





NTUADI'SIRH

Trame de la présentation

	Document technique			
	Phase	Avant-projet		
	Projet	Système intégré de gestion informatisée des ressources humaines		
Version	1.0	Date	16-07-2021	

SOMMAIRE

⌘ Intitulé du projet	2
⌘ Origine de la proposition	2
⌘ Contexte et problématique	2
⌘ But du projet	5
⌘ Le SIRH assujetti aux finalités de la GRH	5
⌘ Fonction RH	9
⌘ Description de l'offre Ntuadi'SIRH	10
⌘ Principes de fonctionnement de l'offre Ntuadi'SIRH	11
⌘ Conclusion	12

I. Préambule

- ❖ **Intitulé du projet**
Digitalisation des processus d'entreprise : Quel rôle pour la fonction RH ?
- ❖ **Origine de la proposition**
Giani NDOKAYO
- ❖ **Contexte et problématique**

CONTEXTE GLOBAL

Bien qu'inhérente à toute organisation humaine, la fonction RH telle que nous la connaissons a vu le jour consécutivement aux différentes avancées en matière de gestion sociale dans les sociétés occidentales, notamment avec l'adoption des premières lois sociales de 1880. Cependant, son émergence véritable survint peu avant la Grande guerre vers 1914 avec un mouvement de rationalisation : le « Taylorisme ». Terme inspiré du nom de l'éminent sociologue Taylor qui fut connu par ses travaux sur l'organisation rationnelle du travail et sa fameuse pyramide des besoins. La période partant de la fin de la Seconde Guerre Mondiale à 1960, période dite des 30 glorieuses, engendre un accroissement de la réglementation. Nous constatons l'apparition de nouvelles organisations du travail. C'est à cette époque que la fonction de directeur du personnel se professionnalise et se structure. En parallèle de la poursuite du développement de la législation sociale, nous voyons apparaître, entre 1960 et 1980, d'autres aspirations de la population telles que le besoin d'expression et d'accomplissement, ainsi que la recherche de la satisfaction au travail. C'est d'ailleurs dans la même période que l'on passe de la mécanographie à l'ordinateur. Puis dans les années 1970-1980, les utilisateurs comprennent mieux l'informatique et commencent à émettre des demandes. C'est alors qu'apparaissent les premières applications paramétrables, le logiciel de paie est né.

Depuis 1980, nous assistons à une véritable modification de la fonction du fait du ralentissement de la croissance économique, du développement de la concurrence internationale et des mutations technologiques. La fonction RH est alors perçue comme stratégique et pour réaliser ses missions, elle doit travailler avec les responsables opérationnels. De nouvelles problématiques apparaissent aussi avec la complexification de la paie. Le logiciel de paie doit être alimentée par d'autres systèmes périphériques, et les éditeurs diversifient leurs offres en les enrichissant de processus inédits. Des outils de requête font leur apparition, on entre dans l'ère de la culture informatique. Dans les années 1990, la Paie a fait des progrès importants, de même que la Gestion des Temps et des Activités (GTA). La gestion Administrative du Personnel (GA ou GAP) constitue le moteur de ce que l'on appelle à présent le SIRH et la formation est un module émergent. À partir de l'année 2000, on rencontre deux types d'architecture dans les entreprises : le progiciel unique ou la cohabitation de plusieurs progiciels dédiés, interfacés entre eux. Ces deux architectures permettent, plus ou moins différemment, de gérer l'intégralité des processus RH. Nous sommes désormais dans l'ère de la « e-RH » qui donne la main à de nouveaux acteurs. Le SIRH vient d'acquérir ses lettres de noblesse. Ces années-là voient l'apparition de nouveaux facteurs (défis) qui viennent révolutionner le monde des SIRH : la crainte du choc démographique (le papy-boom) et la reprise incertaine de l'activité. Cette dernière pousse les DRH à se préoccuper de l'employabilité des salariés qui passe par une meilleure connaissance des compétences. Enfin, la difficulté à recruter désigne la mobilité interne comme une priorité.

Tout semble avoir été exploré, dans le domaine des SIRH, cependant, il reste les progrès technologiques qui continueront à bouleverser la fonction. Les nouveaux besoins sont désormais la communication entre les différents modules par un interfaçage de plus en plus complexe. La réponse viendra peut-être de l'architecture orientée services : SOA (Service Oriented Architecture) qui consiste à découper les fonctionnalités d'une application ou système, en services « métier » réutilisables dans d'autres applications ou systèmes.

