

# Intelligence d'Affaires 101

## Capital Humain

Université Laval – Cours Intelligence économique

4 mars 2013

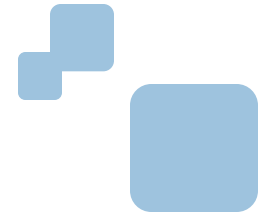
# SYNTELL Inc.

## Le leader au Québec des solutions BI pour les RHs

- Firme québécoise
- Spécialisée en Intelligences d'affaires (BI)
- Plus de 300 projets en BI
- Plus de 25 années de métier
- Livre des solutions sur les principales plateformes BI du marché
- Articule des produits et des solutions spécifiquement pour les **Ressources Humaines**



# Objectifs de la présentation

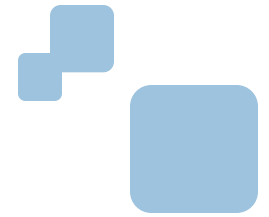


1. Vous présenter les bases du BI pour les RH
2. Vous sensibiliser sur l'importance du BI pour les RH
3. Vous démontrer une des solutions BI pour les RH



## Plan de la présentation

- Le contexte RH en 2013
- Les fondements et la terminologie BI
- Projet de tableau de bord en 4 étapes
- Démonstration de mezuRH
- Démonstration de SYNTELL Capital Humain
- Questions et échanges

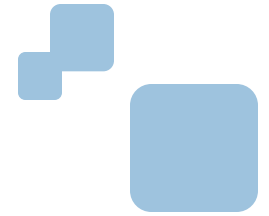


En 2013, c'est la guerre!



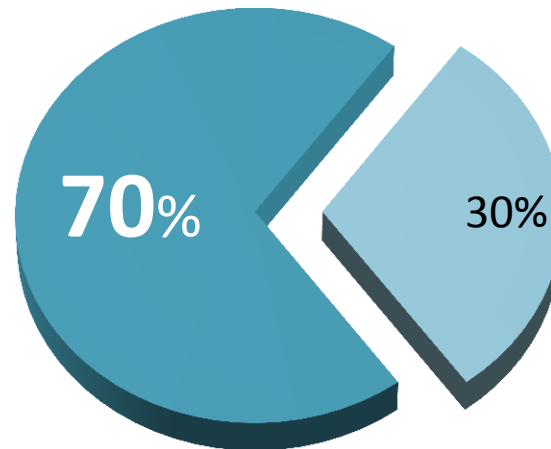
La guerre des talents!

# La guerre des talents: impact majeur!



# Répartition des dépenses d'exploitation du Fortune 500

\* *Society of Human Resource Management (SHRM)*



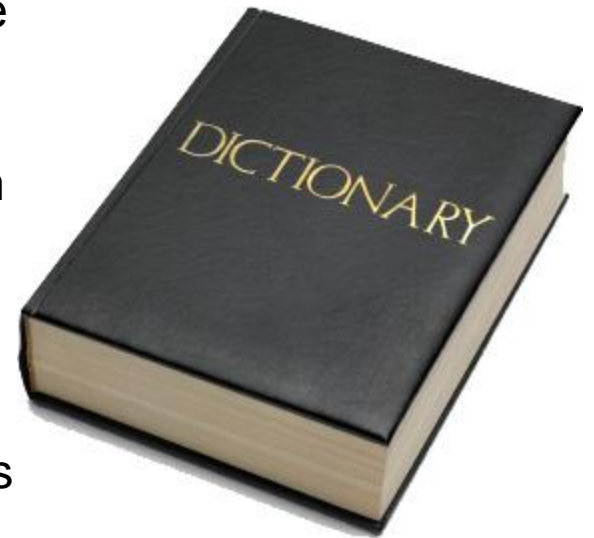
■ Coût de la main d'œuvre

■ Autres dépenses d'opération

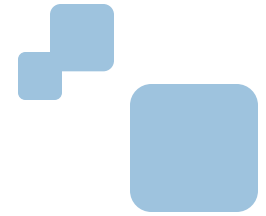
# Business Intelligence – Intelligence d’Affaires

