

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES : COMMENT MAXIMISER VOTRE POTENTIEL ET AMÉLIORER VOS COMMUNICATIONS ?

Divers collaborateurs du Groupe-conseil AON

Volume 69, numéro 4, 2002

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1102484ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1102484ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

collaborateurs du Groupe-conseil AON, D. (2002). LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES : COMMENT MAXIMISER VOTRE POTENTIEL ET AMÉLIORER VOS COMMUNICATIONS ? *Assurances*, 69(4), 685–689. <https://doi.org/10.7202/1102484ar>

CHRONIQUE ACTUARIELLE

**par divers collaborateurs
du Groupe-conseil AON**

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES : COMMENT MAXIMISER VOTRE POTENTIEL ET AMÉLIORER VOS COMMUNICA- TIONS ?

Les spécialistes des ressources humaines (RH) ont la chance d'évoluer à l'ère de la technologie. En tirant avantage des sites web internes et externes, ils peuvent améliorer le service offert aux employés, leur offrir de l'information et de la formation de façon beaucoup plus efficace, réagir rapidement au changement, réduire les coûts et augmenter considérablement la productivité. Pour l'entreprise, les retombées d'une utilisation efficace de la technologie dans ce domaine se traduisent par des résultats financiers améliorés. Ainsi, en maîtrisant efficacement les systèmes de communication sur le web, les spécialistes des RH ont la possibilité de jouer un rôle clé dans l'atteinte des objectifs d'affaires de leur entreprise.

Grâce au web, il est possible d'élaborer un programme de recrutement solide afin de gérer efficacement le processus de recherche de personnel qualifié, un processus qui autrement peut s'avérer long et exigeant. Un intranet dynamique à valeur ajoutée donne aux employés l'occasion d'apprendre davantage sur l'entreprise et sur ses programmes de rémunération et d'avantages sociaux ainsi que sur ses régimes de retraite. Un site interactif facilite la recherche de renseignements personnalisés. Un employé, par exemple, peut y trouver des explications sur son programme d'avantages sociaux ainsi que l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées. Un tel site peut également contenir un système de gestion de la rémunération qui favorise la mise en

oeuvre de programmes de planification de carrière et d'évaluation du rendement.

Bien plus qu'un outil de reproduction électronique de documents

Convertir les mots en format électronique n'est pas synonyme de communication efficace. Les concepteurs de sites intranet doivent apporter une valeur ajoutée à cet outil de communication afin d'attirer et de fidéliser l'utilisateur. La façon de consulter un document à l'écran ou de s'y déplacer diffère considérablement de la façon de lire un document imprimé, c'est pourquoi la conception et la rédaction de pages web nécessitent un talent particulier. Le site intranet doit être pourvu de caractéristiques qui assurent des liens rapides et efficaces entre ses différentes sections. Le but n'est-il pas de permettre un accès rapide et efficace à l'information?

Puisque les besoins aussi diffèrent d'un employé à un autre, l'intranet RH doit permettre à chacun de concevoir son propre système de communication, en regroupant les composantes qui lui sont utiles.

Bâtir un intranet, un volet à la fois

Toutes les composantes d'un site intranet ne doivent pas nécessairement être établies en même temps. Construire un intranet au fil du temps garantit la mise en place d'un site répondant aux objectifs de l'entreprise. En revanche, essayer de tout accomplir à la fois incite aux raccourcis susceptibles de donner lieu à des résultats décevants. Un intranet doit donc être mis en œuvre minutieusement en évitant le piège de vouloir tout faire à la fois. L'important est d'avoir un plan d'exécution qui comporte des volets évolutifs puisqu'une mise en vigueur progressive demeure la clé du succès!

Donner à l'intranet assez de crédibilité et s'assurer que les employés se sentent à l'aise avec ce moyen de communication n'est pas chose facile. Le plus souvent, l'entreprise doit faire face à une attitude négative généralisée vis-à-vis des nouvelles technologies qui s'est renforcée avec les années. Les employés sont habitués de recevoir l'information et n'ont pas le réflexe d'aller eux-mêmes vers l'information. L'adaptation aux outils interactifs permettant une communication à deux sens peut être difficile. Il faut garder des attentes réalistes puisqu'un changement d'attitude ne peut s'effectuer du jour au lendemain. Au début, les employés

préféreront peut-être «l'ancienne méthode» mais avec le temps, ils apprivoiseront progressivement le nouvel outil.

Communication personnalisée

Incorporer des outils interactifs reliés principalement aux régimes de retraite et aux programmes d'avantages sociaux maximisera à coup sûr la valeur de l'intranet. De nos jours, les programmes d'avantages sociaux sont très novateurs et nécessitent des prises de décision de la part des employés. Les outils de modélisation représentent une source de données permettant à l'employé de prendre des décisions éclairées. De plus, ils assurent une bien meilleure compréhension des régimes de retraite et des programmes d'avantages sociaux.

