

# LES RH AU QUOTIDIEN

*Baromètre 2021*





# Sommaire

## À PROPOS DE L'ENQUÊTE

---

P05 → P07

## VOTRE MÉTIER ET VOUS

---

P8 → P10

## LES MISSIONS DU SERVICE RH

---

P19 → P24

## LES SERVICES DIGITAUX DÉDIÉS AUX RH

---

P29 → P35

## L'ESSENTIEL À RETENIR

---

P40 → P45

## LE QUOTIDIEN DU SERVICE RH

---

P11 → P18

## L'IMAGE DU SERVICE RH

---

P25 → P28

## LES RH ET LA CRISE SANITAIRE

---

P36 → P39

## L'INFOGRAPHIE

---

P40 → P45



# À propos de l'enquête

## Contexte et objectifs de l'étude

L'enquête « Les RH au quotidien » a été réalisée pour la quatrième année consécutive, ce qui permet d'établir un baromètre avec les réponses données en 2018, 2019 et 2020.

### LES OBJECTIFS PRINCIPAUX DE CETTE ÉTUDE PORTENT SUR :

- 1 Les raisons du choix de ce métier
- 2 Le travail quotidien
- 3 Les missions
- 4 L'image
- 5 Les services digitaux
- 6 La gestion de la crise sanitaire

## Méthodologie de l'enquête

Le questionnaire a été mis en place grâce au logiciel Alchemer®. Les Éditions Tissot et PayFit ont diffusé l'enquête entre le 25 janvier au 22 février 2021 auprès de leurs clients et prospects.

Au final, 825 personnes ont complété le questionnaire. Le comparatif est établi avec les enquêtes suivantes :

- avril 2018 : 363 répondants
- février 2019 : 271 répondants
- février 2020 : 810 répondants
- avril 2020 : 160 répondants (enquête complémentaire dans le cadre de la gestion du Covid-19).

## Le profil des répondants

### Des RH expérimentés

La majorité des personnes interrogées a plus de 5 ans d'expérience (77 %). C'était déjà le cas les années précédentes.



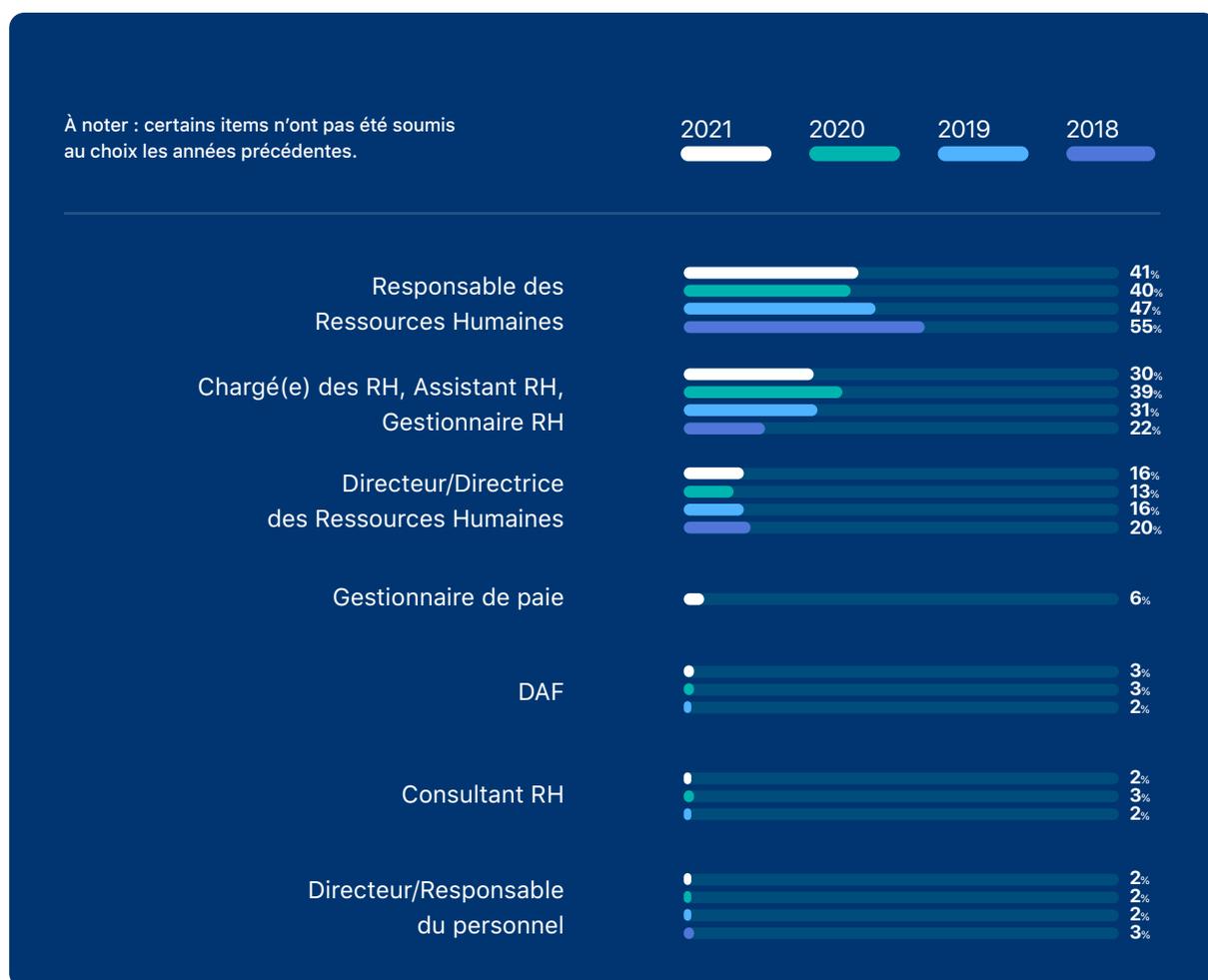
### Une majorité de PME

La majorité des répondants (67 %) travaille dans des entreprises de plus de 50 salariés (72 % en 2019 et 2020 contre 76 % en 2018).



### Une forte représentation des responsables RH

La moitié des répondants occupe un poste clé dans le service RH puisque les responsables et directeurs des ressources humaines sont les plus représentés (57 %).