Les nouveaux horizons pour les SIRH sont leurs capacités à s'ouvrir à une multitude d'acteurs. Alors que le SIRH était, à ses débuts, reconnaissable à la spécialisation de ses utilisateurs, le SIRH « ouvert » est en passe de devenir un système accessible à tous.

CONTEXTE AFRICAÏN : CAS DU CONGO

En Afrique en général et au Congo en particulier, les traitements dites informatisés des données d'entreprise se font essentiellement à l'aide des outils bureautiques. La suite bureautique de Microsoft office en constitue la meilleure illustration. Excel, Word, Outlook et Access ont longtemps suffi pour rationaliser, normaliser, standardiser, traiter, partager les données pour les professionnels RH, devenant ainsi sans conteste des outils incontournables pour cette fonction. On peut trouver dans certaines structures des logiciels de paie et de gestion du temps, mais ces systèmes sont utilisés comme simple moyen d'automatiser des tâches manuelles sans une stratégie d'intégration. À la fin, on revient toujours sur le fidèle tableur Excel pour effectuer les compilations et les reporting et à Word pour générer des formulaires. Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) avec le Web 2.0 ont ouvert de nouveaux horizons en réduisant distances, temps et coûts, et en offrant une interface homme-machine conviviale et ergonomique. Le besoin de tirer pleinement profit de celles-ci dans le but d'améliorer la compétitivité de leurs entreprises a incité les dirigeants africains à favoriser l'adoption de systèmes informatiques plus élaborés et capables d'intégrer les fonctionnalités que permet la maîtrise des NTIC. D'où la nécessité avérée d'instituer une fonction SI censée conduire cette révolution digitale. Cependant, faute d'une véritable stratégie d'intégration et de réelle synergie avec les autres fonctions (RH notamment), l'émergence de cette fonction SI s'est fait en total indépendance vis-à-vis des autres processus métiers dont il a pourtant la charge de digitaliser ; créant alors une nouvelle problématique de fond. En lieu et place de l'optimisation des coûts, on assiste plutôt impuissant à un accroissement considérable des charges :

- *Coût d'acquisition élevé,*
- *Flambé des charges du personnel avec la création de nouveaux postes techniques, pourtant à faible valeur ajoutée,*
- *Apparition de nouveaux coûts de maintenances souvent élevés et surtout répétitifs du fait des mutations technologiques constantes,*
- *Etc.*

À ça, il faut ajouter :

- *La complexification des procédures de travail qui conduit au rejet des nouveaux outils par les utilisateurs puisque contraints à se conformer à une configuration qui ne reflète pas l'organisation en vigueur,*
- *Des outils conçus en total décalage avec les besoins réels de ceux qui doivent les utiliser parce que n'ayant pas été associés à leur élaboration.*

Alors qu'en occident, le SIRH est venu se greffer à une infrastructure SI mature, fortement structurée et éprouvée par des décennies d'expérience dans la digitalisation des processus métiers, chez nous c'est pratiquement le statut quo qui prévaut. Nous commençons à peine les grands travaux de la digitalisation d'entreprise. Ce qui laisse une bonne marge de manœuvre dans la construction de nos écosystèmes digitaux d'entreprise. Un environnement donc propice à l'innovation.

PROBLÉMATIQUE

Dans ce contexte de page blanche, devrait-on pencher pour une invention typiquement africaine ? évidemment que non, cette idée est irréaliste. Cependant, nous pouvons nous servir des avancées occidentales pour réinventer le SIRH en tant que fonction et outil.

Toutefois, la question demeure entière. Pour tenter d'y répondre, nous nous sommes appliqués à vous proposer une vision issue d'une savante intégration des compétences SI et RH. En effet, fermement attaché au principe selon lequel les NTIC se doivent avant tout d'être, non pas une finalité en soi, mais plutôt un ensemble d'outil au service de la stratégie de l'entreprise et des différents processus métier qui la mettent en œuvre, nous avons choisi de structurer notre proposition autour des quatre finalités majeures de la GRH qui en résumant fidèlement l'objet, à savoir :

- Attirer les compétences requises,
- Développer les compétences requises,
- Mobiliser les compétences disponibles,
- Conserver les (seules) compétences requises.

Nous avons choisi de nous inspirer de la SOA pour élaborer une base technologique viable et adaptée à nos réalités tout en privilégiant les développements spécifiques dans une logique d'intégration.

