

Mise en place d'un système de signature numérique des lettres d'engagement des intermittents chez Canal Plus



Diane EGLOFF



Diplômée de l'ESCP, Diane EGLOFF commence sa carrière au CXP International en tant que consultante en choix de logiciels de gestion. Elle rejoint ensuite ADPgsi, leader français de l'externalisation paie, dans le cadre de projets de mise en place d'outils de gestion de la paie et des ressources humaines. En 2008, elle rejoint le groupe Canal+ au poste de Responsable SIRH, avant de prendre en 2011, en plus de ce périmètre, la responsabilité de l'équipe paie. Ces deux équipes complémentaires lui permettent de mettre en place des projets innovants, tels que la dématérialisation du bulletin de paie ou le don sur salaire.

Le Groupe Canal Plus est le premier groupe de télévision français. Il est notamment leader dans l'édition de chaînes premium et thématiques ainsi que dans l'agrégation et la distribution d'offres de télévision payante. En incluant ses activités de télévision payante en Afrique, en Pologne et au Vietnam, le Groupe compte au total 14,3 millions d'abonnements.

CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

Canal+ Groupe est le leader français de la télévision payante. Pour rester un acteur majeur du secteur audiovisuel, Canal+ se doit d'être à la pointe en termes d'innovation.

Depuis 5 ans, les Ressources Humaines ont entamé un chantier SI axé sur l'implication grandissante des salariés dans la gestion RH. Un grand nombre d'outils a été développé pour permettre à chacun de gérer ses démarches, ses documents, son dossier ou encore son équipe, le tout en ligne sur un portail collaboratif.

C'est dans ce contexte que l'équipe SIRH de Canal+ a débuté fin 2009 un projet de dématérialisation des bulletins de paie sur une plate-forme dédiée, « e-Paie ». Avec l'aide de son partenaire Novapost, elle a implémenté

un nouvel outil pour tous ses salariés : le coffre-fort électronique, coffre-fort dématérialisé dans lequel sont conservés à vie l'ensemble des documents archivés (dont les bulletins de paie).

En juin 2012, l'équipe SIRH a décidé d'utiliser ce projet comme socle pour sa réflexion sur la signature électronique. Il s'agissait de mettre en place un système de signature numérique du contrat de travail ; contrat qui serait par la suite archivé et disponible dans le coffre-fort. L'équipe a débuté l'aventure en relevant, avec Novapost, le défi des lettres d'engagement (équivalent d'un contrat de travail pour les intermittents). Face à un volume de près de 5000 lettres papier par mois, soit 60 000 par an, le projet apparaissait comme la réponse aux enjeux suivants :

• Financiers : réaliser des économies sur les importantes quanti-

tés de documents papier utilisés, dédoublés, et archivés,

• Environnementaux : réduire l'empreinte carbone de la société en s'inscrivant dans la continuité de projets DD menés en parallèle, comme « Happy Planet » ou « Actions durables »,

• Sociaux : libérer les salariés d'une gestion documentaire lourde pour qu'ils puissent se focaliser sur des missions à plus haute valeur ajoutée,

• Organisationnels : introduire plus de mobilité, flexibilité et visibilité dans la gestion des lettres d'engagement,

• Juridiques : supprimer les dépassements du délai de signature (48h) en raison du risque de requalification des engagements en CDI et faciliter la consultation des contrats en cas de contentieux.

• Technologiques : toujours innover et être à la pointe des nouveaux usages.

LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

En menant ce projet, Canal+ Groupe s'est positionné en 2013 comme l'un des pionniers français dans l'utilisation de la signature électronique pour les contrats de travail.

En effet, Canal+ a été la première entreprise dans l'hexagone à développer un système électronique capable de traiter un tel volume d'engagements aussi rapidement.

Le projet a été accompagné de la dématérialisation des différents documents remis aux intermittents avec leur bulletin de paie : attestations employeur multiples, certificat de congés spectacles. Cela leur permet de retrouver dans un coffre-fort électronique sécurisé unique l'ensemble des documents décrivant leur relation contractuelle avec Canal+.

Les équipes projet ont dû faire preuve d'innovation technologique en utilisant pour la première fois chez Canal+ des WebServices avec SAP HR, ce qui permet aux utilisateurs une mise à jour en temps réel des données entre les 2 plateformes (SAP HR et Novapost).

LA RÉALISATION DU PROJET

Ciblage : Le scope du projet concerne la gestion des lettres d'engagement des intermittents par les Assistants (AP), Chargés (CP) et Responsables (RP) de Production. Dans l'usage, les AP ou CP faisaient signer les lettres d'engagements sur du papier carbone. Un exemplaire était remis à l'intermittent, le double était conservé dans les locaux de Canal+ puis envoyé dans un centre d'archivage.

Avec la mise en place du nouveau process, l'Assistant de Production est maintenant chargé de saisir les informations relatives à la lettre d'engagement de l'intermittent dans SAP. Après validation par ce même AP, la lettre passe au statut « Prêt à signer ».

