

MISE À JOUR EN TECHNOLOGIE DE LA PAIE

TENDANCES ET PRÉVISIONS

La technologie de la paie continue d'évoluer et d'avoir un impact sur la façon de travailler des professionnels de la paie. Pour aider ses membres à se tenir informés, l'ACP propose l'article suivant sur la technologie portant sur les défis à relever et les occasions à exploiter selon les principaux fournisseurs de services et de logiciel de paie. Parmi les sujets abordés, citons les tendances, les perspectives économiques, la planification de la continuité des opérations, les heures supplémentaires et les changements législatifs.



Quels changements majeurs prévoyez-vous au cours des cinq prochaines années, incluant les améliorations aux systèmes de paie, de RH et de comptabilité?

Laura Hills, Cybershift : La technologie de la paie sera toujours centrée sur les processus associés à payer les employés avec exactitude et en temps opportun. À mesure que les organisations ajustent leurs pratiques commerciales, et même leur environnement physique, pour faire face aux pressions économiques, nous voyons apparaître une augmentation de la main-d'œuvre de plus en plus mobile, du télétravail et du recours aux travailleurs occasionnels. Plus que jamais, la technologie de la paie se doit de soutenir l'entrée des données sur la paie, le pointage et les absences des travailleurs mobiles, ou qui travaillent en périphérie.

Mark Nickson, Telliris : La tendance vers le logiciel en tant que service (SaaS en anglais) se poursuivra et de plus en plus d'organisations choisiront le SaaS plutôt que l'achat d'équipements et de technologies sous licence. Un plus grand nombre d'organisations mettront aussi en place des systèmes de gestion des absences afin de contrôler ces données plus systématiquement.

Janice MacLellan, ADP : Après des années de tentatives prudentes, les entreprises sont prêtes à déployer les fonctions de libre service sur une plus grande échelle. Le libre service sera considéré comme un moyen d'améliorer l'efficacité des services de la paie et des RH tout en réduisant les coûts dans un contexte « vert » (p. ex. la réduction de la consommation de papier, des frais de livraison et des émissions). Des solutions améliorées seront créées pour gérer les régimes collectifs d'avantages sociaux, éliminant ainsi le doublement des tâches de conserver les données sur les employés et les primes dans l'ensemble des systèmes de paie et d'avantages sociaux. Nous nous attendons également à voir un effort concerté pour améliorer l'intégration globale des applications de gestion de la paie, des RH et des présences.

Shelley Ng, Ceridian : Les logiciels de gestion sont forcément influencés par les solutions mobiles et leurs utilisateurs avisés. Nous verrons peut-être des applications pour la paie, les RH et le pointage qui permettront aux employés d'entrer leurs données à partir d'un portable ou d'un téléphone intelligent. Des outils d'analyse conviviaux en ligne qui sont très courants dans d'autres industries seront développés pour les entreprises qui désirent effectuer des analyses de tendances dans le temps et produire des rapports d'exceptions. Ces outils permettront aux entreprises de prendre des décisions plus judicieuses concernant la gestion du capital humain et la main-d'œuvre.

Marnie Larson, StarGarden Software :

Les organisations dont les coûts de main-d'œuvre sont élevés ont de la difficulté à respecter leurs budgets tout en répondant aux besoins de leurs clients. Des technologies de la paie seront développées pour lier les horaires aux budgets, ce qui permettra aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées concernant les heures supplémentaires, les besoins en dotation et les niveaux de service.

Comment ces changements modifieront-ils le rôle des professionnels de la paie?

May Lee, ACTatek Technology : Des technologies de la paie plus interactives seront mises en œuvre. Les employés auront un accès immédiat aux données dans les cas où l'accès est accordé. Le rôle du professionnel de la paie sera plus axé sur des enjeux organisationnels tels que le contrôle des coûts, la valeur et d'autres aspects financiers touchant leurs employés.

Marnie : Les rapports sur la paie joueront un rôle de plus en plus stratégique. Le service de la paie sera vu comme une ressource importante pouvant aider le directeur financier et les chefs de service à prendre des décisions plus judicieuses. L'équipe de la paie pourra ainsi consacrer plus de temps aux discussions sur la stratégie qu'aux calculs manuels.