**Business Intelligence = Intelligence d’Affaires =  
Informatique Décisionnelle**

- Couvre un périmètre plus restreint que l’Intelligence économique.
- Davantage focalisée sur le contrôle et l’optimisation des activités que sur la connaissance globale des opportunités et des menaces stratégiques.
- S’appuie sur les données opérationnelles préstructurées, quantitatives et disponibles dans les systèmes internes de l’organisation (très peu sur le qualitatif ou l’externe – à part que pour des comparatifs).



# Avant d'entrer dans le vif du sujet: Quelques définitions



Données



Indicateurs



Analyses

Information factuelle dans un format brut, utilisée pour aider au raisonnement ou pour faire des calculs.

**Exemple:** Le nombre de femmes qui occupent un poste de gestion.

Mesure calculée à partir de données provenant d'une ou plusieurs sources d'information.

**Exemple:** Le taux de d'encadrement des femmes gestionnaires versus celle des hommes.

Application de la logique à des données organisationnelles dans le but de découvrir les vérités sous-jacentes.

**Exemple:** Les femmes ont un plus haut taux d'encadrement que les hommes, ce qui peut expliquer les problèmes de rétention...



# Les différentes catégories d'indicateurs RH

## Indicateur d'activités RH

- Mesure la consommation de ressources RH (temps et argent)
- Heures de formation /employé, nombre d'entretien de recrutement /recruteur

## Indicateur de sortie d'activités RH

- Mesure les résultats d'activités RH
- Nombre de postes pourvus, nombre de plaintes traitées, délai de dotation moyen

## Indicateurs de résultats RH

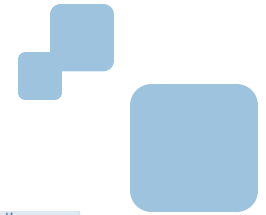
- Mesure les modifications d'attitude et de comportement des employés
- Taux d'absentéisme, taux de roulement, climat de travail

## Indicateurs de résultats organisationnels

- Mesure l'atteinte des objectifs d'entreprise
- Amélioration du service à la clientèle, augmentation des ventes par employé.

# Tableau de bord

Représentation sommaire et ciblée des principaux indicateurs

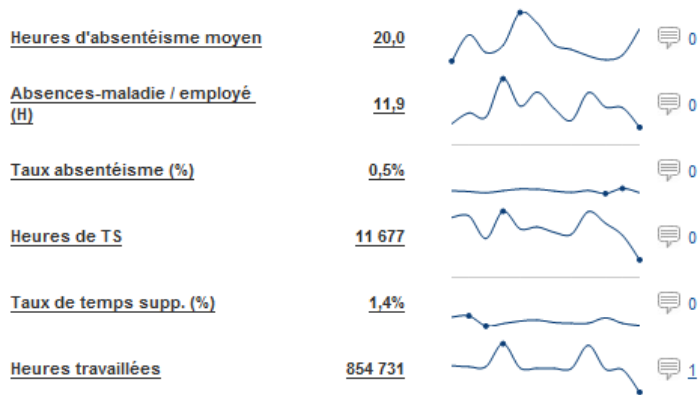


[Personnaliser cette page](#)

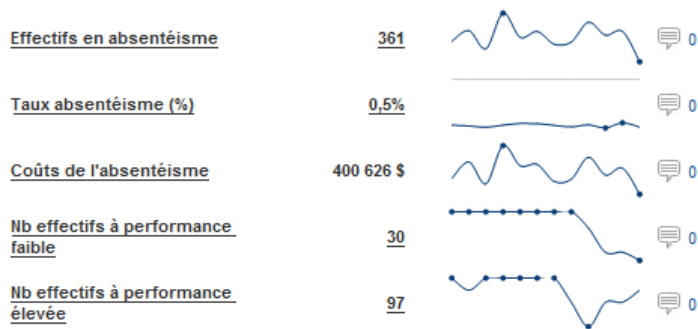
## Mon Tableau de bord

Décembre 2010 (Année à date)