Le Chargé de Production doit ensuite la confirmer pour que celle-ci soit envoyée à l'intermittent. Ce dernier dispose alors d'un délai de 48 h pour signer électroniquement sa lettre. Le CP a par ailleurs la possibilité de relancer directement l'intermittent depuis SAP en cas de non-réponse. Pour finir, une ultime validation est nécessaire par le Responsable de Production pour que le contrat soit pris en compte en paie. A tout moment, le statut des lettres d'engagement est consultable par tous les acteurs du processus dans une vue SAP dédiée afin d'offrir une visibilité totale sur l'ensemble du processus.

Mise en place de WebServices avec Novapost : la communication de données entre SAP et Novapost intervient à quatre niveaux :

- Lors de la validation par le Chargé de Production de l'engagement, le contrat est envoyé à Novapost pour signature de l'intermittent.
- Après signature électronique par l'intermittent, le nouveau statut de la lettre est transmis à Canal+.
- A la confirmation par le Responsable de Production, l'ordre d'archiver le contrat de l'intermittent dans son coffre-fort est passé à Novapost.
- En cas de refus ou d'absence de signature par l'intermittent, Novapost transmet l'information à Canal+ pour mise à jour du statut de la lettre d'engagement.

Réalisation d'une interface de signature sécurisée : après la validation de la lettre d'engagement par le Chargé de Production, l'intermittent reçoit un mail contenant un lien le redirigeant vers un guichet de signature. Il accède à la plate-forme en entrant un code d'activation qu'il a reçu par sms. L'intermittent dispose alors de 5 min à la réception du sms pour signer électroniquement son engagement à défaut de quoi son code d'activation expire. Cette double identification des signataires, par leur adresse mail et leur numéro de téléphone, est un gage de sécurité supplémentaire.

ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

Le projet a été déployé par une équipe mixte Canal+/Novapost/CGI pour l'ensemble des intermittents travaillant pour le groupe (Chaînes Canal+, i>télé, StudioCanal, D8/D17). Il a été lancé en juin 2012 et est opérationnel depuis mars 2013.

Il impacte une population de 105 Assistants, Chargés et Responsables de Production ainsi que près de 6 900 intermittents par an, pour un volume avoisinant les 5 000 engagements mensuels.

DIFFICULTÉS, CONTRAINTES ET SOLUTIONS APPORTÉES

Pour prendre en compte les spécificités des processus Canal+, l'idée d'utiliser directement la plateforme proposée par Novapost a été rapidement abandonnée : le logiciel SAP HR était déjà bien utilisé par les assistants, chargés et responsables de production, et les particularités

de la paie des intermittents (calcul des heures de débord, primes diverses) existaient déjà dans ce logiciel. Il a donc été décidé de gérer la création des contrats depuis le logiciel SAP HR, et d'utiliser la solution Novapost pour la signature et l'archivage des documents. Cette décision, qui a allongé les temps de développement, a permis une appropriation de l'outil beaucoup plus rapide par les utilisateurs : l'interface utilisée habituellement a légèrement évolué pour intégrer les nouvelles fonctionnalités nécessaires à la signature électronique, mais quelques sessions de présentation et un guide utilisateur ont suffi à l'accompagnement du changement.

RÉSULTATS

Sur le terrain, de nombreux gains de temps ont été réalisés :

- Gain de temps pour les chargés de production qui n'ont plus à gérer le suivi des lettres d'engagement papier restant à signer : un état récapitulatif des signatures en attente est disponible dans SAP.
- Gain de temps pour les intermittents qui n'ont plus besoin de se déplacer pour signer leur lettre (les lieux de tournage ne sont pas forcément sur nos différents sites groupes), ou à scanner / renvoyer leurs lettres par courrier.
- Gain de temps pour l'équipe paie qui n'a plus besoin de relancer les chargés de production pour obtenir une copie des lettres d'engagement signées à passer en paie.

Des économies ont également été réalisées sur l'archivage : ce qu'il nous restera à archiver après un

an de lettres d'engagement électroniques sera sans doute équivalent à un à deux mois d'archives de lettres d'engagement manuelles. Le gain se fait sur l'archivage, mais également sur le transport (pour archiver, puis pour faire revenir les lettres en cas de contentieux ou de reconstitution de carrière).

Enfin, le projet a également eu un impact positif sur notre taux de dématérialisation de bulletins de paie : nous avons ouvert l'option de dématérialisation des bulletins aux intermittents au moment du lancement du projet de signature électronique. Cela leur permet de retrouver au sein d'un même coffre-fort électronique l'ensemble des documents les concernant : engagements signés, bulletins de paie, attestations d'employeur multiple, certificats congés spectacles. Dès le premier mois, 30 % des intermittents avaient choisi d'activer leur coffre-fort électronique.

Chiffres clés :

- 10 400 € de réduction sur le coût global du processus de gestion des lettres d'engagement en 3 mois,
- 0,3 t d'économie de papier carbone (non-recyclable),
- 58 % de progression sur le nombre de lettres d'engagements signées électroniquement entre mars et mai 2013,
- 92 % des engagements gérés entièrement par voie numérique en mai 2013 ; avec une moyenne de 135 engagement traités par jour.

FUTURES ÉVOLUTIONS DU PROJET ET PERSPECTIVES

Nous envisageons d'étendre la signature électronique des contrats à notre population salariée, et de dématérialiser petit à petit les dossiers de nos salariés et intermittents. Les intermittents pourraient alors depuis leur coffre-fort électronique mettre à jour leur certificat de visite médicale, leurs coordonnées postales ou bancaires, etc.