❖ But

Notre mission principale est de présenter une vision de la fonction SIRH adaptée aux réalités africaines appuyée par une offre de service reposant sur une plateforme automatisée purement SIRH. Cette vision donne une description du SIRH alignée sur la stratégie d'entreprise par son assujettissement aux finalités de la GRH. On y découvre les deux contextes de structuration de la fonction SIRH (zéro digitalisation et digitalisation partielle) ainsi que les principales missions assignées aux occupants de la fonction, les attentes vis-à-vis de l'aspect financier (business partner) de l'entreprise et les différentes interactions avec son personnel (d'abord RH puis les autres). La présentation de l'offre de service sera accompagnées d'un aperçu des cas d'utilisations de la plateforme Ntuadi'SIRH.

Ce contenu est le résultat de l'expérience personnelle acquise en exerçant cette fonction, de l'expertise purement RH de l'Observatoire Africain des Ressources Humaines (OARH) et du savoir-faire de Ntuadissi en matière de digitalisation des SI.

Partie 1 : la vision de la fonction SIRH adaptée aux réalités africaines

❖ Le SIRH assujetti aux finalités de la GRH

Tout d'abord, que représente réellement le SIRH pour les professionnels RH ?

« Le SIRH est un process systématique/méthodique utilisé pour acquérir, stocker, mettre à jour, extraire, et valider des informations nécessaires pour une entreprise au sujet de ses ressources humaines, des activités de son personnel, et des caractéristiques de ses unités organisationnelles » (K. Kovach et C. Cathcart, 1999, p. 275).

« Le SIRH n'est pas limité au matériel informatique et aux logiciels qui constituent la partie « technique » du système. Cela inclut aussi les personnes, les politiques, les pratiques et les informations nécessaires pour remplir la fonction RH. De ce fait, un SIRH fonctionnel doit créer un système d'information qui permette l'intégration des politiques et des pratiques utilisées pour gérer le capital humain de l'entreprise ainsi que les pratiques requises pour utiliser le système informatique » (A. Hendrickson, 2003, p. 382).

Cette deuxième définition élargi le périmètre du SIRH en considérant les utilisateurs, leurs objectifs et leur environnement. C'est une différence importante car ce qui compte, ce sont bien les finalités stratégiques de la GRH et ce en quoi le SIRH peut les servir, et non pas le SIRH seul en tant que tel. Il ne suffit pas simplement d'installer un SIRH, d'utiliser les NTIC pour rendre plus efficace et efficiente la GRH. Elle doit partir de ses finalités et voir comment la technologie peut les supporter, et non adopter les yeux fermés ces technologies.

Quelles sont donc ces finalités stratégiques ?

F. Blanchot et F. Wacheux nous invitent à examiner les relations entre « TIC (au sens NTIC), finalités de la GRH et création de valeur ». « ..., elles [les NTIC] peuvent contribuer à créer de la valeur si elles permettent une meilleure maîtrise des finalités de la GRH » (F. Blanchot et F. Wacheux, 2002, p. 16).

Ils nous proposent dans le tableau ci-dessous quatre finalités stratégiques pour la GRH suivi de trois contraintes :

Finalités	Opérationnalisation	Modules
Attirer les compétences requises	L'attraction des compétences requises passe par le recrutement ainsi que la gestion des rémunérations, de l'emploi, de la formation, des carrières et de la communication	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement - GPEC - Communication
Développer les compétences requises	Le développement des compétences passe par la formation, la communication et la gestion des parcours professionnels. Les évolutions de l'environnement doivent être prises en compte et anticipées dans le cadre de la gestion de l'emploi et de la formation, aux niveaux collectif et individuel.	<ul style="list-style-type: none"> - Formation - Communication - Parcours - GPEC
Mobiliser les compétences disponibles	La mobilisation des compétences disponibles vise à l'allocation adéquate des compétences. Elle passe par leurs usages dans la direction des valeurs et but de l'entreprise, au travers de la gestion de l'individu (recrutement et formation), la gestion de l'emploi (mise en avant de l'autonomie, des initiatives) et la gestion des relations collectives (communication, circulation et transparence des informations). L'organisation du temps de travail et de la gestion des effectifs participent également au travail de mobilisation.	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration - GPEC - Recrutement - Formation - Communication - Temps - Activités
Conserver les (seules) compétences requises	La conservation des compétences vise à ne fidéliser que les compétences requises et à éviter de garder ou de développer les autres. La gestion anticipée des emplois et des effectifs participe à cette fidélisation, ainsi que des outils d'adaptation comme l'organisation du temps de travail, la mobilité et la flexibilité.	<ul style="list-style-type: none"> - GPEC - Activité - Temps - Parcours - Évaluation
Respecter les contraintes juridiques	Une bonne planification des ressources humaines prenant en compte les besoins réels de l'entreprise et ses capacités financières donne un excellent jugement sur les types de contrat à proposer aux nouvelles recrues.	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement - GA
Maîtriser les coûts de GRH	La maîtrise du recrutement, de la mobilité interne et de la gestion des formations permettent une économie de personnel tout en accroissant leur valeur ajoutée. Les charges annexes liés au personnel s'en trouve réduit.	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement - Parcours - Formation
Être socialement responsable	Le fait de disposer d'une base de données aussi fournie permet de générer des statistiques et des rapports basés sur des indicateurs pertinents qui constitueront un baromètre social fidèle à la réalité.	-