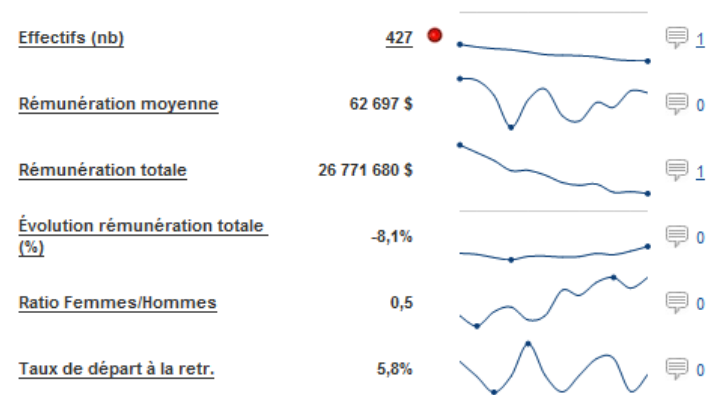
### Temps de travail



### Absentéisme et Performance



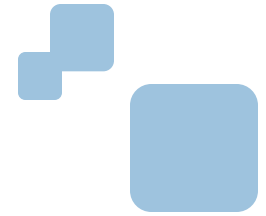
### Planification des effectifs



### Rémunération

### Rétention

# Types de tableau de bord RH



## Tableau de bord opérationnel

- Pour suivre un processus RH (recrutement, formation, rémunération, etc.)
- Surtout des indicateurs d'activités RH et des indicateurs de sortie d'activités RH
- 15 à 20 indicateurs (avec possibilité de forage)

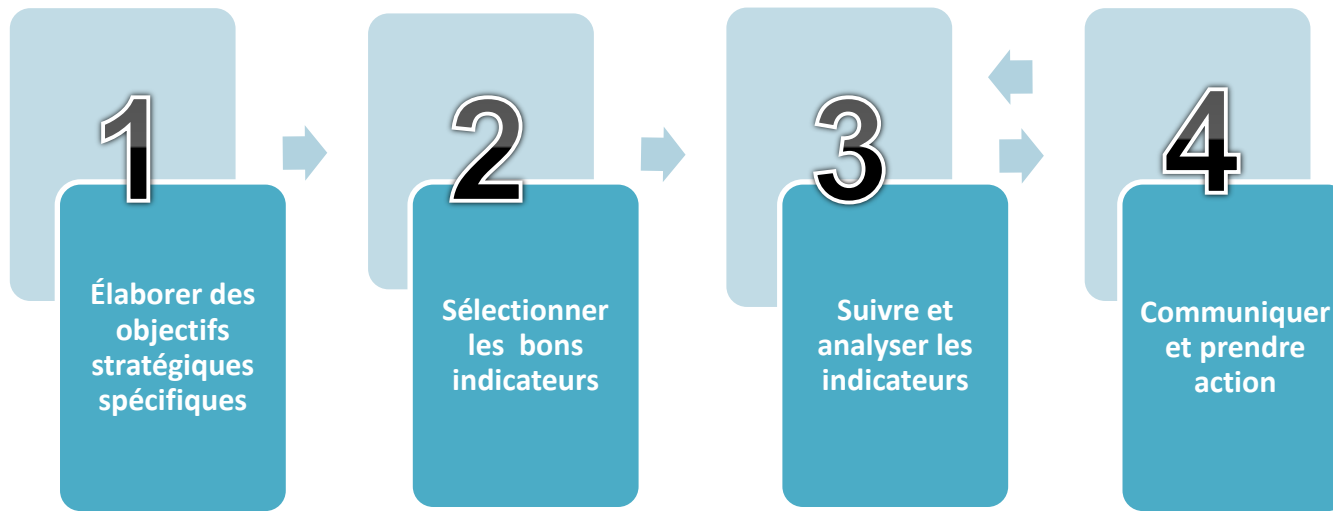
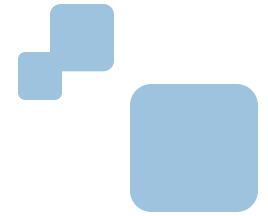
## Tableau de bord de résultats