CHAPITRE 1

# Votre métier et vous



# Devenir RH, mais pourquoi ?

**71% des RH ont choisi leur métier pour sa dimension humaine et sociale.**

Si les RH ont choisi ce métier, c'est avant tout pour s'occuper de l'humain et beaucoup moins pour la dimension administrative du poste. En 2021, 40 % d'entre eux ont choisi ce métier pour sa dimension humaine (accompagnement des salariés dans leur évolution professionnelle, leur bien-être au travail, etc.) et 31 % pour sa dimension sociale (conseil / dialogue à mettre en place entre salariés et managers pour débloquer certaines situations ou

accompagner les grands projets de l'entreprise). Ces chiffres sont en légère baisse par rapport à 2020. On notera toutefois que 29 % des personnes interrogées ont choisi de devenir RH pour la dimension administrative et organisationnelle du métier, ce qui est le taux le plus élevé depuis 2018.

## Quelle est la principale raison qui vous a poussé(e) à choisir ce métier ?



# Et dans 10 ans : toujours RH ?

## Les RH veulent rester RH

Dans 10 ans, 71 % des RH déclarent vouloir toujours exercer ce métier, soit autant que les années précédentes. Plus d'un sur quatre envisage donc un changement de carrière : plusieurs raisons sont évoquées mais la majorité (32 %) considère que le métier et le quotidien sont de plus en plus durs.

27% considèrent que le métier ne correspond plus à leurs aspirations, soit 6 points de plus qu'en 2019 et 2020 et quasiment autant qu'en 2018. Point positif : si c'était à refaire, 76 % des RH choisiraient toujours ce métier.

Dans 10 ans, espérez-vous toujours faire ce métier ?



2021



2020



2019



2018

CHAPITRE 2

# Le quotidien du service RH



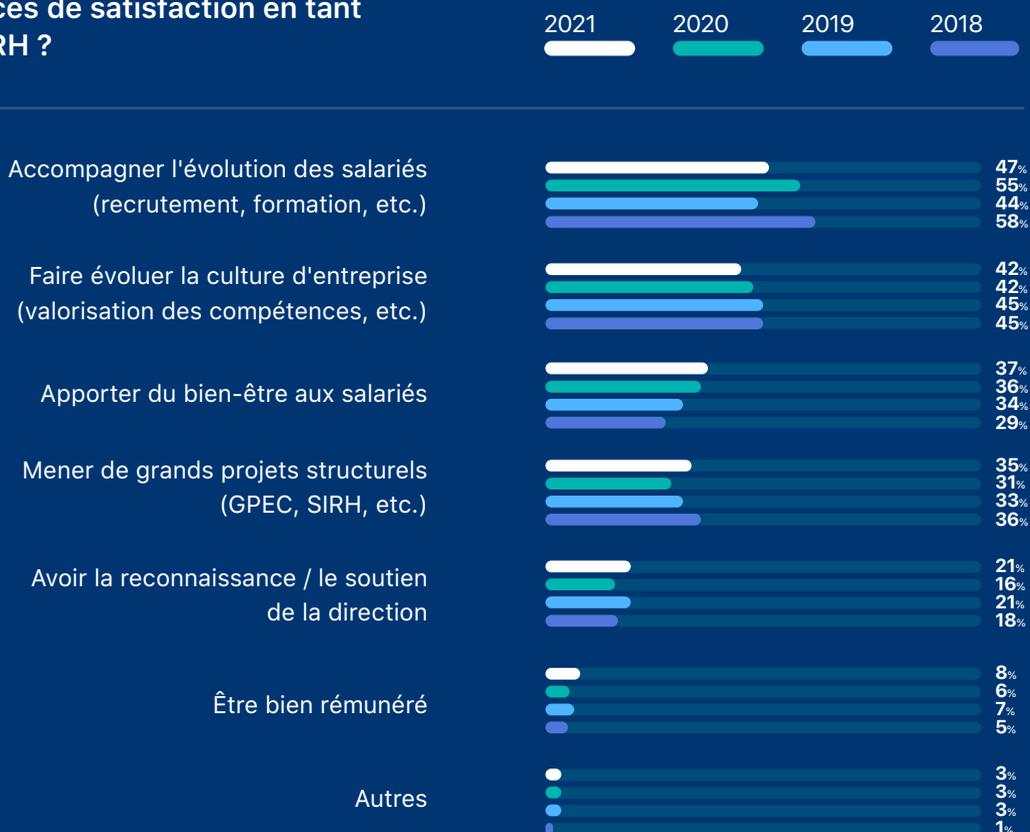
# Les principales sources de satisfaction

## « L'évolution des salariés » : première source de motivation pour la moitié des RH

À la question : « Quelle est votre principale source de satisfaction ? », les RH répondent en priorité **l'humain**. Accompagner l'évolution des salariés, faire évoluer la culture d'entreprise en valorisant les compétences, leur apporter du bien-être, voilà

ce qui continue de satisfaire les RH. Ce constat est en effet sensiblement le même que les années passées, même si en 2021 l'accompagnement de l'évolution des salariés recule de 8 points.