ATTIRER LES COMPÉTENCES REQUISES

Pendant toute sa durée de vie, l'entreprise assure sa viabilité et son éventuelle croissance par le biais de la compétitivité, et celle-ci est assurée entre autre grâce à un personnel qualifié et talentueux capable d'élaborer quand il le faut de nouvelles stratégies et innover, mettre en œuvre ces stratégies au niveau opérationnel et produire des rapports de suivi fidèles à sa santé dans tous les domaines qui la composent. Ce personnel ne naît pas du néant, il faut la constituer par une bonne politique de recrutement. Pour recruter, il faut être en mesure de susciter chez les potentiels candidats de l'intérêt pour l'entreprise. Cette attractivité se construit par la mise en place de certaines dispositions sur lesquelles l'on se doit de communiquer pour les faire connaître au plus grand nombre. D'ordinaire, au Congo, une bonne rémunération et quelques avantages sociaux suffisent pour attirer certains talents. Toutefois, à défaut de rémunération conséquente, une bonne politique de formation et d'excellents plans de carrière peuvent attirer de jeunes talents en quête de progression professionnelle. Si l'entreprise dispose de ces deux atouts, elle peut s'attendre à une saturation de son vivier de candidatures. Il est clair que le processus de recrutement intègre des éléments d'autres processus RH. Dans ce cas, un simple logiciel dédié au recrutement ne suffirait pas pour remplir cette tâche. Il faut un système cohérent qui permet les actions suivantes :

- *Générer automatiquement des profils de postes qui expriment parfaitement les besoins du poste (établis par le module GPEC) pour servir de base dans le traitement automatisé des candidatures,*
- *Communiquer sur les profils de poste générés avec des liens d'accès aux politiques de rémunération, de formation et des plans de carrière en utilisant une architecture de communication capable d'atteindre un maximum de candidats potentiels (un portail RH connecté à différents réseaux sociaux).*

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES REQUISES

Le recrutement ne donne que rarement lieu à la constitution d'un personnel parfait pour la simple et bonne raison qu'aucune école n'est suffisamment armée pour former parfaitement aux réalités sans cesse changeantes du terrain. Les recrues peuvent toutefois disposer de solides bases qu'il faudra alors développer pour obtenir des agents efficaces à leurs postes de travail. Ceci passe inéluctablement par la formation, la mutualisation des procédés et des savoirs ainsi que la gestion des parcours professionnels. Dans ce cas, un logiciel de formation dédié ne suffirait pas, car il faut pouvoir :

- *Dresser automatiquement des profils de compétence du personnel en effectuant des évaluations régulières (établies par le module Parcours) sans pour autant surcharger ou perturber le rythme de travail des agents (self-service manager et collaborateur),*
- *Effectuer une correspondance entre les profils dressés et les prérequis des postes de travail (établis par la GPEC) pour ressortir les besoins en formation,*
- *Vérifier dans le glossaire si l'on dispose de contenus en interne puis y donner accès le cas échéant au personnel concerné (via le portail RH en mode interactif) ou programmer des sessions avec des acteurs externes,*
- *Réfléchir, sur base des fiches de poste, au meilleur parcours devant produire à terme une ressource qualifiée dans l'optique d'une planification à moyen et long terme des ressources humaines (établies par le module Parcours).*

MOBILISER LES COMPÉTENCES DISPONIBLES

Une fois recruté et éventuellement développé, le personnel doit être affecté en s'assurant d'une excellente correspondance entre compétences et postes à pourvoir. Un logiciel pur de gestion administrative ou de parcours professionnel ne suffit pas, puisqu'il faut pouvoir :

