Bloomberg Businessweek RESEARCH SERVICES

Leaders et suiveurs dans l'adoption des applications RH mobiles

Si le secteur de la santé adopte massivement les applications RH mobiles, les industries manufacturières et hôtelières restent plus prudentes.

Par Howard Baldwin

Surprises par l'invasion des terminaux mobiles, les entreprises doivent choisir les collaborateurs à équiper et les applications auxquelles ils pourront accéder. Il leur faut trouver le juste équilibre entre gain de productivité, coûts et problèmes de sécurité, même si la balance penche clairement en faveur de la productivité.

Une étude réalisée en novembre 2010 par Bloomberg Businessweek Research Services (BBRS) révèle un niveau élevé d'adoption des périphériques mobiles et d'accès aux applications d'entreprise dans les sept plus grands secteurs d'activité au monde, toutes catégories professionnelles confondues. Ce rapport, qui présente notamment les points de vue des représentants de différents secteurs sur les défis et les réussites liés à leur déploiement, se concentre plus particulièrement sur les applications RH mobiles car celles-ci concernent tous les niveaux hiérarchiques.

Si certains secteurs procèdent à ce type de déploiement plus rapidement que d'autres, tous prévoient de proposer des applications RH mobiles à la majorité de leurs collaborateurs dans les deux prochaines années (voir Figure 1).

Taux d'adoption des applications

L'essor des applications mobiles s'explique notamment par la consumérisation de l'informatique. Dans une étude réalisée par IDC, près de huit responsables informatiques sur dix déclarent que leurs collègues comptent sur eux pour favoriser l'utilisation de périphériques mobiles tels que smartphones et tablettes dans l'entreprise. D'après eux, la consumérisation de l'informatique (qui, selon IDC, englobe la prise en charge des terminaux mobiles, applications et réseaux sociaux) est inévitable car elle rend les équipes plus productives, et ils sont même 70 % à penser qu'elle doit faire partie intégrante du fonctionnement d'une entreprise.

« Les cadres ont commencé à gérer leurs portefeuilles d'investissements sur leurs iPads, à la maison. En revanche, au bureau, ils imprimaient encore des feuilles de calcul », explique Kevin Benedict, analyste chez Netcentric Strategies, société de conseil en mobilité d'entreprise. « Du coup, ils ont demandé à leurs services informatiques pourquoi ils ne pouvaient pas procéder de même au travail. »

Taux d'adoption par secteur d'activité

Dans tous les secteurs d'activité, en moyenne plus de la moitié des collaborateurs accèdent aux données de l'entreprise via un terminal mobile, le taux étant plus élevé pour les cadres supérieurs (voir Figure 2). En outre, l'adoption totale, importante à tous les niveaux hiérarchiques, n'atteint un seuil inférieur à 50 % que pour le personnel administratif.

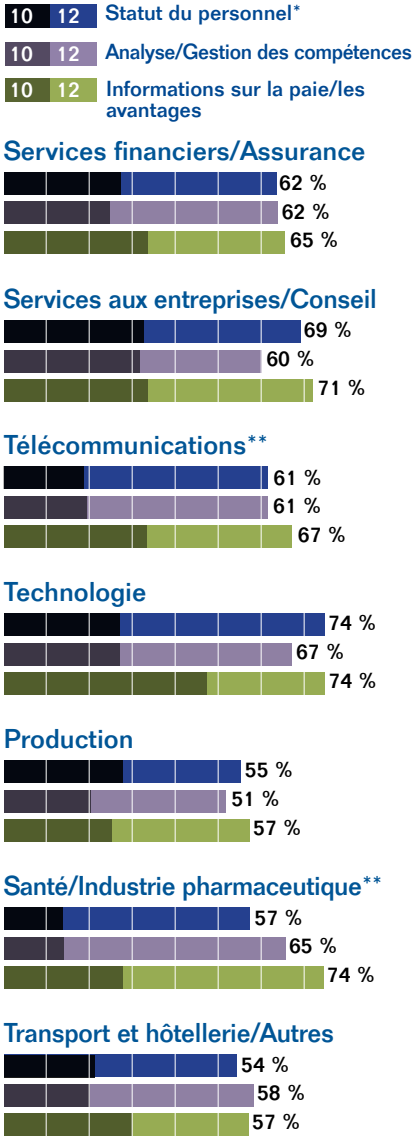
Chaque secteur d'activité a ses propres priorités et défis :

