, The Phone House, le numéro un français de la distribution indépendante en télécommunications s'est doté d'un SIRH complet, couvrant tous les domaines de la fonction RH. Le déploiement de son portail Cité RH, véritable plate-forme collaborative d'applications et de services RH, lui permet aujourd'hui de gérer en ligne les entretiens individuels de ses 1 500 collaborateurs et d'optimiser du même coup la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au niveau groupe.

Créé en 1996, The Phone House France s'est imposé en quelques années comme le premier réseau indépendant de vente de produits de télécommunications dans l'Hexagone. Le groupe compte aujourd'hui 320 magasins et emploie 1 500 salariés répartis sur toute la France. Pour optimiser la gestion et le pilotage de ses ressources humaines, The Phone House France s'est équipé en 2007 de Yourcegid Ressources Humaines RHP, un SIRH complet, couvrant tous les domaines de la fonction RH : de la Paie à la GRH, en passant par la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des carrières), la formation professionnelle ou encore la gestion de la masse salariale. Des domaines actuellement très stratégiques pour tous les DRH.

### Une véritable plate-forme collaborative

Au printemps 2009, The Phone House France y a adjoint le modu le Yourcegid Ressources Humaines RHP Portail RH, un portail RH conçu comme une véritable plate-forme collaborative d'applications et de services, qui permet l'échange d'informations et favorise la communication entre salariés, managers et DRH. Avec cet outil mis en libre service, l'entreprise offre à tous ses collaborateurs un accès immédiat à leur dossier individuel, à leurs demandes de formation... mais elle permet aussi à ses managers de mieux gérer les campagnes d'entretiens individuels de développement qu'ils ont à mener. *"Pour la DRH, l'objectif est également d'avoir un véritable outil de contrôle et de pilotage, qui simplifi e la gestion administrative du personnel, et facilite la validation des informations collectées, ainsi que le rappel des obligations et le suivi des échéances. Des fonctionnalités particulièrement utiles lorsqu'il faut gérer plusieurs fois dans l'année les entretiens individuels de plusieurs centaines de salariés sur de multiples sites géographiques"*, indique Sylvie Ramon, Chef de Projet IT chez Phone House.

## Une gestion en ligne des entretiens individuels

Dès sa mise en place, le portail RH de Cegid a été paramétré pour assurer un suivi en ligne des différentes étapes des entretiens individuels de développement, de toute la force de vente de The Phone House France, soit près d'un milliers de commerciaux répartis sur toute la France. "Nous avons travaillé cinq mois sur ce projet avec les équipes Cegid pour définir le contenu global du portail, paramétrer la partie orientée administration du dossier individuel et les alertes administratives, définir le contenu de notre maquette d'entretien et l'intégrer dans le portail, et tester tout le processus de workflow et de validation hiérarchique. C'est très court pour un processus qui doit administrer des flux d'informations échangés entre le salarié, le manager et la DRH, et intégrer des données issues de la paie ou de l'administration du personnel", reconnaît Sylvie Ramon, Chef de Projet IT chez Phone House.

Mais les équipes en place à la DRH et au service formation de The Phone House étaient particulièrement motivées. Ce qui a facilité la conduite de projet. Qui plus est, une attention toute particulière a été accordée à l'information des futurs utilisateurs. "Lorsque l'on met en place un nouvel outil, il est essentiel de l'accompagner de guides d'utilisation, de fiches pratiques, de lettres d'informations. Pour le lancement de notre portail RH, nous n'avons pas hésité à proposer une hot line dédiée avec des utilisateurs référents au niveau de chaque région", indique Marie-Hélène PLAINFOSSE, Directeur des Ressources Humaines et de la Communication chez Phone House France.