- *S'assurer au préalable d'avoir un accès direct au gestionnaire des fiches de poste (GPEC) ainsi qu'au dossier complet du personnel (GA),*
- *Mettre à jour les contrats et établir ou mettre à jour le profil de rémunération (établies par le module rémunération) et le profil de paie (Module paie),*
- *Mettre à jour le cas échéant le régime horaire (GTA) du personnel mobilisé,*
- *Faire savoir au reste du personnel les différents mouvements effectuées (Portail RH, diffusion avec possibilité d'interagir avec le concerné et possibilité pour le N+1 de consulter le dossier de son collaborateur).*

CONSERVER LES (SEULES) COMPÉTENCES REQUISES

Un personnel qui répond aux attentes de l'entreprise, ça ne court pas les réseaux de recrutement. Très souvent, on l'obtient à coût d'importants investissements. On se doit donc de le conserver. Pour cela, une bonne perspective de carrière devrait aider. Fidéliser, c'est aussi aménager une organisation du temps de travail qui met pleinement à profit les compétences tout en se souciant du bien-être au travail. Les modules Parcours, Gestion du temps et Communication RH doivent parfaitement s'intégrer pour parvenir à atteindre cet objectif de fidélisation.

LES CONTRAINTES

- **Respecter les contraintes juridiques** : *l'entreprise doit pouvoir adapter en toute légalité ses activités de recrutement et de gestion des carrières en fonction de ses capacités financières sans nuire à la performance (opter par exemple pour des contrats de stage, du travail temporaire ou l'externalisation à chaque fois qu'elle le peut),*
- **Maitriser les coûts de GRH** : *l'entreprise pourra éviter des recrutements inopportuns qui accroissent les charges du personnel sans réel apport en valeur ajoutée, réalisant ainsi des économies,*
- **Être socialement responsable** : *la masse des données gérées permet la constitution aisée d'un baromètre social suffisamment fidèle à la réalité pour permettre des actions sociales maîtrisée.*

Toutes ces finalités ne sont atteignables que si les activités qui permettent de les atteindre sont encadrées par une bonne organisation du travail, à la fois stable, fiable et complètement flexible (peut subir des changements sans contraintes imposées par les outils NTIC). La circulation et le schéma de validation des différents flux documentaires (module GED) dépendent étroitement de cette organisation. Il est donc absolument nécessaire de disposer d'un module de gestion électronique des processus métiers ou workflow. Le mot workflow (ou flux de travail) est la modélisation et la gestion informatisée de l'ensemble des tâches à accomplir par les différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier (ou processus opérationnel). De façon pratique, il englobe :

- *Un circuit de validation totalement paramétrable et fidèle à la stratégie RH,*
- *Les tâches à accomplir entre les différents acteurs (humains et unités logicielles) d'un processus,*
- *Les délais à respecter,*
- *Les modes de validation.*

Ainsi, il apparaît bien évident qu'il est nécessaire, d'une part, de disposer de solides compétences RH pour être en mesure d'assimiler et mettre en œuvre ces finalités et d'autre part de posséder de véritables aptitudes à absorber et manipuler aisément les outils NTIC en constante évolution afin de parvenir à concevoir le support technologique adapté. D'où l'inéluctable nécessité de créer une fonction capable d'intégrer nativement ces deux univers : la fonction SIRH.

❖ Fonction SIRH

Il s'agit d'une sous-fonction RH qui en incarne les prérogatives par-dessus tout. Elle a l'ADN RH. Transversale par rapport aux autres sous-fonctions RH, elle participe à l'élaboration de la stratégie globale RH et s'applique à en faciliter la mise en œuvre à tous les niveaux opérationnels par le moyen notamment de la digitalisation qui vient alors comme support à l'accomplissement des missions RH et à l'exécution des différentes tâches définies conformément aux finalités de la GRH en mettant à profit les possibilités qu'offrent les fabuleux outils NTIC. Grâce à cette sous-fonction, la fonction RH s'approprie aisément les NTIC et les intègre complètement dans la construction de sa stratégie pour en tirer la toute-puissance, sans avoir à dépendre d'une expertise externe complètement étrangère aux pratiques et à la culture RH. Il est important de noter que la fonction SIRH ne requiert pas toujours des capacités de mise en œuvre purement techniques des NTIC (comme coder une application, maintenir un serveur de données ou administrer une infrastructure IT). Elle requiert par contre en amont une réelle capacité à traduire les besoins du métier en spécifications fonctionnelles, même techniques et élaborer une architecture logiciel viable afin de permettre des réalisations informatiques fidèles (par des tiers ou par lui-même le cas échéant) puis en aval des aptitudes à vérifier la conformité de ces dernières et à en assurer une exploitation optimale (paramétrage, administration, maintenance de premier niveau). De par son importance cruciale et son implication dans les autres sous-fonctions, il est nécessaire qu'elle ait la préséance sur elles en terme de relation hiérarchique.