- Pour suivre et gérer les attitudes et les comportements au travail des employés
- Surtout des indicateurs de résultats RH
- 6 à 8 indicateurs (avec possibilité de forage)

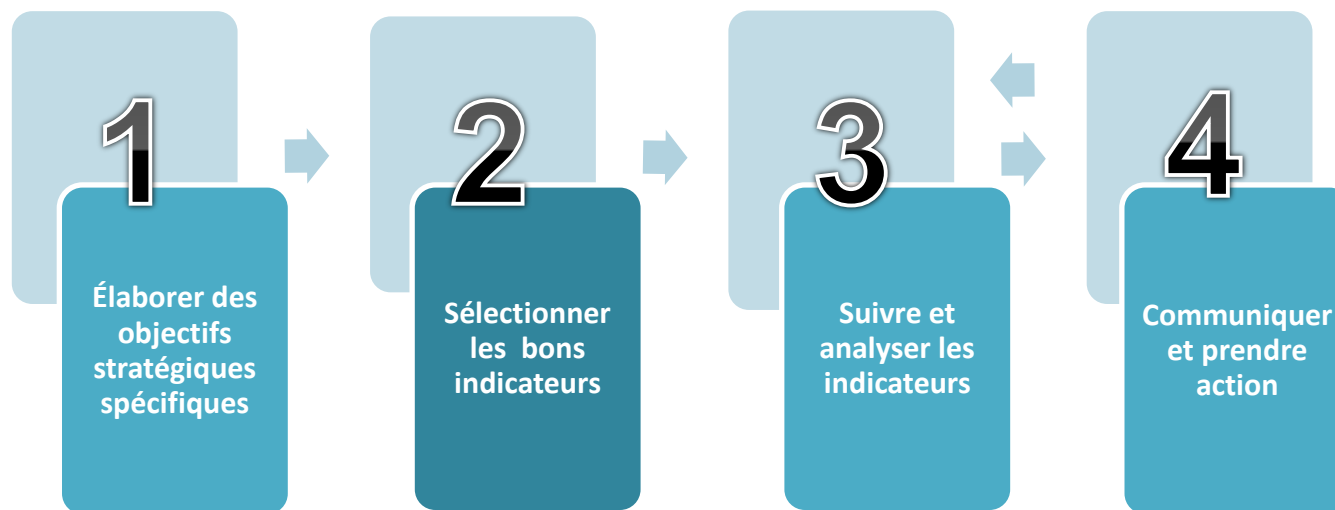
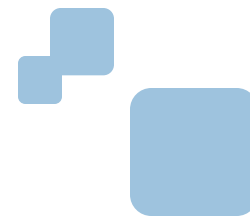
## Tableau de bord stratégique

- Outil de gestion aligné sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Peut contenir des indicateurs de toutes les catégories (dépend de la stratégie d'entreprise)
- 6 à 8 indicateurs de haut niveau

# Processus en 4 étapes

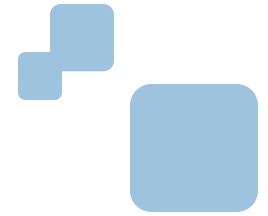


# Choisir les bons indicateurs – tout un défi!



*“Les indicateurs vont évoluer car les buts et les objectifs de l’entreprise progressent dans le temps”*