## Une information partagée et à jour

Les premiers bénéfices sont déjà considérables. "Toute la campagne des entretiens individuels de développement de notre force de vente a été dématérialisée. À la DRH, nous avons ainsi pu mieux organiser et planifier ces entretiens, avec l'aide des managers concernés, directement depuis le portail RH. Nous avons également suivi l'évolution du processus en temps réel, ce qui nous a permis de relancer les retardataires. Les différents supports d'entretiens ayant tous

été uniformisés sous un format Excel, nous avons aujourd'hui une vision beaucoup plus claire des informations renseignées. Quant aux collaborateurs, ils ont la possibilité de consulter à tout moment leur rapport d'entretien, en étant certain d'avoir le bon document, et des informations parfaitement à jour", déclare Marie-Hélène PLAINFOSSE, Directeur des Ressources Humaines et de la Communication chez Phone House France. Pour assurer la transparence du processus, le circuit de validation des entretiens est connu de tous les collaborateurs. Des supports en ligne sont disponibles pour aider les salariés et les managers à mieux préparer en amont les entretiens. De plus, la confidentialité des informations collectées a été sensiblement renforcée puisque tous les questionnaires sont aujourd'hui sauvegardés sur un serveur sécurisé hors de l'entreprise (solution en mode SaaS) et non plus conservés sur papier dans une armoire. "Les salariés se sont très vite appropriés l'outil et tous se félicitent d'avoir un accès immédiat à un document unique, avec une information mise à jour et partagée", ajoute Sylvie Ramon, Chef de Projet IT chez Phone House.

## Un accès immédiat à un référentiel de postes

Toutes les informations renseignées durant les entretiens avec les salariés sont désormais automatiquement remontées dans l'outil de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences de Cegid. Ce référentiel, qui comprend le descriptif des fonctions présentes chez The Phone House, est lié aux objectifs et aux compétences métier, aux documents de demande de mobilité et aux dossiers de demandes de formation du salarié, afin de faciliter la prise de décision des responsables. Il demeure à la charge du salarié, du manager et du responsable RH de renseigner et de valider les formulaires. Les informations peuvent ensuite être consolidées au sein du logiciel de GPEC. L'outil de requête Cegid Query (ou des logiciels de BI de SAP Business Objects) peut être associé à Yourcegid Ressources Humaines RHP comme outil de décisionnel. "Au niveau de la DRH, nous pouvons ainsi très rapidement identifier les points forts ou les axes d'amélioration en terme de compétence d'un salarié. Nous pouvons aussi lancer des requêtes pour savoir si tous les collaborateurs sont évalués de

la même manière au niveau du groupe", note Marie-Hélène PLAINFOSSE, Directeur des Ressources Humaines et de la Communication chez Phone House France.

## Un meilleur suivi de carrière des salariés

Chez The Phone House France, la dématérialisation des entretiens a, en outre, permis d'optimiser la préparation et le déroulement des comités de développement. Ces rendez-vous importants permettent à la DRH de suivre l'évolution des collaborateurs et d'anticiper les besoins en formation ou les demandes de mobilité interne. "Nous avons créé un document Word publiposté, qui contient des informations issues de la back-office. Nous pouvons ainsi générer automatiquement une fiche par collaborateur, recensant tout son plan de développement, les formations suivies, etc. Le gain de temps est considérable, auparavant ces fiches étaient renseignées manuellement. Qui plus est, la qualité des informations contenues dans ces documents va s'améliorer au fil des ans, avec la prise en compte d'un historique. À chaque comité de développement, nous pourrions ainsi percevoir de manière dynamique comment chaque collaborateur progresse dans l'atteinte de ses objectifs, et l'accompagner au mieux dans son parcours", conclut Marie-Hélène PLAINFOSSE, Directeur des Ressources Humaines et de la Communication chez Phone House France.