### Quelles sont vos principales sources de satisfaction en tant que RH ?



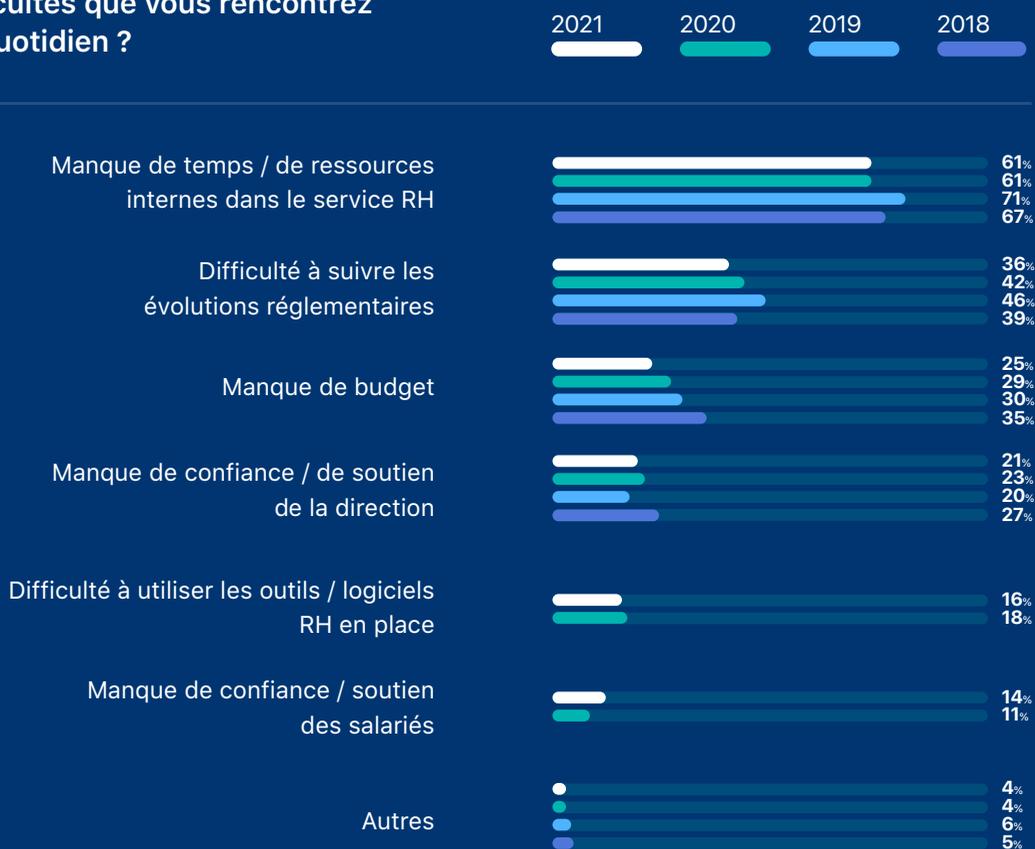
# Les principales difficultés

## Le manque de temps et de ressources

Le constat est similaire aux années précédentes : à 61 % les RH déclarent que leur principale difficulté au quotidien est le manque de temps et de ressources. La difficulté à suivre les évolutions réglementaires arrive encore une fois à la seconde place

avec 36 % des votes. Notons également que le manque de confiance accordée par les salariés est problématique pour 14 % d'entre eux. Bonne nouvelle toutefois pour les RH, le souci du manque de budget recule par rapport aux années précédentes.

### Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez au quotidien ?



# Le sentiment des RH dans l'exercice de leurs missions

## RH : un métier passion, mais à quel prix ?

Depuis 2018, le constat est le même. **Les RH se sentent utiles, épanouis et motivés par leurs missions.** Cependant, une grande majorité se déclare aussi frustrée (71 %), épuisée (82 %) et même isolée (71%).

L'isolement augmente de 4 points par rapport à 2020, certainement accentué par le travail à distance généralisé. On note par ailleurs que plus de la moitié d'entre eux se sentent peu soutenus (53 %).

Comment vous sentez-vous au quotidien dans l'exercice de vos missions RH ?

2021

2020

2019

2018



# L'évolution du métier de RH

## Toujours plus de complexité !

Les RH sont unanimes : leur métier se complexifie d'année en année, ils sont même 15 % à noter une complexité de 10/10 soit 5 points de plus que les années précédentes.

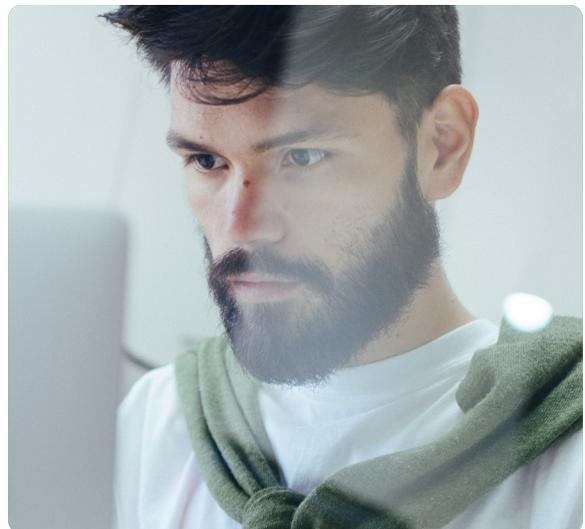
Malgré tout, les chiffres restent stables depuis 2018. Sur une échelle de 0 à 10, **65 % notent une complexité supérieure ou égale à 7.**



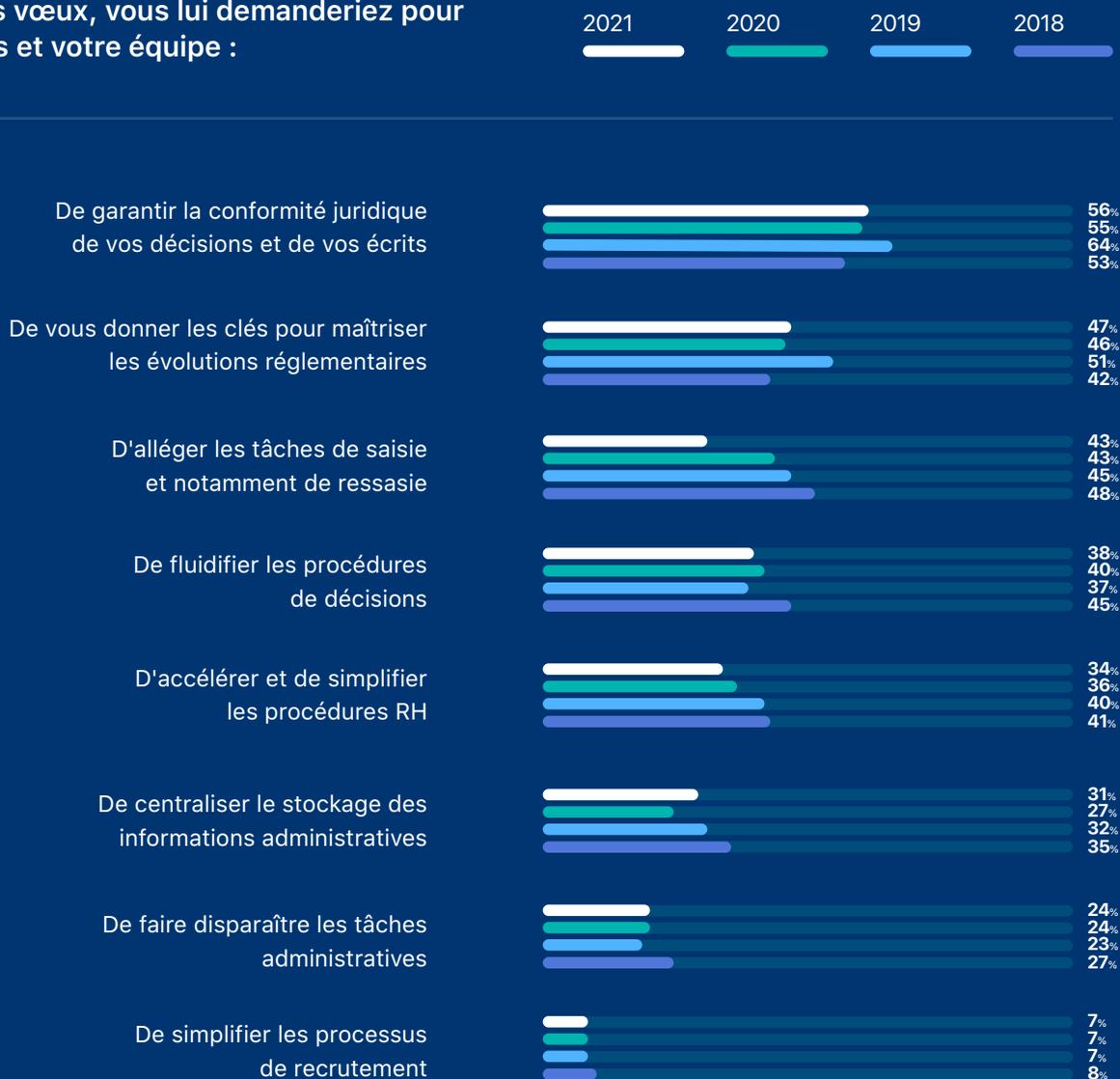
# Les trois attentes fondamentales des RH