LES CONTEXTES

Deux contextes d'entreprise définissent l'institution de cette fonction. Le premier (zéro digitalisation) décrit une entreprise qui souhaite digitaliser sa fonction RH en y intégrant un SIRH et le deuxième (digitalisation partielle) est celui d'une entreprise qui en possède déjà un et qui veut l'administrer. Il va sans dire que les descriptions de poste du premier contexte finissent pas muter en celles du deuxième une fois le SIRH mis en exploitation. Et réciproquement, celles du deuxième peuvent intégrer celles du premier en cas de nécessité d'étendre le SIRH déjà en exploitation.

- **Zéro digitalisation** : dans cette situation, le responsable SIRH intervient comme chef de projet SIRH. Il agit toujours en qualité d'AMOA auprès du DRH ou du DG et peut, s'il en a les capacités et l'autorisation, exercer comme chef de projet lors de la mise en œuvre de la plateforme SIRH. Après la mise en exploitation, il est chargé de conduire le changement en assurant la formation des utilisateurs (RH et personnel) et l'adoption de la nouvelle plateforme. Souvent recruté à titre de consultant, il bascule pour assurer les missions liées au deuxième contexte. Il peut bénéficier d'un CDI.
- **Digitalisation partielle** : le responsable SIRH ou superviseur SIRH est mis à l'entière disposition de la DRH pour conseiller le DRH, encadrer (aspects NTIC) les activités opérationnelles des agents RH (et du personnel) et le cas échéant assurer les mutations futures du SIRH. Il est l'interface privilégié du DRH pour ses interactions avec la DSI et/ou les éditeurs de la solution. À l'aise avec la gestion des données, il se charge de l'extraction et de l'analyse des données RH ainsi que de la production des tableaux de bord RH construits avec des indicateurs pertinents.

Toute l'activité du responsable SIRH est conduite par la nécessité d'optimiser les performances et produire de la valeur ajoutée. Il faut réduire au maximum les coûts et améliorer la productivité, avec pour conséquence naturelle : l'augmentation des profits. Des objectifs parfaitement atteignables si l'on sait s'y prendre. En effet, l'automatisation intelligente des activités opérationnelles peut éliminer les postes de travail cantonnés à des opérations de saisies et classement (le service Administration du personnel bénéficierait d'une véritable cure d'amincissement), soulager les acteurs de développement RH des tâches ingrates pour qu'ils s'adonnent pleinement aux activités à forte valeur ajoutée et enfin décentraliser une

partie de la gestion des effectifs pour permettre une meilleure autonomisation des managers (véritables partenaires RH).

« La fonction RH est invitée à participer à la création de valeur » (J-M. Peretti, 2002, p. 315).

Tirant profit de sa position de garante de l'organisation du travail au sein de l'entreprise, la fonction RH devrait naturellement donner le temps pour une digitalisation efficace. En effet, le système d'information global de l'entreprise doit être au service des différents processus et représenté dans sa version finale un tout homogène composé de sous-systèmes (comme le SIRH) parfaitement intégrés dans une logique d'urbanisation. Le module workflow du SIRH se révèle alors comme l'ossature fonctionnelle évidente sur laquelle devrait être bâti un tel système composite. Étant données que les utilisateurs de ce système composite sont principalement des agents, là encore le SIRH démontre sa position prépondérante. En effet, c'est au niveau du SIRH que sont enregistrées les entrées et sorties du personnel (activation et désactivation), ainsi l'annuaire des utilisateurs aurait tout intérêt à être administré par le SIRH pour assurer l'authentification et la sécurité des accès.