### The Phone House en bref :

Avec plus de 320 magasins et 1 500 collaborateurs dans toute la France, The Phone House a développé une expertise unique sur l'ensemble des segments du marché des télécoms : téléphonie mobile et fixe, accès Internet haut débit, offres double, triple et quadruple play, offres duales GSM-Wi-Fi, ordinateurs mobiles et offres de services. The Phone House France est une filiale de Best Buy Europe. Fondée sur sa totale indépendance envers les constructeurs, opérateurs et intermédiaires, la stratégie de The Phone House France est basée sur la priorité donnée au client et l'impartialité du conseil.

[www.phonehouse.fr](http://www.phonehouse.fr)

échanger sur le blog [www.generation-phonehouse.fr](http://www.generation-phonehouse.fr)



## Nouveaux Atouts du Portail RH pour les Entreprises

### À propos de MARKESS International

MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis 10 ans la modernisation et la transformation des organisations avec les technologies de l'information.

Etabli à Washington, D.C. et à Paris, MARKESS International a pour mission d'aider tant les maîtrises d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés.

Avec plusieurs milliers d'interviews par an, MARKESS International a une position unique et privilégiée pour analyser et faciliter les relations entre les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre des projets basés sur ces technologies, les prestataires qui les assistent et les producteurs, fournisseurs de briques technologiques de base (constructeurs, éditeurs de logiciels, fournisseurs de services packagés, opérateurs de télécommunications).

MARKESS International propose à ses clients un large éventail de services d'aide à la décision opérationnelle avec des programmes d'études de marché multi-client mais aussi une variété d'interventions spécifiques :

*Pour les utilisateurs* : éclairage sur les usages possibles des technologies de l'information dans les entreprises, sur les enjeux associés en terme d'investissements, sur les bonnes approches à suivre et les "best practices", assistance stratégique à la maîtrise d'ouvrage ;

*Pour les offreurs* : optimisation de ciblage prospects, positionnement adapté, accroissement de visibilité, mise au point d'offres, recherche de partenaires, etc.

### MARKESS International

6 bis rue Auguste Vitu – 75015 Paris  
Tél : +33 (0)1 56 77 17 77 - Fax : (0)1 56 77 17 70  
www.markess.fr  
Washington - Paris

### À propos de Cegid

Premier éditeur français de logiciels de gestion avec un chiffre d'affaires de 248,6 M€ en 2009, le groupe Cegid compte plus de 2000 collaborateurs et près de 400 000 utilisateurs tant en France qu'à l'étranger.

Editeur de solutions dédiées à la performance des entreprises et à leur développement, le groupe Cegid a fondé son savoir-faire sur des expertises "métier" (Industrie, Services, Négoce, Retail, Hôtels-Restaurants, Profession Comptable, Associations, Entrepreneurs et TPE, Secteur Public) et "fonctionnelles" (Finance, Fiscalité, Performance Management, Ressources Humaines). L'offre Cegid, également disponible en mode "on demand" (SaaS), est adaptée aux entreprises et aux établissements publics de toutes tailles.

Avec des technologies qui s'intègrent naturellement et qui répondent aux enjeux métier des utilisateurs, Cegid donne une nouvelle dimension à l'informatique : la création de valeur pour l'entreprise et ceux qui contribuent à son développement.

Acteur majeur sur le marché des progiciels et des services dédiés à la gestion de la paie et des ressources humaines, Cegid équipe de très nombreuses entreprises dans tous les secteurs d'activité :

- 4 millions de bulletins de paie sont produits mensuellement sur nos offres Paie & RH.
- 18.000 entreprises, PME, moyennes et grandes entreprises utilisent une offre RH Cegid
- 1.500 moyennes et grandes entreprises disposent d'un SIRH complet : paie, administration du personnel, gestion des temps et de l'activité, gestion des ressources humaines...
- 205.000 salariés sont gérés tous les mois en mode SaaS
- Des solutions dédiées au secteur privé et au secteur public

### Cegid

52 quai Paul Sédallian - 69279 Lyon CEDEX 09  
Tél : 0811 884 888 0,15 €/min.  
www.egid.fr

# Cegid

VOUS AVANCEZ NOUS AVANÇONS