Services financiers/Assurance. En matière d'accès aux informations d'entreprise via des périphériques mobiles, le secteur des services financiers est le plus réactif car 64 % des collaborateurs en moyenne disposent de l'équipement nécessaire. Les courtiers ont en effet besoin d'accéder rapidement aux données financières en constante évolution. Les experts en assurances, quant à eux, doivent pouvoir évaluer les dommages sur les sites des clients. Pourtant, force est de constater que ce segment n'est pas le leader de l'accès mobile aux applications RH.

Figure 1

Adoption des applications RH par secteur d'activité dans les deux ans

Q : Quels types d'informations d'entreprise sont actuellement accessibles ou le seront au sein de votre organisation via un smartphone ou tout autre type de périphérique doté d'un navigateur Web, dans deux ans ?



*Statut du personnel = Disponibilité du personnel et suivi des temps.
**Taux de réponse relativement faible.
Sondage auprès d'un échantillon de 1 004 personnes
Source : Bloomberg Businessweek Research Services

La société SBLI USA Mutual Life Insurance Company, basée à New York, fait figure d'exception. Paul Capizzi, vice-président des systèmes d'information, a équipé ses collaborateurs de tablettes et de smartphones pour faciliter la planification et la gestion des contacts. Il utilise les mêmes informations pour compiler les données utilisées pour les analyses du personnel. « Notre équipe de direction peut consulter les mêmes informations et voir que le responsable du développement commercial a consacré un certain nombre d'heures à un prospect et quelles informations il a ensuite téléchargées », explique-t-il. « La direction dispose ainsi d'une visibilité en temps réel sur les activités. »

Services aux entreprises/Conseil. Ce segment présente un niveau d'accès mobile élevé aux informations d'entreprise, avec une moyenne de 60 % des collaborateurs équipés. Ces entreprises, réactives quand il s'agit de fournir un accès mobile aux performances financières et aux informations d'état sur les commandes clients, sont également bien placées en ce qui concerne les applications mobiles de gestion de la paie/des avantages, puisque 71 % d'entre elles fournissent déjà cette fonctionnalité ou prévoient de le faire dans les deux ans. Néanmoins, elles accusent un retard en matière d'accès mobile aux données RH, notamment pour la gestion des compétences et l'analyse.

Cela dit, le changement est en marche. « 80 % de nos effectifs sont mobiles », explique Veresh Sita, directeur des systèmes d'information chez Colliers International, société de services spécialisée dans l'immobilier, basée à Seattle. « Ils utilisent de nombreux périphériques mobiles », ajoute-t-il, « des ordinateurs portables aux tablettes en passant par les smartphones ». « Tout au long de la journée, nos commerciaux doivent savoir ce qui est à vendre ou à louer, qu'il s'agisse de bureaux, de commerces ou d'espaces industriels, mais aussi quel est l'état du marché en termes de concurrence. Ils doivent pouvoir accéder facilement aux coordonnées des clients et prospects, ainsi qu'aux informations démographiques sur l'entreprise elle-même. »

Télécommunications et technologies. Dans ces secteurs, les techniciens sur site ont besoin de périphériques puissants et légers, à même de fonctionner quelles que soient les conditions, et d'offrir un accès permanent aux informations sur les pièces de rechange ou à des astuces de dépannage. Les pourcentages moyens de collaborateurs dotés d'un accès mobile aux informations de l'entreprise sont similaires dans ces deux secteurs : 56 % pour les télécommunications et 59 % pour les technologies.

