

Workday et Equifax

Créer une dynamique d'équipe au niveau mondial, appuyée par une solution unifiant les RH et la paie

En matière de données, Equifax est la référence. Connue pour figurer parmi les trois grands bureaux de crédit, Equifax a récemment étendu son champ d'expertise au décisionnel. Equifax développe ainsi sa mission auprès de ses clients, grâce à la mise à disposition d'informations fiables. Cependant, lorsqu'il était question de son propre personnel, Equifax était freiné par un système désuet, qui rendait difficile l'accès aux données, pourtant nécessaires à l'entreprise pour étayer ses décisions. L'absence d'indicateurs était probablement l'aspect le plus contraignant. Elle empêchait Equifax d'exprimer pleinement sa vision et de fonctionner comme une entreprise globale et unifiée.

C'est pour cette raison qu'Equifax a adopté Workday Human Capital Management pour la gestion des RH et Workday Payroll pour la gestion de la paie, aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Lorsque l'entreprise a commencé sa recherche d'un nouvel SIRH, l'équipe RH avait une vision très claire de ses besoins. Le système devait être conçu pour être global afin de servir les 6 800 employés de l'entreprise, en plus des 5 000 intervenants externes, évoluant dans plus de 17 pays. Il devait également posséder un self-service fiable pour les employés et les managers, afin de permettre à ces derniers de mieux gérer leurs équipes. Les équipes RH devaient également pouvoir disposer d'une application rassemblant à la fois les ressources humaines et la gestion des talents, pour avoir une vision globale. Ces deux domaines fonctionnels devaient aussi être unifiés dans le but de fournir un meilleur contrôle et une plus grande flexibilité, tout en permettant d'être plus rapide et plus efficace.

Pour finir, la nouvelle plateforme unifiée devait disposer d'une excellente capacité de reporting. Selon Michael Bause, Vice-Président des Systèmes d'informations RH, « Nous avons besoin de pouvoir naviguer dans nos données de manière dynamique, et d'être capables de répondre à toutes les questions. La plupart du temps, en matière de reporting, vous posez une question dont la réponse appelle immédiatement un niveau de détail plus fin. » Workday remplissait toutes ces exigences.

Un fardeau pour les RH

Avant l'arrivée de Workday, M. Bause et ses collègues utilisaient un système à bout de souffle. Les mises à jour quotidiennes n'étaient pas effectuées de la même manière partout dans le monde, transformant la production de rapports en cauchemar. « Ça devenait très difficile pour les RH qui progressivement se sont mis à devoir saisir ou re-saisir toutes ces données », ajoute M. Bause « Ils y passaient des heures au lieu de se concentrer sur les éléments stratégiques réellement indispensables à l'entreprise pour prendre d'importantes décisions. »

EQUIFAX®

Equifax en bref

- 6 800 employés, 5 000 intervenants externes, dans plus de 17 pays
- Un chiffre d'affaires de 2 milliards USD (2011)
- Un siège social situé à Atlanta en Géorgie
- Une entreprise cotée à la bourse de New York sous le symbole EFX, membre de l'indice S&P 500

Applications Workday

- Gestion du Capital Humain
- Gestion de la paie pour les États-Unis, le Canada et le Royaume-Uni

Principaux avantages

- Une source unique et mondiale pour des informations RH fiables.
- Un temps de traitement de la paie d'une heure et demie réduit à quelques minutes.
- Des rapports RH dynamiques pour une meilleure prise de décisions.
- Des processus harmonisés et une entreprise alignée.
- Moins de maintenance, plus de temps pour les sujets métiers.
- Une innovation continue sans de coûteuses montées de version.
- Une meilleure collaboration entre les services.

Périmètre géographique du déploiement

L'Amérique du Nord : les États-Unis et le Canada.

L'Europe : le Royaume-Uni, l'Irlande, le Portugal et l'Espagne.

L'Asie : l'Inde

L'Amérique du Sud : le Chili, l'Argentine, le Brésil, l'Uruguay, le Paraguay, l'Équateur et le Pérou.

L'Amérique Centrale : Le Costa Rica, le Salvador et le Honduras.