Laura : Les nouvelles technologies occasionneront une augmentation des responsabilités pour les professionnels de la paie. Elles devraient faciliter l'administration de la saisie de l'information par des moyens qui permettront de saisir les données associées à la paie électroniquement et en temps réel. Les professionnels de la paie devront également être au courant de la nouvelle législation associée à l'évolution de la main-d'œuvre. À titre d'exemple, les récents changements à la convention fiscale entre les États-Unis et le Canada auront un impact dans plusieurs secteurs, dont la possibilité pour les contribuables de traverser les frontières.

Janice : Le libre service changera la nature de l'interaction entre les professionnels de la paie et les employés; des compétences en gestion du changement seront conséquemment requises pour encourager et renforcer l'utilisation par les employés des nouveaux systèmes qui favoriseront l'atteinte des objectifs organisationnels. Compte tenu du changement constant en ce qui concerne les outils disponibles, les professionnels de la paie devront faire preuve d'une plus grande souplesse dans l'utilisation des systèmes améliorés et l'adoption de nouveaux processus. Il s'agit de changements positifs pour les praticiens, car ils simplifieront énormément les tâches administratives; par contre, ils exigeront un apprentissage majeur si les professionnels veulent en récolter les avantages.

Après une période d'incertitude économique, plusieurs organisations sont aujourd'hui axées sur le contrôle des coûts et la réduction des budgets. En quoi ces avancées les aideront-elles?

Chantal Desjardins, ATS : Les organisations qui sont axées sur le contrôle des coûts, mais qui traitent encore les feuilles de temps à la main seraient avisées d'automatiser leur processus de pointage. Les avantages inhérents à cet exercice sont énormes. Parmi ces avantages, citons le fait que les gestionnaires, les superviseurs et les praticiens de la paie peuvent maintenant accéder à l'information par Internet à partir de n'importe quel ordinateur.

Amy Brar, Kronos : L'impact des nouvelles technologies est majeur. L'automatisation de la gestion de la main-d'œuvre en général, et de la paie en particulier, a aidé les organisations de toutes les tailles à maintenir ou à réduire leurs budgets tout en améliorant le service aux employés. La télécommunication mobile et les décisions avisées ne sont que deux des moyens que les professionnels de la paie utiliseront pour en faire plus avec moins.

Cindy Karow, InComm :

Les progrès technologiques seront avantageux pour les entreprises, car ils leur feront gagner du temps et économiser de l'argent. À titre d'exemple, en mettant en place de nouvelles méthodes de paiement comme *PayCards*, les employeurs émettront moins de chèques qui pourraient être égarés et qui devraient être réémis, et ils bénéficieront d'un outil novateur pour l'établissement de leurs budgets.

Shelley : L'adoption de solutions de pointage permettra aux organisations de réduire les erreurs dans la paie et d'automatiser les processus de gestion de la main-d'œuvre chronophages tels que la gestion du temps et l'établissement des horaires. Ces solutions peuvent faire réaliser aux organisations des économies substantielles. Les nouvelles solutions de RH et de paie seront plus intégrées et plus conviviales et elles miseront sur la technologie Web pour permettre aux organisations d'effectuer les transactions plus efficacement en plus de gagner du temps et d'économiser de l'argent et des ressources. L'analytique permettra aux organisations de mieux comprendre la métrologie et les tendances touchant la main-d'œuvre dans leurs divers secteurs et en comparaison avec leurs concurrents sectoriels.

May : Les plateformes technologiques de solutions de paie basées sur le Web aideront les professionnels de la paie dans la gestion des finances. Ils pourront ainsi étudier le roulement du personnel, non seulement par région, ou localement, mais également dans une perspective globale, à l'échelle de toute l'entreprise, et en temps réel.

En tant que fournisseur de service, quel impact ces progrès auront-ils sur votre relation avec vos clients?

Cindy : Ce sera un impact positif. Les nouvelles technologies nous permettront de dégager et d'offrir une plus grande gamme de possibilités à nos clients.