Un rêve pour les RH :  
maîtriser la réglementation pour  
garantir la conformité des décisions

Si un bon génie pouvait exaucer trois vœux pour le service RH, la priorité serait donnée à la simplicité de suivi des évolutions réglementaires (47 %) pour garantir la conformité juridique des décisions et des écrits (56 %). Dans un souci d'efficacité, ressort également la volonté d'alléger les tâches de saisie et notamment de ressaisie.



**Au travail, si un bon génie pouvait exaucer  
trois vœux, vous lui demanderiez pour  
vous et votre équipe :**



# Les directives de l'employeur et les attentes des salariés

## Des entreprises en accord avec les attentes de salariés

Pour la première fois depuis 2018, 61 % des RH interrogés affirment que les directives / choix de l'employeur sont généralement en accord avec les attentes des salariés, soit 10 points de plus

qu'en 2020. Est-ce que dans le contexte actuel les dirigeants et les salariés se seraient davantage alignés sur les choix à faire pour l'entreprise ?

Les directives / choix de votre employeur sont-elles, selon vous, généralement en accord avec les attentes des salariés ?



2021



2020



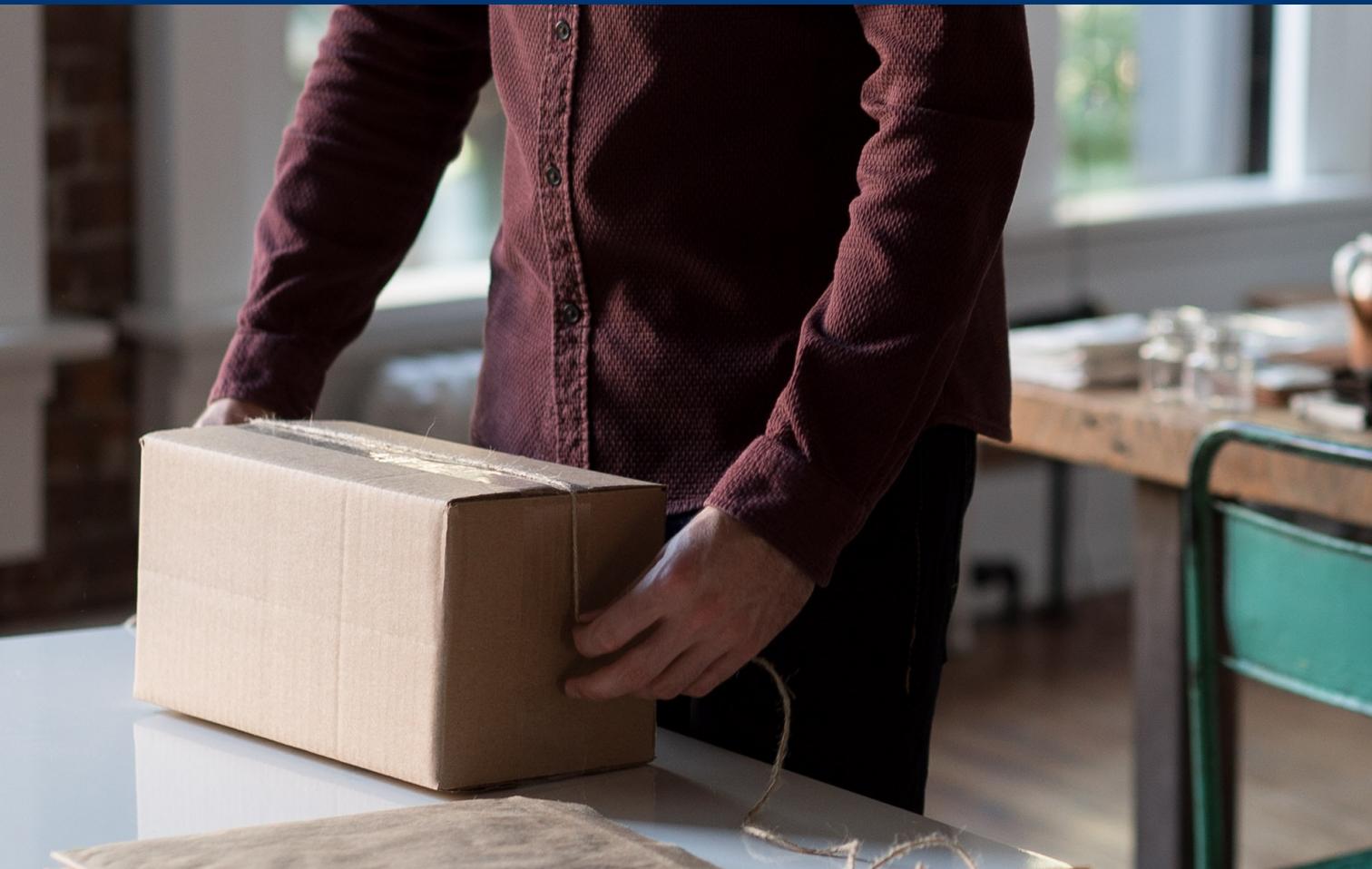
2019



2018

CHAPITRE 3

# Les missions du service RH



# Comparatif entre « ce que le RH veut faire » et « ce qu'il peut faire »

## Moins de tâches administratives pour une meilleure qualité de vie

Cette année encore le constat est sans appel. Les RH passent beaucoup de temps sur les tâches administratives alors qu'ils aimeraient travailler sur la qualité de vie au travail pour améliorer le confort de

leurs collaborateurs. La tendance est donc strictement similaire aux années précédentes, puisque le top 5 des missions selon le temps accordé et celui qu'ils souhaiteraient accorder reste identique.