# Chercher un aiguille dans une botte de foin!



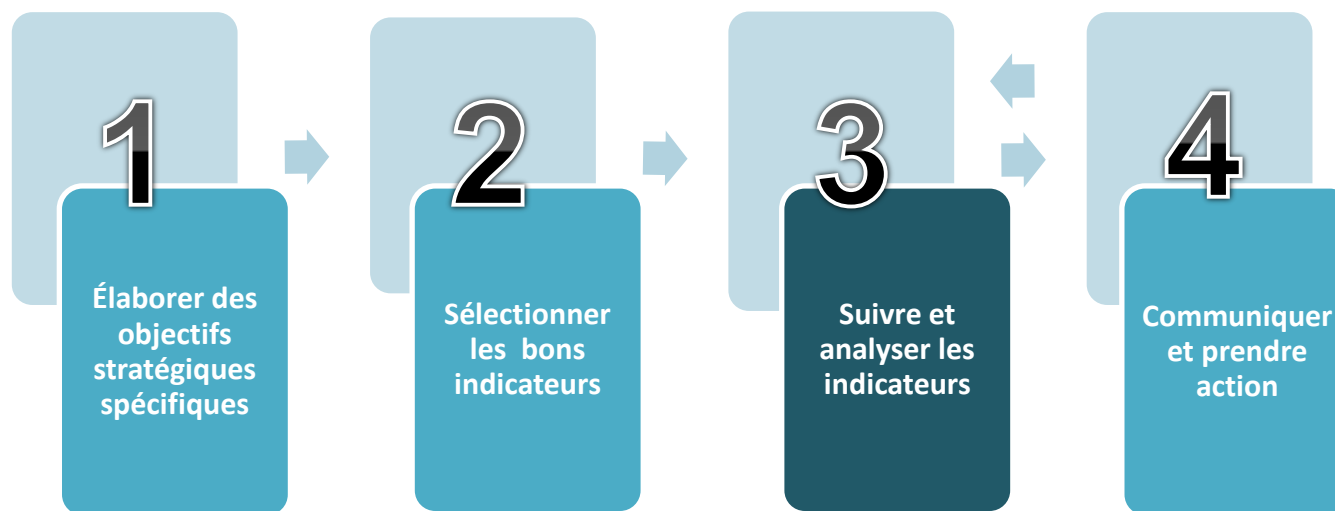
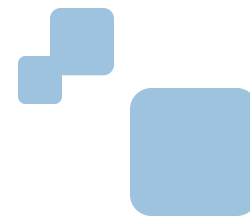
- Toujours partir du haut: **vos objectifs stratégiques RH** – jamais partir de vos données RH
- Plus de **500** indicateurs RH
- La règle du 80/20 :80% d'indicateurs standards et 20% d'indicateurs personnalisés

# Sélection d'indicateurs: les principales erreurs



- Des indicateurs pour être à la mode. Pas liés aux objectifs de l'entreprise.
- Trop d'indicateurs (haute direction : 6 à 8).
- Indicateurs n'amènent pas une action.
- Utilisation d'indicateurs standard seulement (la règle du 80/20).
- Pas de méthodologie, pas de définition et pas de formule communes.
- Pas de comparable (objectifs, benchmark, tendances).

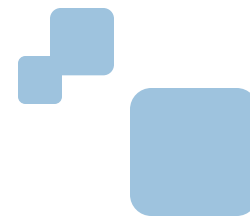
# Suivre et analyser les indicateurs – l'enfant pauvre...



*“La composante la plus importante d’un programme d’indicateurs est l’analyse, c’est la base pour passer à l’action. Si vous ne vous sentez pas capable de bien analyser vos indicateurs (soit à l’interne ou avec l’aide de l’externe), n’entrez pas un programme d’indicateurs. Cela vous amènera seulement des maux de tête et des pertes d’argent”*