Amy : Nous nous attendons à voir une évolution dans notre relation qui passera du statut de fournisseur de solutions technologiques à un partenariat fondé sur les meilleures pratiques d'affaires.

Janice : À mesure que se précise la tendance à l'impartition, les organisations seront à la recherche de fournisseurs de services qui ne feront pas qu'offrir des solutions technologiques, mais qui pourront également les aider dans la gestion des coûts d'exploitation. Par leurs offres de services d'impartition et une meilleure intégration des modèles de livraison de la technologie, les fournisseurs seront en mesure de préciser clairement comment ils peuvent simplifier les processus administratifs et maintenir systématiquement les coûts au minimum. Les relations seront fondées sur la confiance dans l'habileté du fournisseur de réduire les frais d'exploitation de son client tout en fournissant un service de niveau supérieur.

Shelley : Les fournisseurs de services qui centrent aujourd'hui leurs efforts sur les objectifs stratégiques de leurs clients sont plus aptes à anticiper leurs besoins futurs. Ils peuvent ainsi prendre de meilleures décisions quant aux futurs produits et services à offrir sur le marché. Les fournisseurs devront aider leurs clients à évaluer comment les solu-

tions peuvent les aider à appuyer les objectifs de leur entreprise, qu'il s'agisse du contrôle des coûts, de la fidélisation des employés ou de l'optimisation de la main-d'œuvre.

Les récents événements ont démontré comment une pandémie peut avoir un impact majeur sur les fonctions critiques à la mission, comme c'est le cas pour la paie. Plusieurs organisations se rendent aujourd'hui compte de l'importance d'entreprendre un projet de continuité des opérations et de planification en cas de pandémie pour se préparer à faire face à ces situations. Quelle est votre perspective en tant que fournisseur de services?

Mark : La nécessité de diffuser des messages et de communiquer avec les employés deviendra de plus en plus manifeste. Certaines industries en sont déjà conscientes et elles mettent en place des systèmes de messages sortants pour mieux communiquer avec les employés en cas de pandémie. Ces messages peuvent être transmis par téléphone, par messagerie textuelle, par courriel et par téléavertisseur, et les employés peuvent y répondre immédiatement.

Shelley : À cause de la fréquence et de l'impact des pandémies et des désastres semblables, la planification de la continuité des opérations est devenue une priorité pour les entreprises. On attend des fournisseurs de services qu'ils réduisent au minimum l'impact négatif de ces événements sur leurs organisations, leurs clients et leurs employés. Non seulement devons nous élaborer des plans, mais nous devons également les réviser et les mettre à jour régulièrement. Une planification efficace apportera la paix de l'esprit aux employés et à la direction, car ils savent que leur organisation sera prête à faire face aux événements inattendus avec un minimum d'inconvénient.

Amy : La planification est primordiale, et lorsqu'elle est associée à une gestion des données et une main-d'œuvre de qualité supérieure, les organisations sont bien préparées à faire face aux pires désastres. Un système intuitif permet aux organisations de fournir une formation polyvalente à leurs professionnels de la paie, ce qui leur permettra de fonctionner en l'absence d'un ou de plusieurs employés.

Marnie : L'élaboration de divers scénarios est l'un des outils les plus efficaces. Si vous avez le bon système de RH/paie, vous êtes en mesure de collaborer à la grandeur de l'organisation pour déterminer le nombre d'employés dont vous avez besoin et élaborer des plans en cas de crise, avant même qu'elle ne survienne. Les décideurs pourront en constater l'impact sur les budgets et la prestation des services.

On note une augmentation des actions collectives intentées au sujet des heures supplémentaires. De plus, à cause des appareils électroniques portables, le temps travaillé à l'extérieur du bureau est de plus en plus difficile à comptabiliser. Quelles sont vos recommandations à ce sujet?