II. Partie 2 : l'offre de service Ntuadi'SIRH

❖ Description de l'offre Ntuadi'SIRH

La société NTUADISSI Sarl s'est associée à l'Observatoire Africain des Ressources Humaines pour mettre en service un système d'information intégré entièrement dédié à la GRH. Ce système garantit l'intégrité des données RH, automatise l'ensemble des processus RH, fournit les conditions pour une meilleure assistance RH temps-réel et offre un outil efficace d'aide à la décision. Autant de fonctionnalités qui, d'une part, déchargeront les gestionnaires RH des tâches répétitives à faible valeur ajoutée pour leur permettre de s'investir davantage dans le développement du capital humain et d'autre part, amélioreront la confiance du personnel en une équipe RH qui s'attache manifestement à leur bien-être et au développement de leur capacité dans le but d'accroître les profits de l'entreprise.

Le système est composé de :

- **Un infocentre** pour l'extraction et la mise en forme plus élaborée des données RH via le mode requêtes packagées et le mode libre,
- **Un ensemble de modules applicatifs cross plateforme** répartis en couches, pour l'automatisation des différents traitements tels que définis dans les plans d'action RH,
- **Un portail intranet** pour le travail collaboratif (accès mutualisé aux modules applicatifs et aux ressources RH) et la communication RH (annonces, communiqués administratifs, actualités de l'entreprise, forum, glossaire),
- **Une téléassistance RH** pour une assistance de proximité permanente au personnel itinérant,
- **Un outil d'aide à la décision** pour assister les décideurs via les tableaux de bord RH interactifs effectuant un reporting temps-réel des indicateurs RH,
- **Des interfaces de programmation (API)** pour des connexions à des systèmes tiers afin d'assurer une interopérabilité efficace avec les systèmes existants de l'entreprise.

Une véritable innovation et une grande première pour le pays. Brazzaville et Pointe-Noire qui vont servir de base pilote pour le déploiement de cette offre, seront suivies dans un premier temps par Ouesso, Oyo et Dolisie ; puis par les autres localités. Un déploiement au-delà des frontières du Congo est en perspective.

Tandis que NTUADISSI se chargera des aspects NTIC et de certaines activités SIRH, l'Observatoire Africain des Ressources Humaines (OARH) qui a appuyé par son expertise RH la réalisation de ce produit se chargera de superviser les prestations de conseil aux entreprises consommatrices.

Une fois le système opérationnel, les entreprises, les services publics, les autoentrepreneurs et les commerçants vont disposer d'un outil exceptionnel pour effectuer leurs transactions RH avec l'assurance d'une rapidité, d'une fiabilité et d'une flexibilité jamais proposée au Congo.

Notons que le projet créera de la valeur en terme d'amélioration de la qualité des process et de la promotion des bonnes pratiques. Il améliorera le bien-être du personnel et favorisera l'assimilation de la culture d'entreprise.

En outre, c'est une évidence que cette offre répondra adéquatement aux exigences actuelles liées à la digitalisation des processus d'entreprise.

❖ Principes de fonctionnement de l'offre Ntuadi'SIRH

L'offre se présente en deux formules : une formule **achat licence d'utilisation** et une formule **location fonctionnalités à la carte**. Ceci pour favoriser une utilisation adaptée aux contextes financier et organisationnel de chaque entreprise cliente. En effet, toutes les entreprises n'ont pas la même taille, encore moins les mêmes besoins RH. L'utilisation du produit doit être aussi variée que sont les sortes d'entreprises publiques et privées, allant du plus petit établissement aux grandes SA, des entreprises à faible diversité du personnel aux entreprises qui ont recours à une main d'œuvre fortement dépendante du volume et de la nature de ses activités.

Ainsi, les formules se présentent comme suit :

- **Achat licence d'utilisation** : le client acquiert le droit d'exploitation d'un nombre défini de tout ou partie d'instance de la plateforme, qui va être déployée dans ses locaux et peut, sous certaines conditions, avoir accès à une partie du code source pour y intégrer des développements spécifiques.
Note : les activités de maintenances correctives et prospectives font l'objet de contrats spécifiques.
Formule adaptée aux grandes structures soucieuse d'une meilleure intégration de leur SI pour une optimisation des coûts.
- **Location fonctionnalités à la carte** : le client n'acquiert pas de licence et donc utilise une instance personnalisée hébergée et maintenue par NTUADISSI. Il y a accès à distance moyennant un abonnement périodique à tout ou partie des fonctionnalités offertes. Abonnement qui peut être interrompu selon les termes du contrat de location préétabli entre les parties. L'instance est paramétrée et configurée pour répondre spécifiquement aux exigences du client.
Note : le client bénéficie automatiquement, s'il le souhaite, des mises à jours de la plateforme.
Formule adaptée aux petites structures et à celles qui veulent externaliser la fonction RH pour une maîtrise des coûts.