# Choisir la bonne méthode de suivi des indicateurs



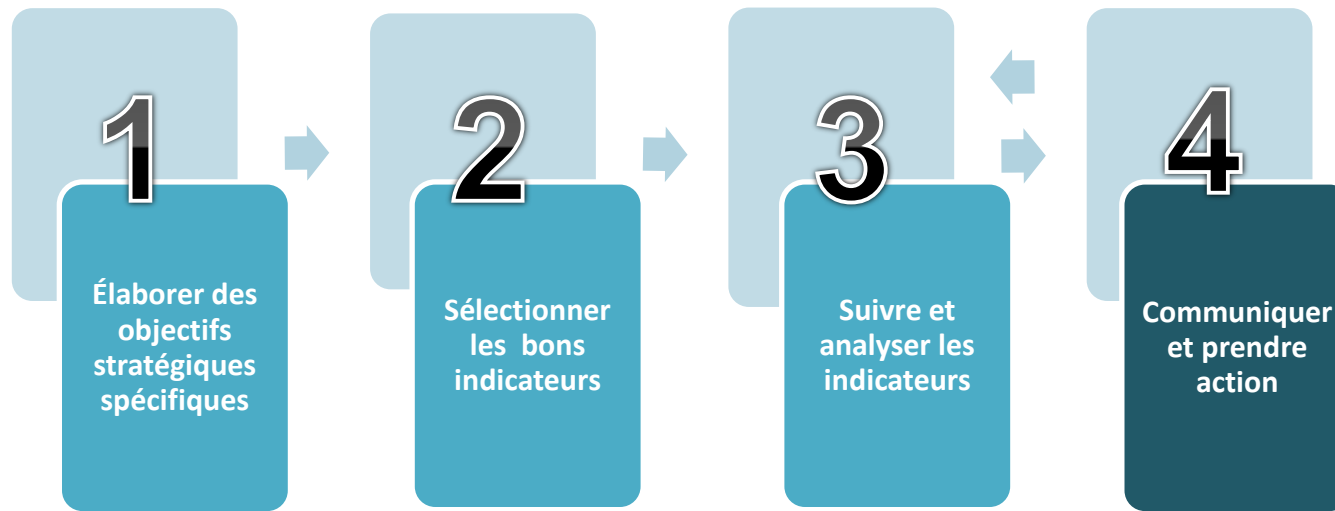
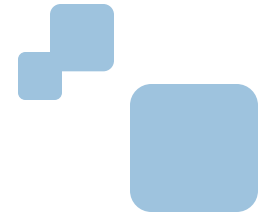
## La méthode:

## Les pous:

## Les contres:

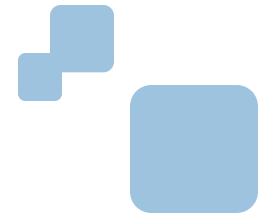
La méthode:	Les pous:	Les contres:
<b>Excel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idéal pour suivre quelques indicateurs de haut-niveau/ ou des indicateurs non-complexes.</li><li>• Aucun investissement logiciel requis.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non indiqué pour la grande entreprise.</li><li>• Peut atteindre rapidement les limites.</li><li>• C'est une solution temporaire!</li></ul>
<b>Développement sur mesure</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répond parfaitement aux besoins si le projet est bien conduit.</li><li>• Les indicateurs de performance correspondent aux besoins spécifiques de votre organisation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coût total d'acquisition élevé et temps d'implantation long.</li><li>• Nécessite un ou plusieurs experts du domaine (TI).</li></ul>
<b>Application pré-développée</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coût total d'acquisition faible et temps d'implantation rapide.</li><li>• Incorpore les meilleures pratiques identifiées par des experts</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourrait ne pas répondre parfaitement aux besoins (si la solution n'est pas flexible)</li><li>• Indicateurs de performance génériques</li></ul>

# La dernière activité implique la communication et les actions



*“Si vous voulez augmenter votre crédibilité face à la haute-direction – ceux qui tiennent les cordons de la bourse et ultimement détermine le sort des RH, vous ne pouvez seulement présenter vos découvertes et analyses et les laisser décider quoi faire avec. À tous le moins, vous devez donner des recommandations réfléchies et être prêts à passer à l’action”*

# Déterminer le format de communication de vos indicateurs



Qui?

Quand?

Comment?

Determiner l'**audience** pour les indicateurs

Determiner la **fréquence** des communications

Determiner la **forme** que la communication prendra