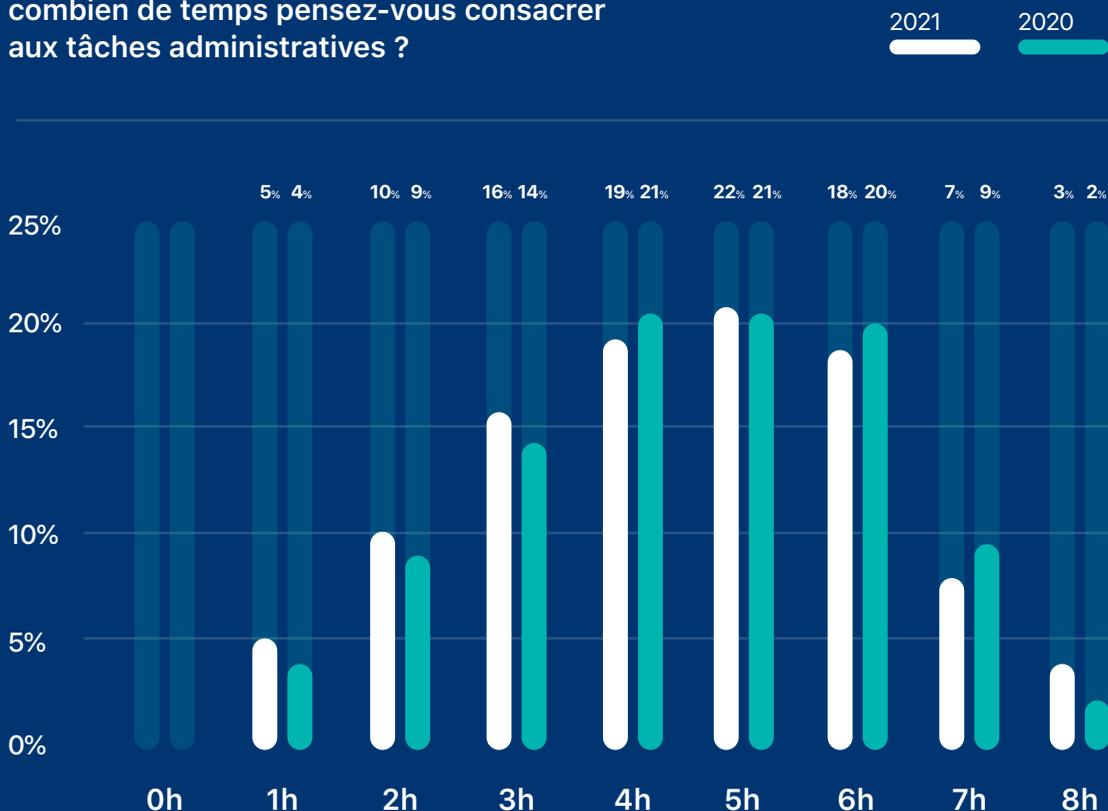
Classement des missions selon le temps :	qui est accordé				qu'ils souhaiteraient accorder			
	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018
<b>Gestion administrative du personnel</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Organisation du travail	2	2	2	2	5	4	4	5
Rémunération	3	5	4	5	7	7	7	8
Formation / gestion des carrières et des compétences	4	3	3	3	2	2	2	2
Recrutement	5	4	5	4	8	8	8	7
Communication RH	6	6	6	7	3	3	3	3
Relations avec les IRP	7	7	7	6	10	10	9	9
<b>Qualité de vie au travail (risques psychosociaux, bien-être, etc.)</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Responsabilité sociale de l'entreprise	9	9	9	10	6	6	5	6
Marque employeur / culture d'entreprise	10	10	10	9	4	5	6	4

## Les tâches administratives au cœur du métier de RH

Sur une journée de travail de 8 heures, **69 % des RH consacrent au moins la moitié de leur temps aux tâches administratives**. Ce chiffre recule légèrement de 4 points par rapport à 2020. 83 % des personnes interrogées déclarent par ailleurs

utiliser des outils digitaux dans leur fonction RH ([voir résultats page 30](#)). Ce changement de méthode et d'outils de travail permet donc de limiter le temps accordé à ces tâches chronophages.

Sur une journée de travail de 8 heures, combien de temps pensez-vous consacrer aux tâches administratives ?



À noter : la question n'a pas été posée en 2018 et 2019.

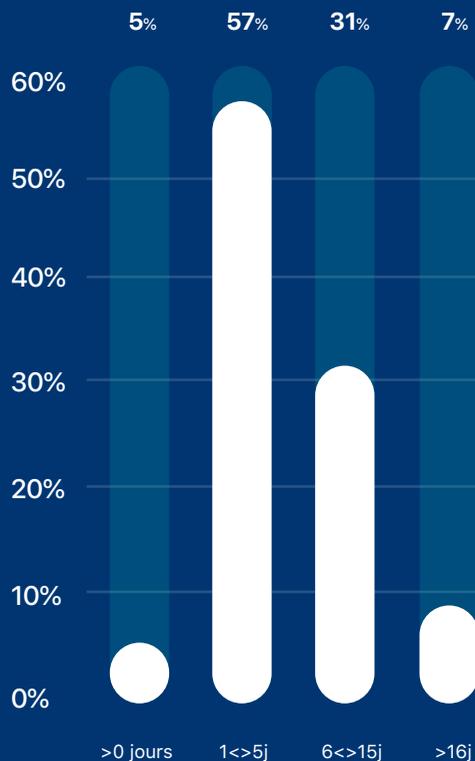
## La paie : entre 1 et 5 jours par mois

Pour la première fois en 2021, les répondants ont évalué le temps qu'ils consacraient par mois à la gestion de la paie : 57 % d'entre eux déclarent passer entre 1 et 5 jours sur cette tâche et plus précisément un quart des RH y passe entre 2 et 3 jours.



Sur un mois de 30 jours, combien de jours de travail pensez-vous consacrer à la paie ?

2021



À noter : la question n'a pas été posée les années précédentes.

