

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Les entreprises belges externalisent et automatisent davantage leurs activités de payroll, mais travaillent encore trop manuellement

**Bruxelles, le 6 décembre 2017 – Les entreprises belges automatisent de plus en plus souvent leurs activités de payroll. Pourtant, elles continuent à grande échelle à effectuer des processus payroll manuellement. C’est ce qui ressort d’une enquête sur le payroll et l’administration du personnel réalisée par le fournisseur de services RH SD Worx auprès de 233 organisations. L’étude a également montré qu’un collaborateur payroll peut desservir 152 travailleurs en moyenne. C’est une baisse notable par rapport à 2013, quand ce nombre était encore de 179.**

#### L’automatisation des services RH est en essor, mais le travail manuel reste remarquablement courant

Le terme de payroll désigne les processus de calcul salarial et d’administration des salaires et leur harmonisation avec la loi et la réglementation. Bien que les règles strictes et les calculs fixes en fassent le processus RH le plus standardisé – ce qui le rend plus facile à automatiser –, les tâches de payroll sont encore accomplies manuellement à grande échelle. La gestion des « prestations et absences », par exemple, est l’activité la plus fréquemment organisée de manière décentralisée dans différents départements. Pourtant, elle s’effectue encore très souvent manuellement ou n’est pas entièrement automatisée.

Ceci peut expliquer pourquoi, parmi tous les sous-processus de la préparation des salaires, la gestion des prestations et des absences est celui qui satisfait le moins les entreprises. Selon l’enquête, 36 % estiment qu’il prend trop de temps ; 22 % le trouvent trop complexe. 14 % pensent que trop d’erreurs sont commises et que l’intégration à d’autres systèmes est insuffisante. L’automatisation peut résoudre ces problèmes. Néanmoins, des progrès ont été réalisés. Le tour de table a révélé qu’en 2017, la gestion des présences et des absences est déjà automatisée dans plus d’une entreprise sur deux (52 %). En 2013, ce n’était le cas que dans 36 %.

#### Le niveau de service des collaborateurs payroll belges est en baisse

Curieusement, le niveau de service des collaborateurs payroll belges, soit le nombre de travailleurs qu’un collaborateur payroll à temps plein dessert en moyenne, a chuté par rapport à celui d’il y a quatre ans. En 2017, un collaborateur payroll prend en charge 152 travailleurs. En 2013, il en desservait 179.

D’après Wim De Clercq, Manager Business Process Outsourcing chez SD Worx : « *Le niveau de service direct montre que le collaborateur payroll moyen prend donc moins de personnes en charge, mais ne dit cependant rien de ses tâches générales. Il se peut que ces collaborateurs payroll soient de plus en plus souvent impliqués dans d’autres activités ou projets au sein des RH, ce qui ne leur permet plus de desservir autant de personnes dans le domaine du payroll.*

*Une deuxième explication est que la complexité en matière de payroll a augmenté ces dernières années. Quoi qu'il en soit, l'automatisation et l'externalisation peuvent rendre le payroll plus efficace. »*

C'est également ce qu'il apparaît dans les plus grandes entreprises. Grâce à des avantages d'échelle et à une utilisation plus poussée de l'automatisation, le niveau de service direct y est plus élevé : 248 pour les entreprises avec plus de 1 000 travailleurs, contre 90 pour les entreprises avec moins de 250 travailleurs. L'étude montre aussi que les entreprises avec un payroll plus complexe sont souvent plus efficaces. Cela semble illogique, mais c'est probablement dû au fait que ces entreprises emploient plus souvent des systèmes automatiques et ont donc moins besoin de main-d'œuvre.

### **Des essais avec des robots au sein du payroll**

Actuellement, SD Worx teste dans son unité BPO dans quelle mesure des logiciels robotiques peuvent assurer des tâches administratives chronophages dans des processus de routine. Le système peut lire et remplir des écrans d'ordinateur selon un schéma fixe. Il permet ainsi de mieux gérer les pics d'activité, et laisse plus de temps aux collaborateurs pour aider les clients avec des tâches plus complexes.

Selon Wim De Clercq : *« Nous avons déjà dressé la liste d'environ vingt processus que nous pouvons robotiser. Nous pouvons par exemple confier au programme de nombreuses tâches de saisie, mais aussi des contrôles avant et après le payroll. Pour l'instant, notre robot travaille encore dans un environnement de test interne protégé. Mais les résultats sont prometteurs, et il y a de fortes chances pour que nous poursuivions le déploiement du système robotique en Belgique et dans nos autres pays en 2018. »*

Pour finir, une conclusion inquiétante : dans 16 % des organisations, le processus payroll n'est pas documenté, et la continuité n'est donc pas assurée en cas d'absence inattendue du responsable du payroll.

Le rapport complet peut être téléchargé via le lien suivant: <https://www.sdworx.be/fr-be/sd-worx-r-d/blog/administration-rh/3-activites-propices-a-la-sous-traitance>

### **Plus d'informations ?**

Pieter Goetgebuer, Responsable presse SD Worx  
T +32 (0)3 201 76 68 / M +32 (0)497 45 36 73  
[pieter.goetgebuer@sdworx.com](mailto:pieter.goetgebuer@sdworx.com)

### **À propos de SD Worx**

Leader européen en services de payroll et ressources humaines, SD Worx propose un large éventail de solutions à ses clients du monde entier, dont des services payroll et de ressources humaines, de support juridique, de formation, d'automatisation, de consultation et d'externalisation. Aujourd'hui, plus de 63 000 petites et grandes organisations du monde entier font confiance aux plus de 70 années d'expertise accumulées par SD Worx.

Les 3 900 collaborateurs de SD Worx opèrent dans dix pays : la Belgique (où l'entreprise a son siège), l'Allemagne, l'Autriche, la France, l'Irlande, le Luxembourg, l'île Maurice, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suisse. SD Worx calcule les salaires d'environ 4,25 millions de travailleurs et a enregistré un chiffre d'affaires de 397 millions d'euros en 2016. SD Worx est cofondateur de Payroll Services Alliance, un réseau stratégique mondial de grands prestataires de services de payroll dont les membres traitent un total de 32 millions de calculs salariaux.



Plus d'infos sur : [www.sdworx.com](http://www.sdworx.com)