« Notre stratégie de déploiement de la technologie mobile vise simplement à faciliter le travail de nos techniciens », explique Maurice Daw, directeur général de l'accès chez Virgin Media, fournisseur de services mobiles, téléphonie fixe, haut débit et télévision par câble, basé à Hook en Angleterre. « Nous voulons leur fournir l'information dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, tout en réduisant les temps de déplacement. »

Par ailleurs, la technologie mobile a donné lieu à une plus grande satisfaction des clients. À la suite de la mise en œuvre d'une application de routage et de planification en temps réel, Maurice Daw a constaté que la productivité des techniciens avait augmenté de 15 % et que les deux-tiers des problèmes étaient résolus dans la journée et le reste dans les 24 heures.

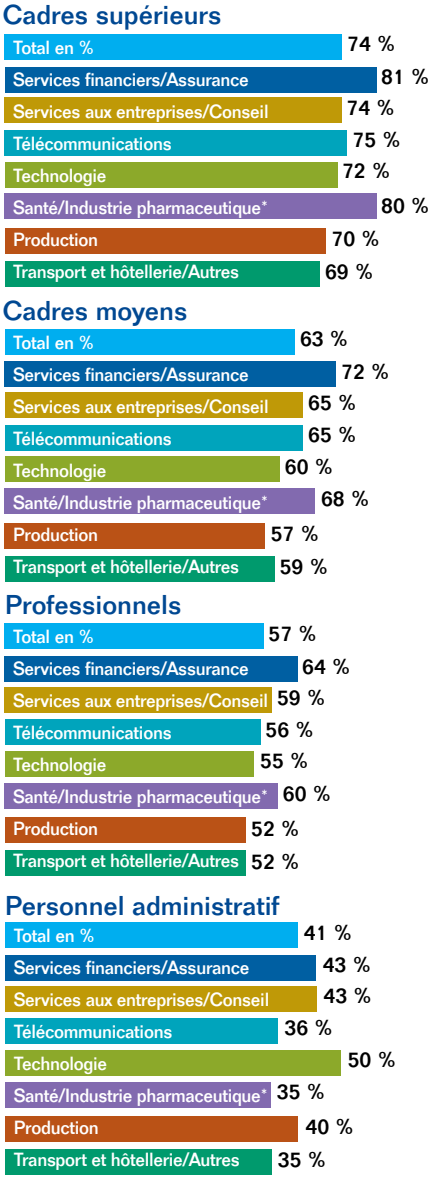
Bien que les entreprises du secteur des télécommunications aient pris du retard dans le déploiement d'un accès mobile aux applications de statut du personnel et d'analyse/de gestion des compétences, elles sont 42 % à prévoir de tels déploiements dans les deux années à venir. Dans le même temps, le secteur technologique se montre très réactif quant à l'adoption de fonctionnalités mobiles de statut du personnel et a pris une confortable avance sur les autres dans la mise en œuvre d'applications mobiles pour la gestion de la paie/des avantages.

Santé/Industrie pharmaceutique. Le déploiement des technologies mobiles dans le secteur de la santé devance de loin les autres industries, en particulier aux niveaux des cadres supérieurs et des professionnels. Ce secteur est en outre relativement réactif dans l'accès mobile à la gestion de la paie/des avantages, et plus de la moitié des personnes interrogées expliquent qu'elles prévoient d'y ajouter la gestion des compétences et l'analyse du personnel.

Figure 2

Les cadres sont les plus susceptibles d'accéder aux données de l'entreprise via un périphérique mobile

Q : Quelle proportion de collaborateurs utilisent aujourd'hui des smartphones ou d'autres périphériques mobiles équipés d'un navigateur Web pour accéder aux informations de l'entreprise ?