# Les missions RH : les attentes des salariés

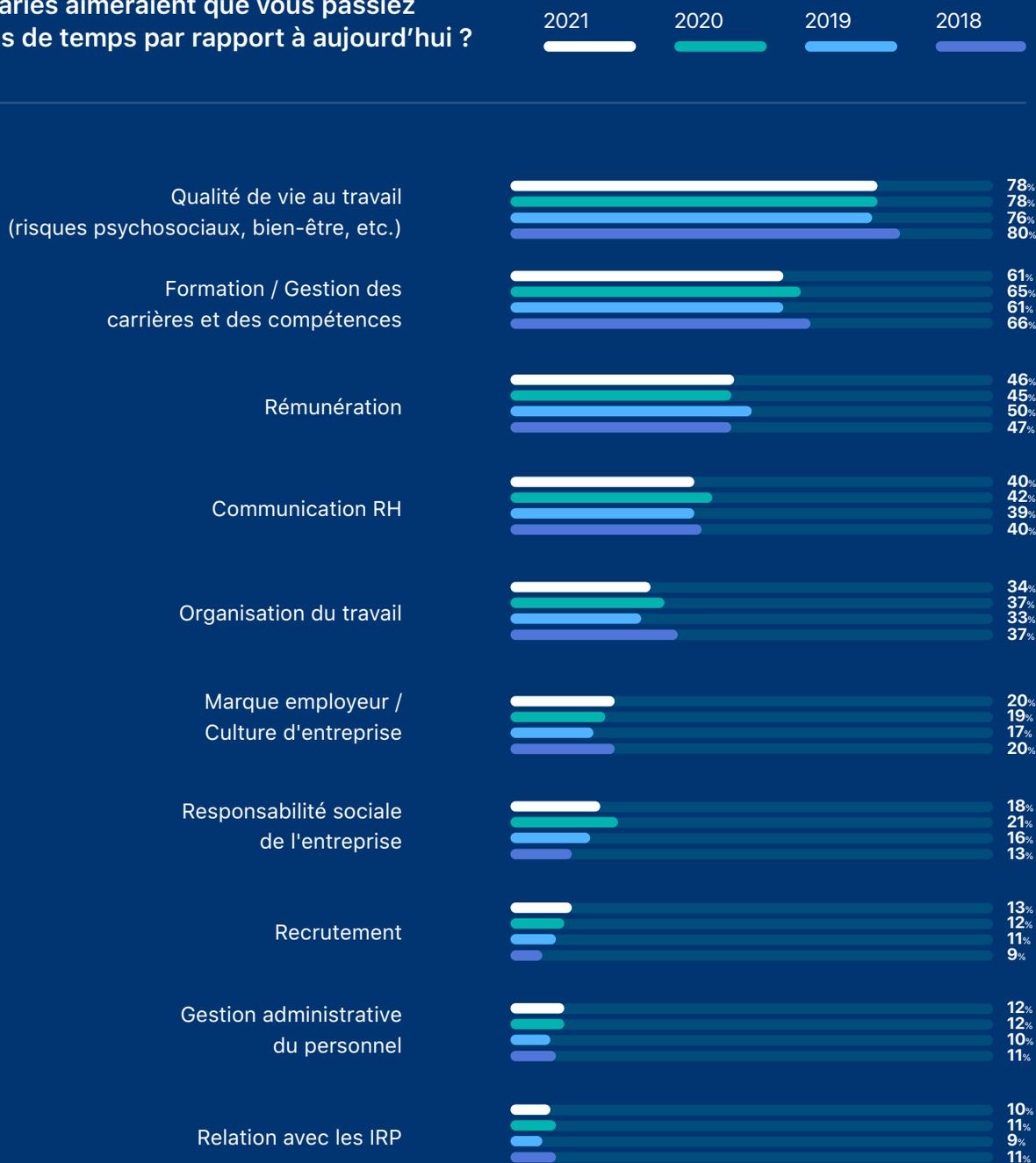
## Le bien-être au travail : une priorité !

Selon les RH, les salariés attendent d'eux qu'ils travaillent en priorité sur la qualité de vie au travail (78 %), ainsi que sur la formation et la gestion des carrières et des compétences (61 %). Les salariés aimeraient également que les services RH passent

plus de temps sur la rémunération (46 %), la communication RH (40 %) et l'organisation du travail (34 %). On retiendra que les attentes en 2021 sont similaires à celles des années précédentes.



Sur quels sujets pensez-vous que les salariés aimeraient que vous passiez plus de temps par rapport à aujourd'hui ?



