

Les Echos

Du reporting social à la communication RH les NOCS

Amélie Le Gall, Consultante RH | [25/06/2014](#)

Le DRH d'aujourd'hui doit être un communicant averti : des chiffres et des cibles qui donnent du sens. Un challenge à multiples facettes facilité par les Nouveaux Outils de Communication Sociale.

D'après une enquête menée par Afc-ANDRH-INERGIE sur la communication managériale en 2013, « *53% seulement des managers pensent que leur Direction générale est exemplaire en matière de communication* » [1]. Mais communiquer n'est pas seulement transmettre des données chiffrées. Le DRH n'échappe pas à cette règle. Il doit, de surcroît, **donner du sens aux données transmises** pour permettre à tous ses collaborateurs de s'approprier les informations et le propos tenu. Dès lors, **communiquer sur les données RH c'est viser des cibles multiples** et poursuivre des objectifs divers.

Faire entendre la mélodie dans le bruit ambiant

Le DRH d'aujourd'hui a **besoin de données chiffrées pour assurer la communication de ses actions**. Il trouve évidemment les chiffres dont il a besoin dans ses outils de reporting social. Mais assurer la communication sur ses actions et transmettre des informations issues d'un SIRH ne sont pas la même chose et il y a loin des chiffres aux informations qu'ils véhiculent... et de ces informations au sens qu'elles portent !

De trop nombreuses données brutes, difficilement compréhensibles par elles-mêmes, sont en effet **diffusées mécaniquement aux collaborateurs** et ce, même s'il s'agit des destinataires légitimes. La quantité d'information transmise lui enlève alors tout sens et rend l'ensemble peu audible. En mettant de l'ordre dans l'information, c'est-à-dire en tenant compte des multiples interlocuteurs, des niveaux d'information et du degré de confidentialité requis, le DRH donne de la pertinence à sa communication.

Mais comment faire pour **communiquer la bonne information, au bon interlocuteur, au bon moment**, pour que ce dernier y lise bien ce qui le concerne et y puise l'énergie qui lui permettra de donner sens à sa collaboration ?

La communication RH : un missile à têtes « multiples »

Pour cela, il suffit que le **DRH atteigne sa cible en choisissant les indicateurs qu'il a à sa disposition** et qu'il va transmettre en fonction des besoins.

La Direction générale, pour ce qui la concerne, a **besoin d'informations synthétiques pour piloter les grands équilibres de l'entreprise**, là où les managers attendent des informations opérationnelles sur leurs champs d'intervention. Les experts RH, quant à eux, **veulent suivre et piloter l'efficacité de la politique** qu'ils ont mis en œuvre en lien avec la stratégie de l'entreprise. Les Instances Représentatives du Personnel **souhaitent avoir accès à toutes les informations légales**, dans le cadre des consultations du Comité d'Entreprise. Les collaborateurs sont demandeurs d'informations sur la vie de – et dans – l'entreprise, leur bulletin de salaire, leurs avantages sociaux... Comment atteindre tant de cibles dans une quasi unité de lieu et de temps ?

Une **base de données unique**, associée à des outils RH performants, constitue sans doute une vraie réponse.

Après les NTIC, les NOCS : les Nouveaux Outils de Communication Sociale !

- La **Base de Données Economiques et Sociales**. Mettre les documents relatifs à l'information sociale et économique en un lieu unique est désormais une obligation à laquelle les entreprises doivent se conformer. Les solutions proposées permettent de garantir la confidentialité de l'information tout en individualisant l'accès à cette dernière par des habilitations.
- Le **Bilan Social Individuel**. Informer personnellement chaque collaborateur des éléments de rémunération directe et indirecte qu'il perçoit est une façon de valoriser la politique RH de l'entreprise. C'est un moyen de communication qui suscite l'enthousiasme puisque 91%^[2] des bilans sociaux individuels ont été reconduits entre 2012 et 2013.
- Et pourquoi pas un **outil de reporting** unique ? Un SIRH totalement intégré qui permettrait via des accès contrôlés de tout avoir à disposition facilement et pour tous les protagonistes de l'entreprise : IRP, DRH, Comité de Direction, Collaborateurs et même, le monde extérieur : appels d'offres, Responsabilité sociétale des entreprises...

Les **accès contrôlés et individualisés permettent la segmentation de l'information**. Cette dernière pourrait être gérée en amont. Alors le DRH pourrait mieux communiquer en recentrant son rôle stratégique sur le sens à communiquer à tous et à chacun, plutôt que sur la production de chiffres à reporter... pour donner le change !

[1] Source : Baromètre Afcj-ANDRH-ENERGIE 2013 sur la communication managériale.

[2] Source : Baromètre 2013 de la communication sociale, Adding.