*Taux de réponse relativement faible.
Sondage auprès d'un échantillon de 1 004 personnes
Source : Bloomberg Businessweek Research Services

Les professionnels du secteur de la santé tendent à être mobiles et les grandes entreprises pharmaceutiques sont des multinationales dont les collaborateurs exercent dans de nombreuses régions. C'est par exemple le cas chez Merck Sharpe & Dohme, filiale de l'entreprise pharmaceutique Merck & Co dont le chiffre d'affaires est de 27,4 milliards de dollars. Martin Khun, directeur général en charge des opérations marketing stratégiques et du support commercial pour la région Asie/Pacifique, gère des collaborateurs directs répartis de l'Inde aux Philippines. Grâce à une application RH mobile, les demandes de base peuvent être traitées à tout moment et en tout lieu dans le monde, via un terminal informatique comme un smartphone ou une tablette.

Production. Concernant l'accès aux données de l'entreprise via des périphériques mobiles, le secteur de la fabrication est à la traîne, y compris dans le domaine des RH. Pourtant, les fabricants sont confrontés à nombre de situations qui nécessitent un accès mobile : contrôle d'une chaîne de montage par les ingénieurs ou vérification de stocks par les commerciaux, par exemple. Comme le souligne Craig LeClair, directeur informatique chez Altera, fournisseur de solutions de logique programmable basé à San José : « Ceci ne concerne pas seulement les cadres qui consultent leurs e-mails ou font des analyses mais aussi les équipes de nos services d'ingénierie qui contrôlent le travail à distance ». Lorsque les ingénieurs d'Altera exécutent des tests de régression sur une puce, cela peut prendre plusieurs jours. Maintenant, ils peuvent directement se connecter au système pour voir l'avancement du travail.

À la facilité d'accès s'oppose la question de la sécurité des terminaux mobiles, donc des problèmes de propriété intellectuelle qui préoccupent grandement les fabricants. Pour y répondre, les entreprises telles qu'Altera utilisent différentes méthodes : mécanismes d'accès multiniveau, séparation entre données personnelles et données d'entreprise, interdiction pour les collaborateurs de stocker des données sur les périphériques mobiles.

Transport et hôtellerie. À l'instar de la fabrication, l'adoption des applications mobiles dans l'industrie du tourisme est plus lente que dans d'autres secteurs d'activité, avec un peu plus de la moitié du personnel doté d'un accès mobile aux informations d'entreprise et des chiffres généralement faibles pour l'accès aux applications RH mobiles. Le secteur a concentré la plupart de ses efforts de mobilité sur le service à la clientèle.

Il semblerait toutefois que cette tendance s'inverse. United Airlines, par exemple, a récemment équipé son personnel navigant de tablettes pour remplacer les manuels d'instruction, lourds et encombrants. Les hôtels, quant à eux, envisagent de fournir des périphériques mobiles au personnel de maintenance et d'entretien, en mouvement permanent dans l'établissement, pour leur permettre d'informer la direction sur les réparations et le nettoyage des chambres. L'accès à des applications RH mobiles devrait également se généraliser : 38 % des entreprises prévoient de déployer l'analyse/la gestion des compétences dans les deux prochaines années.

L'avantage de la mobilité

Comme le montre l'étude réalisée par BBRS, l'un des domaines intersectoriels les plus prometteurs en termes d'accès mobile concerne les ressources humaines. Dans le même temps, les entreprises tournées vers l'avenir utilisent déjà l'accès mobile de maintes façons pour aider leurs collaborateurs. Citons par exemple les opportunités de formation, avec des guides et podcasts téléchargeables. En outre, des fonctionnalités de réseau social permettent aux collaborateurs de rechercher et de contacter le collègue le plus approprié pour répondre à des questions ou apporter des éclaircissements sur un problème donné. Comme les responsabilités des collaborateurs les rapprochent de plus en plus de leurs clients et les éloignent de leurs bureaux physiques, les entreprises comptent sur la technologie mobile pour mieux les former et les informer. ■

« Ceci ne concerne pas seulement les cadres qui consultent leurs e-mails ou font des analyses mais aussi les équipes de nos services d'ingénierie qui contrôlent le travail à distance. »

— Craig LeClair, directeur informatique, Altera

Basé dans la Silicon Valley, Howard Baldwin écrit sur la technologie depuis 1987, notamment sur la technologie mobile pour Corporate Computing et PC/Computing. Il est également l'auteur de livres blancs et d'articles pour Microsoft Windows Mobile et sur RIM.