CHAPITRE 4

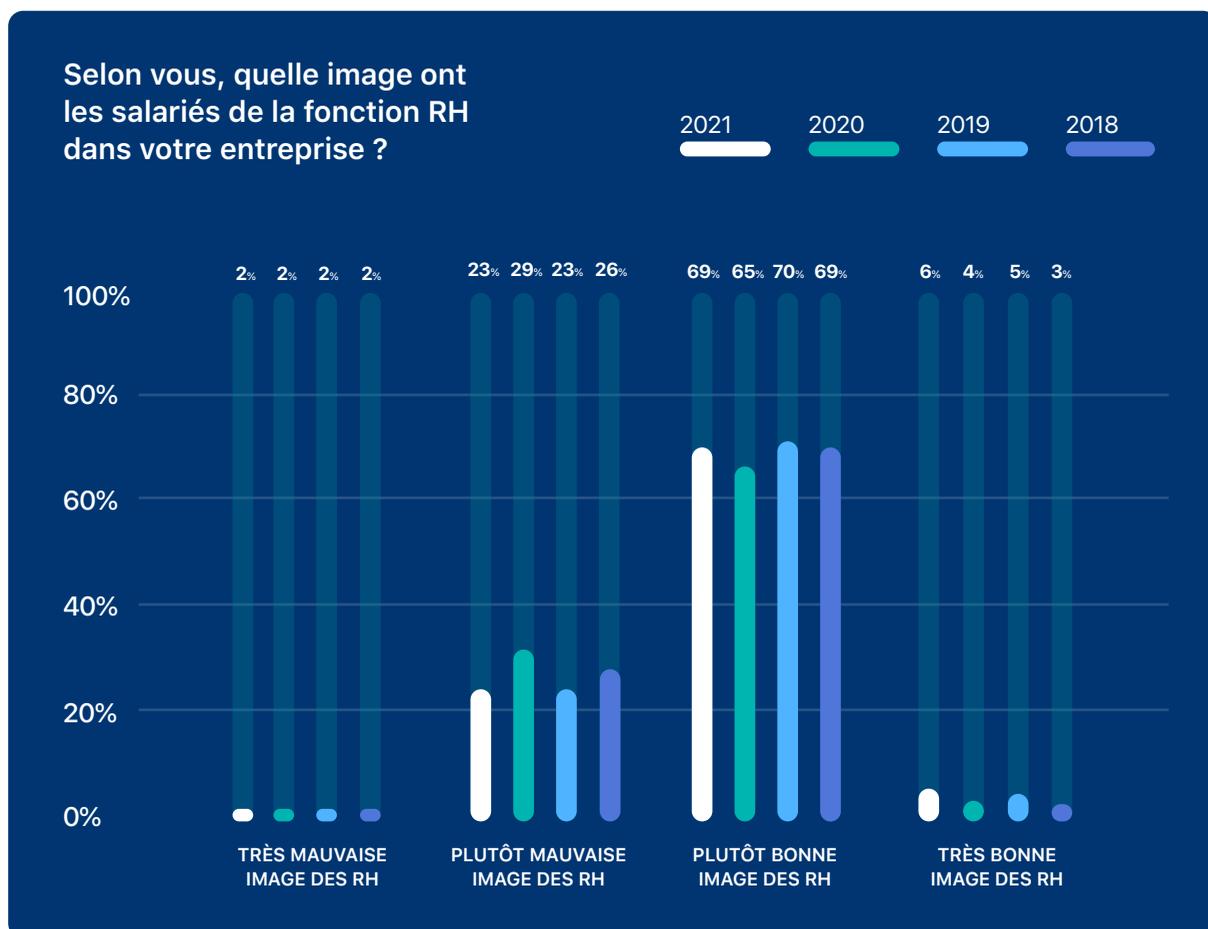
# L'image du service RH



# Les RH vus par les salariés

75 % des RH pensent que les salariés ont une bonne image d'eux

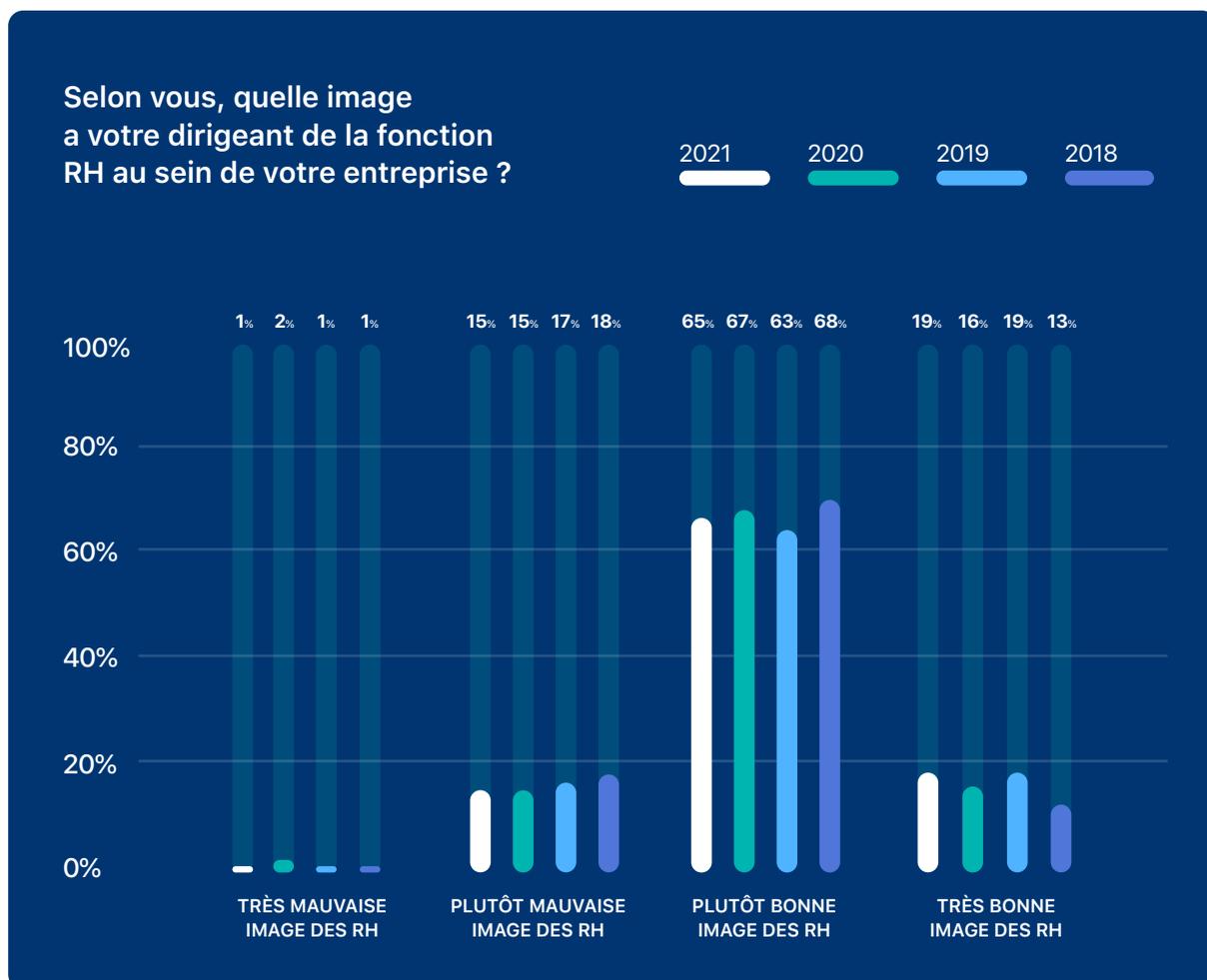
Les résultats de 2021 sont 6 points au-dessus de 2020 (69 %) et atteignent le niveau de 2019. Malgré l'année difficile qui vient de s'écouler, les salariés seraient donc majoritairement satisfaits de leurs services ressources humaines.



# Les RH vus par le dirigeant

## 84 % des RH pensent que le dirigeant a une bonne image d'eux

En 2021, 84 % des RH ont l'impression que leur dirigeant a une bonne image d'eux, soit 9 points de plus que les salariés. Ce chiffre est sensiblement le même depuis 2018.