Le traitement de la paie était, lui aussi, extrêmement consommateur de temps. M. Bause nous a confié que « si par malheur il y avait une erreur dans le traitement de la paie, nous devions dérouler à nouveau l'ensemble du processus ». L'ancien système ne disposait pas non plus de fonctionnalités clés telles que la gestion des talents ou la gestion de la performance. Par conséquent, Equifax devait utiliser un deuxième système pour combler les lacunes du premier.

« Mais à la longue, avec une telle approche, les systèmes deviennent spécifiques et coûteux à maintenir », a expliqué le Vice-Président. « Vos données sont éparpillées et vous ne pouvez pas les utiliser efficacement. » L'équipe de direction perd alors en visibilité sur certaines des fonctions les plus importantes de l'entreprise.

La mise en œuvre de multiples interfaces représentait aussi une difficulté. Par exemple, deux systèmes pouvaient avoir besoin des mêmes adresses. De plus, chaque système demandait une maintenance particulière et des mises à jour spécifiques et onéreuses. Les employés devaient jongler avec toutes ces applications, passant constamment de l'une à l'autre, et être formés sur chacune d'elles.

Une perte de temps et d'argent

Avant le choix de Workday en 2011, Equifax évaluait les possibilités de s'appuyer sur un fournisseur d'ERP RH traditionnel. Rapidement le sujet du coût total est venu, comme l'explique Michael Bause : « Le problème majeur était que le nombre de plateformes dont nous avons besoin pour créer une seule solution mondiale réunissant à la fois la gestion du capital humain et le système de paie représentait, pour nous, un coût exorbitant ». L'équipe de sélection a même envisagé l'externalisation de la paie, mais elle a finalement préféré garder le contrôle en interne.

« Nous avons réalisé que nous consacrons beaucoup de temps et d'argent pour le support lié aux SIRH. Penser qu'il nous faudrait investir dans de nouveaux serveurs, des plans de reprise après sinistre, des plans de continuité, et toutes les dépenses qui viennent avec l'installation d'un nouveau logiciel, l'achat des licences, la maintenance et la gestion de ces mêmes serveurs, cette démarche nous paraissait absurde. »

Le déploiement des solutions Workday a été effectué plus rapidement que prévu et en deçà du budget alloué. « Nous avions prévu 12 mois pour la mise en place, et nous n'avons eu besoin que de 10 mois et demi », a rapporté M. Bause.

« Un Equifax »

L'entreprise a décidé de déployer la solution en une fois pour l'ensemble des pays, afin de profiter au plus vite des avantages proposés : des processus de gestion optimisés et une culture d'entreprise renforcée et unifiée. Pour Michael Bause, « "Un Equifax" signifie "Une équipe, une voix, une vision" dans l'ensemble de l'entreprise. Nous nous devons de considérer nos collaborateurs et nos sous-traitants de cette manière. Cette mise en œuvre mondiale nous a permis de passer en revue l'ensemble de nos processus afin de vérifier qu'ils correspondaient à chacun de nos associés, sur chacun de nos sites et dans chaque pays. »

« Ce changement nous a donné la possibilité de dire à nos employés : "Nous sommes là pour vous. Vous faites partie intégrante de l'équipe. Nous faisons cela pour tout le monde. Nous ne le faisons pas en vase clos, depuis notre siège social d'Atlanta, en Géorgie, pour espérer l'imposer par la suite au reste du groupe. Nous le faisons pour vous." La solution Workday est devenue leur solution. C'était d'ailleurs impressionnant de voir toutes les réactions positives sur chacun des sites, le jour où nous sommes officiellement passés à Workday.

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de nommer notre approche : "Processus d'harmonisation". Ce terme n'a pas été choisi à la légère. Nous souhaitons que tout le monde se considère comme une seule et même équipe. C'est un énorme avantage culturel puisque nous bénéficions d'une expérience utilisateur unifiée et mondiale. » De plus, nous disposons maintenant d'une base et de données unifiées qui optimisent la prise de décision à l'échelle mondiale. « Workday nous a permis d'avoir une source de confiance unique, celle dont tout le monde parle mais que personne ne possède vraiment », a-t-il renchéri.