Modélisation de l'épargne-retraite

L'exemple suivant démontre comment un système de modélisation peut aider l'employé à prendre des décisions importantes au sujet de son régime de retraite. Un employeur offre à ses employés une combinaison de véhicules d'épargne en vue de la retraite dont un régime de retraite à prestations déterminées assorti d'un volet flexible et d'un volet à cotisation déterminée. Le régime à prestations déterminées ouvre droit à des prestations calculées selon une formule définie qui tient compte du revenu et des années de service. Le volet flexible permet le versement de contributions salariales optionnelles déductibles de l'impôt afin d'améliorer la rente provenant du régime à prestations déterminées. La valeur de la rente procurée par le volet à cotisation déterminée est quant à elle établie par la cotisation de l'employé, par celle de l'employeur et par le revenu de placement de ces cotisations.

L'employé doit donc décider s'il veut participer au volet de retraite flexible et, si oui, à quel niveau de cotisation. Il doit également choisir son niveau de contribution au volet à cotisation déterminée ainsi que ses options de placement. De telles décisions peuvent s'avérer fort intimidantes.

Le programme de modélisation facilite la prise de décision en permettant :

- de projeter les prestations de retraite jusqu'à n'importe quel âge, selon les hypothèses entrées par l'employé, y compris le rendement du capital investi et les augmentations de salaire prévues;

- d'établir les prévisions du coût de chaque option du volet flexible ainsi que la valeur totale des cotisations de l'employé;
- de calculer le plafond de cotisations déductibles à un régime enregistré d'épargne-retraite, selon le niveau de cotisation entré par l'employé;
- d'estimer le revenu dont aura besoin l'employé à la retraite;
- d'aider l'employé à choisir la combinaison d'options de placement la plus adéquate; et
- d'expliquer les fonds de placement et le rendement du capital investi.

Modélisation des avantages sociaux personnalisés

Un grand nombre d'employeurs établissent des régimes flexibles accordant aux employés souplesse et choix. Or, prendre des décisions quant aux avantages sociaux, surtout les soins médicaux et dentaires, nécessite des connaissances particulières du sujet.

Grâce à un outil de modélisation, les employés peuvent simuler l'application de leurs choix ou d'une combinaison de choix, et voir leur incidence financière. Avec la prolifération de régimes basés sur l'utilisation de crédits flexibles, où l'employé se voit allouer une somme de la part de l'employeur applicable aux coûts du régime, les outils de calcul traditionnels, les crayons et les gommes à effacer cèdent progressivement leur place aux programmes de modélisation. Ces derniers permettent désormais aux employés de choisir n'importe quelle combinaison d'options, de constater combien de crédits devront être alloués pour ces choix et d'en comprendre les répercussions fiscales.

Programmes de promotion de la santé et de contrôle des coûts

Au cours des dernières années, les coûts des régimes de soins médicaux et dentaires ont connu une hausse spectaculaire. Certains employeurs ont constaté des augmentations de plus de 40 % en quelques années. En vue de limiter les dépenses et de bien gérer les coûts, de nombreux employeurs ont mis sur pied des campagnes de contrôle des coûts et de promotion de la santé. L'utilisation de l'intranet pour inciter les employés à devenir des consommateurs

avertis dans le domaine des services médicaux et dentaires peut apporter d'excellents résultats. Les programmes de médicaments sur ordonnance et les listes de médicaments remboursables étant souvent techniques et difficiles à communiquer, l'information et l'aide en ligne sont essentielles à la participation des employés à l'atteinte des objectifs de contrôle des coûts.

Relevés de retraite et d'avantages sociaux en ligne

Les relevés personnalisés s'avèrent des outils des plus efficaces quand vient le temps de communiquer les avantages sociaux offerts par l'employeur, qu'il s'agisse du régime d'assurance collective, des régimes de retraite ou tout simplement du salaire de base et des programmes d'incitatifs fondés sur la performance. À l'aide de la fonction de production de relevés en ligne sur intranet, l'employé a la possibilité d'imprimer presque instantanément un relevé personnalisé, et ce, en tout temps.

Extranets

Certains employeurs ont établi des extranets reliés à leur intranet afin que l'employé puisse soumettre directement les demandes de remboursement des soins médicaux et dentaires à l'administrateur et obtenir le solde de son compte de retraite à cotisation déterminée. L'extranet crée un lien direct avec un administrateur de régime à l'externe, améliorant ainsi l'efficacité des services d'impartition des ressources humaines. La valeur du service impartit est d'autant augmentée du fait que l'information peut être fournie de façon ponctuelle, sans délai.

Un dernier mot ...

En tirant profit au maximum des moyens technologiques à leur portée, les spécialistes des ressources humaines peuvent considérablement influencer les résultats financiers de leur organisation. Le rôle que le service des RH joue au sein d'une entreprise deviendra de plus en plus stratégique à mesure que la technologie contribuera à rehausser la prestation et la qualité des services offerts aux clients.