Les applications RH deviennent mobiles

La mobilité est bien plus qu'une simple tendance. Elle modifie radicalement les méthodes de travail. Les entreprises qui dotent leurs équipes d'un accès mobile aux applications professionnelles peuvent améliorer la productivité de leurs collaborateurs, augmenter la visibilité de la direction et améliorer la prise de décision des responsables. Grâce aux solutions mobiles de SAP, les entreprises peuvent capitaliser sur la révolution de la mobilité en utilisant une plate-forme qui garantit la sécurité et des applications qui étendent les processus de gestion à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

SAP propose une large sélection d'applications RH mobiles destinées à répondre aux besoins spécifiques des rôles au sein de l'entreprise grâce à des contenus et à des services individualisés. Ces applications intuitives, évolutives et sécurisées permettent de connecter l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise aux processus et informations RH appropriés, via une large gamme de terminaux mobiles.

Les collaborateurs peuvent maintenant réaliser un grand nombre d'activités associées aux ressources humaines depuis le périphérique mobile de leur choix. Ainsi, ils peuvent accéder à la structure organisationnelle de l'entreprise pour rechercher les coordonnées d'un collègue. Ils peuvent saisir les données de temps pendant leurs déplacements et pourront bientôt suivre les temps et les dépenses associés aux ressources d'un projet, en temps réel ou presque.

Les collaborateurs peuvent visualiser leurs jours de congés restants et soumettre leurs dates de vacances, ou encore numériser des justificatifs de déplacement via des fonctionnalités spécifiques de leur terminal mobile, par exemple l'appareil photo, puis créer des notes de frais directement. Toutes les données soumises s'intègrent aux systèmes back-office de l'entreprise et permettent aux collaborateurs de prendre des décisions éclairées, fondées sur des informations uniques et actualisées.

Les responsables peuvent vérifier la disponibilité de leurs subordonnés directs sur un calendrier d'équipe, où qu'ils soient. Les applications d'aide aux entretiens permettent aux responsables du recrutement de gérer les candidats, d'accéder à des documents pendant les entretiens et de collaborer de façon plus rapide afin de dénicher les talents dont l'entreprise a besoin.

Une plate-forme éprouvée

Les applications RH mobiles de SAP s'appuient sur la plate-forme éprouvée SAP Mobile Platform et la solution de gestion des périphériques mobiles SAP® Afaria®. Grâce à ces technologies, les entreprises peuvent centraliser la gestion d'une grande diversité de données, de périphériques et d'applications mobiles. Ces applications mobiles, dont l'activation et la mise à jour sont automatiques et sans fil, ne nécessitent pas l'intervention de l'utilisateur.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur la façon dont les solutions mobiles de SAP peuvent aider votre département RH à dynamiser votre productivité, à augmenter votre efficacité et à motiver vos collaborateurs, visitez notre site www.sap.com/france/mobile/hr.

Applications RH mobiles de SAP

- SAP Employee Lookup
- SAP HR Approvals
- SAP Interview Assistant
- SAP Leave Request
- SAP Manager Insight
- SAP Timesheet
- SAP Travel Expense Approval
- SAP Travel Receipt Capture
- SAP Learning Assistant

Ce projet d'étude a été réalisé grâce à une subvention de SAP.

© Copyright 2012. Bloomberg L.P.
Tous droits réservés.