À celles-ci, s'ajoutent les offres de conseil qui vont du simple accompagnement (assistance RH) à la mise à disposition des équipes de consultants RH dédiés aux activités du client (externalisation complète) :

- **Téléassistance RH** : le client peut demander à obtenir régulièrement des renseignements sur les réglementations en vigueur, les relations avec les instances d'affiliation et diverses questions administratives et juridiques, ce moyennant un abonnement forfaitaire périodique.
Formule adaptée à tous types de structures en quête d'informations utiles. Économies sur les coûts de transport encombrants.
- **Télé-gestionnaire RH** : le client peut recourir à l'usage à distance des services d'un ou plusieurs agents RH correspondant à un profil spécifique pour l'accomplissement de certaines tâches (standard, administration RH, développement RH, communication interne, etc.), ce moyennant un abonnement forfaitaire périodique.
Formule intégrée dans l'option Externalisation. Économies sur les coûts du personnel (certaines primes et fournitures).

- **Consultant RH/SIRH** : le client peut demander à bénéficier des services d'un expert RH/SIRH dans le cadre des activités de formations continues, de coaching pour un poste ou une activité précise, de l'appui à l'aide à la décision suivant une facturation flexible.
Formule adaptée à tous types de structures. Accroissement des compétences et démarche qualité. Optimisation des coûts.
- **Intérimaire** : tout client qui le souhaite peut recruter, dans le cadre d'un contrat de travail temporaire, du personnel (RH ou autre) appartenant à tous types de catégorie (cadre, agent de maîtrise, employé qualifié) pour accomplir tous types de mission pour une durée définie.
Formule adaptée à tous types de structures. Garantie d'une main d'œuvre hautement qualifiée. Démarche qualité.

Un **Datacenter** maître et ses éventuelles répliques distantes hébergent la base d'information qui est joignable 24h/24 depuis les **interfaces client** sur les ordinateurs et leurs navigateurs ainsi que sur les périphériques mobiles (TPEs, tablettes, smartphones) via **internet** et les **intranets** entreprises. Un **centre de coordination** des équipes et de **supervision des activités** s'assure du bon état du système et de la continuité des services en cas d'anomalie. Le système propose une palette de **profils utilisateurs limités par des privilèges** bien déterminés pour garantir la personnalisation des services et une **sécurité maximale**. Un algorithme de **chiffrement** permet de chiffrer les **transactions** entre le Datacenter et les périphériques.

La plateforme offre des fonctionnalités personnalisées qui s'adressent à cinq (5) catégories d'acteurs :

- Les gestionnaires RH : ils disposent des écrans de paramétrage des données RH et de workflow, des différents écrans de GRH, de gestion électronique des documents (GED) et de production des statistiques et des états.
- Les télé-assistants RH : ils disposent d'un espace CRM pour interagir avec le personnel grâce à l'ouverture, le suivi et la fermeture des tickets des demandes, consulter les informations liées aux profils client (membre du personnel) et suivre la gestion de leurs activités.
- Les collaborateurs : ils disposent des modules self-service pour la consultation de leurs dossiers personnels, la réalisation des actions interactives (envoi des demandes, réponses lors des évaluations) et un tableau de bord personnalisé.
- Les dirigeants : en plus des modules self-service et du tableau de bord personnalisé, ils ont accès aux écrans de planning des équipes et à leurs statistiques.
- Le centre de contrôle : c'est le back-office, il a accès à tous les écrans nécessaires à l'administration de la plateforme, qu'il s'agisse de la gestion des données, de celle des instances déployées de l'application ou de la connectivité.

Par ailleurs, des écrans spécifiques pourront être développés ultérieurement pour les instances d'affiliation qui en feront la demande afin de se connecter directement à l'extranet de la plateforme **Ntuadi'SIRH**.

Bien entendu, ces transactions, pour la plupart, impliquent des paiements. Ainsi, un système de paiement électronique est intégré pour facilement répondre aux exigences d'interopérabilité et de sécurité. Ce portefeuille électronique cohabite avec les modes de paiement traditionnels, ils forment ensemble un système de paiement hybride. De ce fait, les clients peuvent payer soit via le portefeuille électronique, soit par cash, soit par virement bancaire, soit par chèque, soit par tout autre système de paiement existant et apte à intégrer la plateforme.

III. Conclusion