Des bénéfices immédiats

Quelques mois seulement après le lancement mondial, Equifax profitait déjà de nombreux avantages apportés par Workday. Auparavant, le traitement des paies pour les Etats-Unis, le Canada et le Royaume-Uni prenait une heure et demie. « Nous pouvons produire des rapports en sachant que les données sont fiables, une fiabilité d'ailleurs grandement améliorée grâce à la fonction de production des audits et des rapports, accessible directement dans Workday. »

Les intégrations sont aussi plus solides qu'avant et plus faciles à maintenir. Workday envoie même une notification en cas de problème potentiel. « Notre ancien système ne faisait pas ce genre de suivi. Au contraire, nous exerçons, de notre côté, une surveillance accrue et très contraignante pour vérifier l'exactitude des échanges de fichiers », déplore-t-il.

Au lieu des montées de versions coûteuses de l'ancien système, Equifax bénéficie à présent des dernières technologies, grâce aux mises à jour régulières de Workday, incluses dans l'abonnement. Deux mises à jour ont ainsi été disponibles pendant les 10 mois et demi de déploiement. « Et les deux ont apporté leur lot de changements, à la fois dans le domaine RH et pour le système de paie. Toutes les fonctionnalités s'exécutent sans aucun problème.

Aujourd'hui, notre fournisseur nous propose proactivement de nouvelles fonctionnalités que tout le secteur des ressources humaines souhaite. Auparavant, si nous voulions procéder à un changement, nous étions contraints de le faire seuls. Nous devons élaborer quelque chose et développer des programmes spécifiques. À présent, de nombreuses informations et fonctionnalités nous sont accessibles », se réjouit M. Bause.

Une énergie nouvelle parmi les collaborateurs

Michael Bause souligne qu'un nouvel élan, insufflé par l'utilisation de Workday, galvanise les équipes RH. « Cette plateforme est stimulante parce qu'elle est inédite, innovante et en constante évolution.

Les gens veulent prendre part à l'action. Il y a beaucoup plus de collaboration maintenant entre les différents services - Finances, Paie, Ressources Humaines et Informatique. C'est dynamisant d'être témoin de ce changement. » Il attend avec impatience de déployer les fonctionnalités Workday accessibles depuis les mobiles, qui devraient, selon lui, « avoir un impact majeur » sur le personnel d'Equifax.

Le fait de contrôler intégralement le processus de production des paies, de réduire le temps de traitement et de fournir des données plus fiables a insufflé de la confiance au sein de l'équipe chargée des paies. « En 8 ans, c'est le jour de paie le plus calme que j'ai connu », déclare Suzanne Forbes, Responsable de la paie, après la journée de traitement des virements pour Equifax au Royaume-Uni.

« Ils sont conscients qu'ils offrent un meilleur service à leurs clients internes », ajoute le Vice-Président. « Cette plateforme m'a procuré une tranquillité d'esprit inestimable. Je suis ravi que nos équipes puissent profiter d'un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle grâce aux centaines d'heures de travail économisées. Ils peuvent rentrer chez eux le soir et se relaxer, satisfaits d'avoir fait du bon travail. »

Par-dessus tout, les données étant devenues plus fiables et plus précises, les RH ont moins de tâches administratives et peuvent développer un rôle nettement plus stratégique. « Nous pouvons passer plus de temps à l'analyse des indicateurs RH pour les managers et la direction. Les équipes RH sont plus pertinentes parce qu'elles disposent de davantage de données, facilement exploitables. Nous pouvons désormais fournir ces informations et analyses rapidement. »

Consacrer du temps aux activités qui en valent la peine est un des avantages de Workday, mais c'est aussi celui ayant le plus de répercussions sur l'organisation d'Equifax. « Est-ce que vous voulez que vos responsables des ventes perdent des heures à remplir des formulaires de primes et à les faire remonter dans toute l'organisation, quand ils pourraient être au téléphone avec vos meilleurs clients ? », fait remarquer Michael Bause à propos de la nouvelle procédure qui ne prend plus que quelques secondes grâce à la solution unifiée RH et paie de Workday. « Nous avons été très satisfaits lorsque nous avons fait état des nombreuses répercussions positives en matière de productivité, auprès du comité qui avait décidé de cet investissement. »



Workday | Téléphone : +33 (0)1 84 88 34 44 | www.workday.com/fr