Shelley : Les entreprises canadiennes sont de plus inquiètes en ce qui concerne les risques financiers associées aux congédiements injustifiés, aux actions intentées individuellement ou collectivement au sujet de la présence des employés au travail, des attentes chroniques au sujet des heures supplémentaires de la part des employés salariés, et ainsi de suite. Les bonnes solutions de gestion de la main-d'œuvre peuvent aider les organisations à faire un usage judicieux de leurs ressources humaines et à collecter des données qui leur permettront de mieux déceler et de gérer les problèmes de présence et de régler les enjeux

touchant les heures supplémentaires avant qu'ils ne deviennent plus graves. Dans le cas de réclamations injustifiées, ces systèmes peuvent s'avérer inestimables pour apporter des preuves. Les technologies de gestion de la main-d'œuvre peuvent également aider les entreprises à gérer les employés qui utilisent la téléphonie mobile pour travailler à domicile, en dehors des heures de travail normales.

Chantal : Il est important de définir les attentes au moment de l'embauche. Si les deux parties sont au courant des attentes et que ces dernières sont documentées, les chances d'éviter les problèmes seront plus grandes. Cette situation devrait également être révisée régulièrement, car les choses changent.

Laura : Qu'elles soient prévues ou non, les absences des employés coûtent sans doute très cher, et elles ont un impact sur la satisfaction des clients, les ventes, la production, le moral des employés, la sécurité et la conformité. Grâce à un système intégré de gestion des présences qui permet d'automatiser les rapports d'absence, les organisations peuvent premièrement découvrir les absences non autorisées et ainsi en tenir compte lors de la préparation des horaires. Les meilleurs systèmes gèrent, analysent et déclarent les absences selon les politiques organisationnelles, favorisant ainsi une approche proactive à l'équilibre de la charge de travail.

La conformité législative représente une partie importante et cruciale du travail des professionnels de la paie et la législation change constamment. En quoi la technologie de la paie est-elle touchée par cette situation?

Shelley : La technologie de la paie a toujours été influencée par la conformité législative. À mesure que nos systèmes se perfectionnent, il est important de s'assurer que nous comprenons bien le changement et que nous nous y adaptons de la façon la plus efficace. Les organisations comme l'ACP collaborent avec les entreprises de toutes tailles pour influencer les organismes gouvernementaux dans la mise en application des changements législatifs d'une manière équitable et responsable sans créer des contraintes excessives pour l'une ou l'autre des parties. Cette collaboration est critique à l'utilisation de la technologie pour créer de l'efficacité.

Janice : La conformité législative est une composante majeure de la technologie de la paie, car les produits et les services sont conçus pour favoriser efficacement le respect de la conformité et réduire le fardeau administratif de la paie pour les employeurs. Les fournisseurs de services sont surtout touchés par les délais de mise en application des annonces législatives et par l'effet cumulatif des diverses administrations annonçant les changements au cours d'une même période. Notre capacité à répondre à ces changements législatifs requiert un investissement important dans l'élaboration des systèmes, les tests et la mise en œuvre, les applications clients et la formation pour les préposés au service et les clients. Conséquemment, il est critique pour les agences gouvernementales de définir des délais suffisants pour la mise en œuvre des changements législatifs majeurs afin que nous puissions assurer une mise en application harmonieuse pour nos clients.

En tant que fournisseur de service, que peuvent faire les professionnels de la paie pour s'assurer qu'ils sont préparés à faire face à ces changements?

Amy : Ils doivent comprendre les besoins des diverses catégories d'employés et tenter de présenter les changements bien à l'avance, et les tester de manière exhaustive auprès de ces groupes avant de les rendre opérationnels.

Janice : En tant que fournisseurs de services, nous devons souligner l'importance pour les professionnels de la paie de se renseigner sur les changements législatifs à venir et d'évaluer leur impact sur leurs organisations. Toutes les mesures législatives ne touchent pas tous les employés également, il est donc nécessaire qu'ils étudient toutes les communications pertinentes de leur fournisseur de services et qu'ils répondent aux demandes d'information en temps opportun afin de s'assurer de la qualité de la mise en application.

May : Les professionnels de la paie doivent posséder les compétences, les connaissances et l'habileté de travailler effectivement et d'agir de façon responsable en ce qui concerne les besoins changeants et les dernières technologies.

