

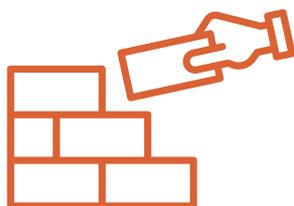


Propos recueillis auprès de Lionel Granger, Responsable du Centre de Services Partagés chez Elior Services

Digitalisation RH : des bénéfices partagés avec les équipes opérationnelles et les clients



Des processus RH digitalisés pour permettre aux managers de terrain de gagner en efficacité



Une digitalisation brique par brique qui permet d'assurer une efficacité immédiate



Une extension des bénéfices de la digitalisation RH aux processus clients



Objectifs

- Automatiser des processus RH pour gagner en efficacité
- Faire profiter des bénéfices de la digitalisation RH aux opérationnels
- Procéder avec agilité et digitaliser brique par brique

Elior Services

Elior Services regroupe trois grandes expertises : hôtellerie de santé dans les cliniques & hôpitaux et établissements spécialisés, propreté et hygiène pour le nettoyage des bureaux et locaux, et Facility Management pour des prestations d'accueil, d'entretien d'espaces verts et de gestion de courrier. Avec plus de 25 000 collaborateurs au sein d'Elior Services et 2 500 clients, le Centre de Services Partagés est au cœur de l'organisation de l'entreprise. Il fait le lien entre les directions opérationnelles et les salariés sur le terrain afin d'optimiser les processus.

Pour permettre aux RH mais aussi aux managers d'être plus efficaces, Elior Services a entrepris un chantier de digitalisation d'ampleur. Plus de détails avec le témoignage de Lionel Granger, Responsable du Centre de Services Partagés chez Elior Services.

La digitalisation RH, une façon de pensée acquise au sein d'Elior

« Je gère le CSP (Centre de Services Partagés) d'Elior depuis plus de 5 ans. Avec mon équipe, d'une cinquantaine de personnes, nous produisons environ 22 000 bulletins de paie chaque mois. Clairement, la digitalisation est pour nous une composante essentielle. Elle nous apporte d'énormes avantages sur la production de la paie et son contrôle. Grâce aux outils logiciels mis en place et aux réflexions sur l'optimisation de nos workflows, nous sommes bien plus efficaces qu'il y a quelques années. »

Nous avons, par exemple, démarré récemment un chantier de dématérialisation des bulletins de paie, avec la création de coffre-fort électronique. Pour l'instant, nos salariés n'ont pas tous confirmé leur volonté de passer à la version numérique, mais c'est une petite révolution. Nous allons considérablement réduire nos consommations de papier, diminuer les étapes de manutention, rendre les bulletins accessibles en quelques clics, supprimer les risques de perte etc. C'est un bénéfice non-négligeable pour les RH, mais aussi pour les collaborateurs. »

La digitalisation RH ne doit pas profiter qu'aux RH

« Comme le démontre l'exemple des bulletins de paie numériques, nous avons réellement une volonté d'élargir les avantages de la digitalisation RH au reste de l'entreprise. Il faut que cela ait un intérêt d'un point de vue économique mais aussi, et surtout, pour les opérationnels sur le terrain. Un de nos projets illustrant bien cette démarche est la mise à disposition d'imprimante mobile pour travaux, avec l'aide Fortify. Je m'explique... »

Les conducteurs de travaux (ils sont environ 200 à l'heure actuelle) gèrent les équipes en poste chez nos 2 500 clients sur tout le territoire français. Ils ont en charge une région spécifique et sont amenés à naviguer très régulièrement entre les différents sites pour effectuer des tâches parfois purement administratives. Dans le cas - très fréquent - de l'embauche d'un nouveau collaborateur, les procédures doivent aller très vite. Nous avons un outil de paie, de gestion des temps ainsi qu'un outil de ticketing pour recevoir et traiter les demandes des conducteurs de travaux, mais la gestion des dossiers salariés est toujours assez complexe.

Bénéfices

- Des RH à la pointe des technologies avec une haute qualité de service
- Des relations entre managers de terrain et RH largement simplifiées
- Une digitalisation agile qui permet l'adhésion de tous

À propos de Fortify

Acteur unique dans l'accompagnement de la transformation digitale de la fonction RH et de la fonction Paie, notre ambition est d'aider les DRH à bâtir une organisation agile et ainsi leur permettre de se concentrer sur le coeur de métier : l'humain.

NOS DOMAINES D'INTERVENTION ?

- Conseil et AMOA en SIRH
- Transformation digitale RH
- Conseil et Support opérationnel Paie

Nous avons alors souhaité dématérialiser au maximum ce processus. Nous avons équipé les conducteurs de travaux de smartphones professionnels et d'imprimantes portables. Ils peuvent ainsi scanner les documents du futur collaborateur (carte d'identité, RIB, ...) et les stocker directement dans son dossier numérique. Notre application génère automatiquement le contrat de travail. Les conducteurs de travaux peuvent ensuite les imprimer directement sur le terrain et nous les renvoyer signés par scan en quelques clics. C'est un gain de temps énorme et l'assurance d'un respect optimal des conformités réglementaires ! »

Aller toujours plus loin en améliorant l'expérience client

« Dans le cadre de ce projet, nous nous sommes rapidement rendu compte que l'usage des scanners pouvait aussi améliorer la relation client. En effet, les conducteurs de travaux sont au contact permanent de leurs clients et doivent leur fournir différents types de documents : contrats, plaquettes, plannings... Avant, ils devaient tout noter, rentrer au bureau, transférer les documents, le client devait ensuite les imprimer... Maintenant, avec l'imprimante mobile, tout cela peut-être édité et remis en direct. C'est un vrai gain pour la qualité de service. »

En ce moment, nous travaillons aussi sur un projet de digitalisation des documents RH. Nos solutions actuelles de GED ne sont pas très performantes : les temps d'archivage sont longs, les recherches peu pratiques, etc. Nous désirons donc nous équiper d'une brique digitale de GED dédiée aux RH.

Les projets ne cessent d'affluer. Nous procédons avec agilité et digitalisons nos processus les uns après les autres. C'est pour cette raison que nous collaborons avec une entreprise comme Fortify, car l'agilité est intégrée dans son ADN. Selon moi, c'est le meilleur moyen pour que tout le monde gagne en efficacité, plutôt que d'engager d'énormes projets de transformation, qui prennent des années à être opérationnels et qui amènent de la rigidité dans les pratiques.»