Mark : Plus que toute autre chose, ils doivent tenter de s'inscrire dans un mode d'apprentissage continu. Ils doivent lire autant que possible, collaborer avec leurs collègues, écouter attentivement et planifier à l'avance les changements nécessaires pour fonctionner professionnellement et en toute sécurité. L'ACP constitue une excellente ressource en ce qui concerne l'apprentissage, la collaboration et la planification.

Pour terminer, quel conseil désirez-vous partager avec les professionnels de la paie?

Laura : Nous l'avons déjà dit, mais il est utile de le répéter : pensez stratégiquement! La paie est un partenaire d'affaires stratégique dans le travail qu'effectue une organisation pour appuyer son capital le plus important, c'est-à-dire ses employés. Le service de la paie a la possibilité et la responsabilité de fournir à l'organisation de



l'information sur la paie qui est exacte et présentée en temps opportun ainsi que des renseignements inestimables sur les coûts de main-d'œuvre et l'analyse des tendances.

Janice : Les professionnels de la paie sont chanceux d'avoir des fournisseurs de services qui se consacrent à l'élaboration de technologies de pointe conçues pour favoriser la conformité et réduire ou éliminer le fardeau administratif dans l'exécution de leurs tâches. Par contre, nous continuons de voir des situations où les professionnels n'ont pas encore profité des outils qui leur sont accessibles. Ils continuent de s'acquitter d'un nombre de tâches manuellement, ou en utilisant des technologies de tableurs existantes, reléguant ainsi leur rôle à celui de commis à l'entrée des données. En agissant ainsi, ils réduisent la valeur que leurs connaissances en matière de conformité et d'expertise dans le domaine des affaires pourraient apporter à leur employeur.

Cindy : Il est crucial que les professionnels de la paie se tiennent au courant des nouveaux produits, processus, fournisseurs et technologies dans leur secteur. Ils auront ainsi les meilleurs outils pour répondre aux besoins de leur entreprise et de ses employés.



Savez-vous qu'en tant qu'employé, vous pouvez produire des déclarations T4 et vérifier leur statut, visionner les soldes de compte ainsi que les transactions et faire le suivi des paiements en ligne pour votre employeur? Les employés peuvent accéder à la plupart des fonctions auxquelles a accès leur employeur en utilisant Mon dossier d'entreprise.

Pour accéder à toutes ces fonctions et plus encore, inscrivez-vous au service Représenter un client au www.arc.gc.ca/representants.

Une fois que vous êtes inscrit, votre employeur peut vous autoriser à accéder aux services et aux renseignements sur la paie.

Gagnez du temps, augmentez votre productivité et obtenez les renseignements fiscaux lorsque cela vous convient. Utilisez Représenter un client et obtenez un accès en ligne rapide, simple et sécurisé aux renseignements fiscaux de l'entreprise que vous représentez.

Pour en apprendre davantage et vous inscrire comme représentant, allez à : www.arc.gc.ca/representants.

DIALOGUE remercie les organisations suivantes de leur participation. Les réponses de leurs représentants sont fondées sur les connaissances et l'expérience de ces derniers dans le domaine de la paie.

May Lee

Directrice des opérations
ACTatek Technology, Inc.
www.actatek.com

Janice MacLellan

Directrice des relations
avec l'industrie
ADP Canada
www.adp.ca

Chantal Desjardins

Directrice adjointe, Assurance
de la qualité des logiciels
Apex Time Solutions – ATS
www.atimesolutions.com

Shelley Ng

Vice-présidente,
Gestion de produits
Ceridian Canada Ltée
www.ceridian.ca

Laura Hills

Vice-présidente, Marketing
CyberShift, Inc.
www.cybershift.com

Cindy Karow

Directrice du développement
des affaires
InComm
www.incomm.com

Amy Brar

Directrice principale,
secteur RH/paie
Kronos
www.kronos.com

Marnie Larson

Directrice de l'exploitation
StarGarden Software
www.stargarden.com

Mark Nickson

Directeur général
Telliris
www.telliris.com