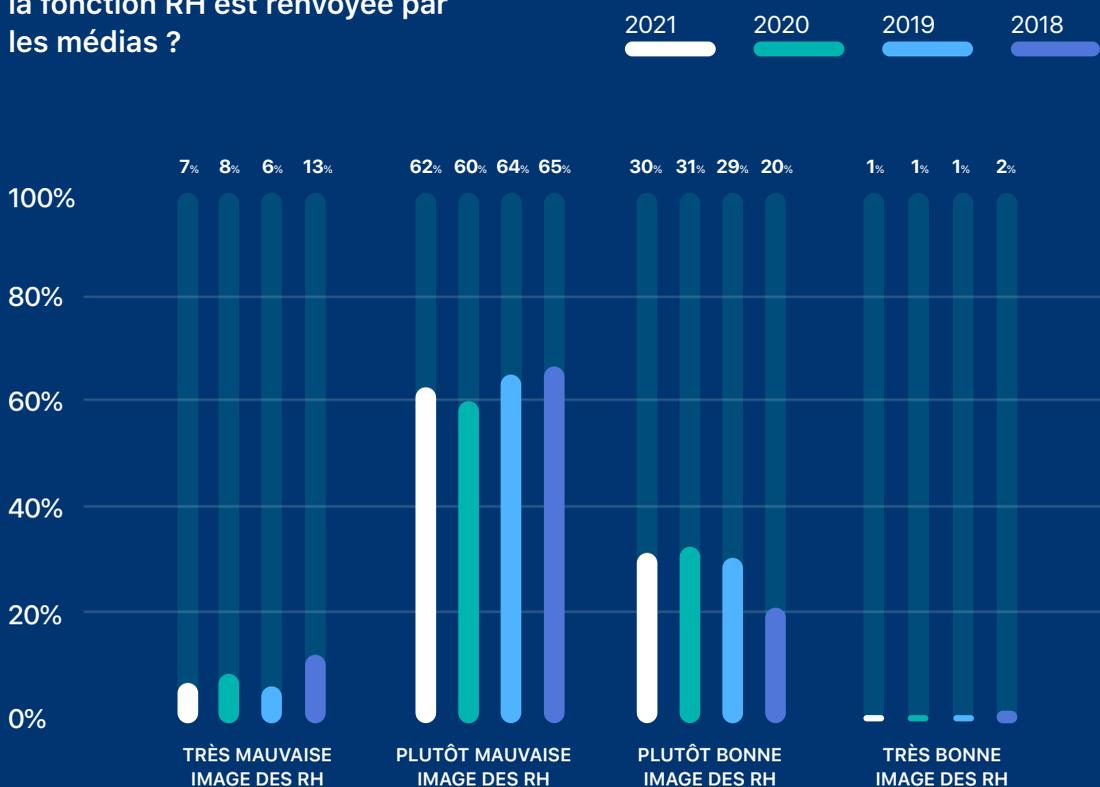
# Les RH vus par les médias

## 69 % des RH pensent que les médias ont une mauvaise image d'eux

Cette année encore, le constat est sans appel. Les RH pensent pour la grande majorité (69 %) que les médias ont une mauvaise image d'eux. Malgré leur charge de travail et leur implication pour assurer la

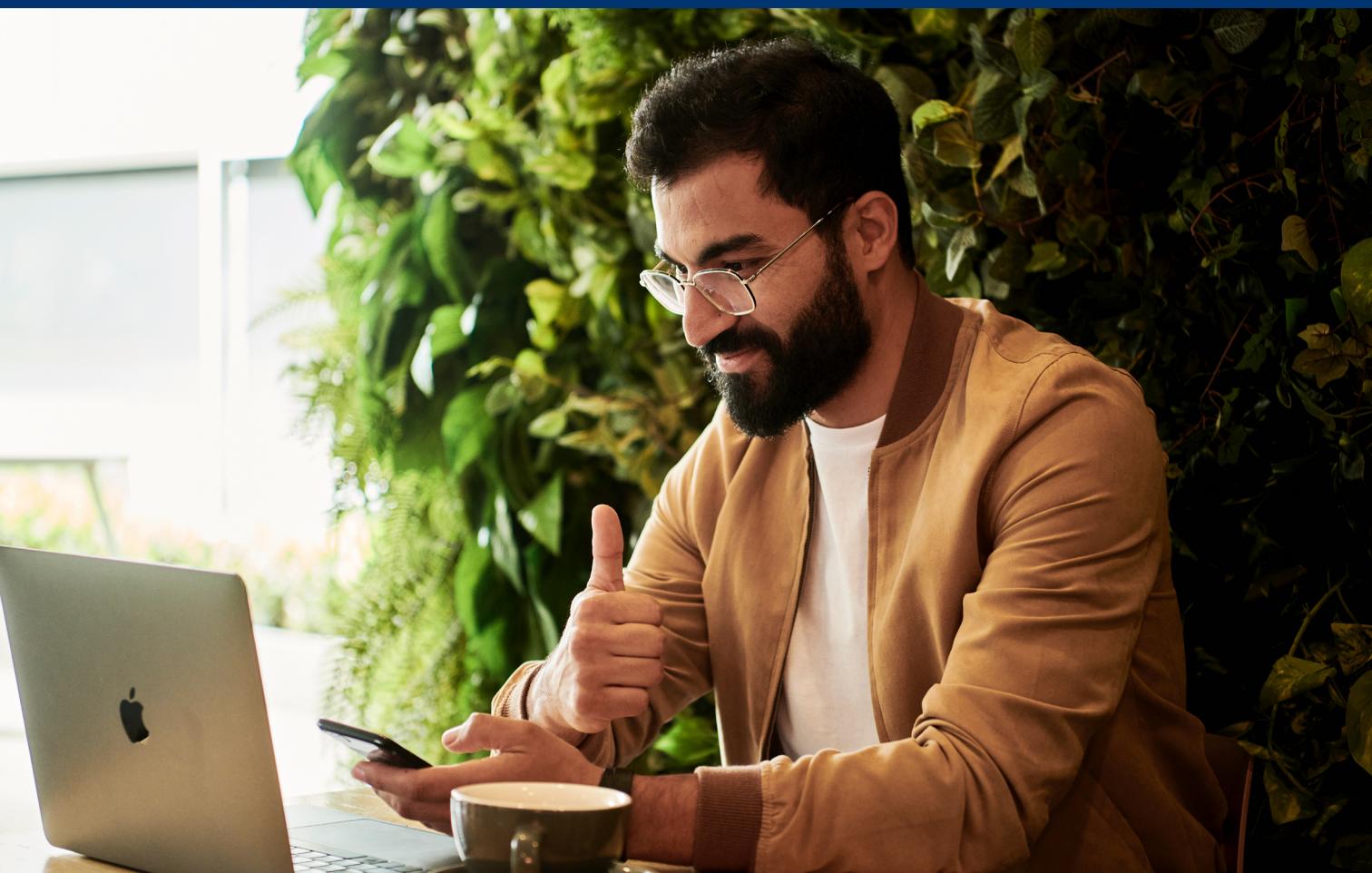
continuité de la gestion sociale durant la crise sanitaire, les RH n'ont pas l'impression que leur image publique s'améliore.

Selon vous, quelle image de la fonction RH est renvoyée par les médias ?



CHAPITRE 5

# Les services digitaux dédiés aux RH



# Les outils digitaux essentiels à la fonction RH

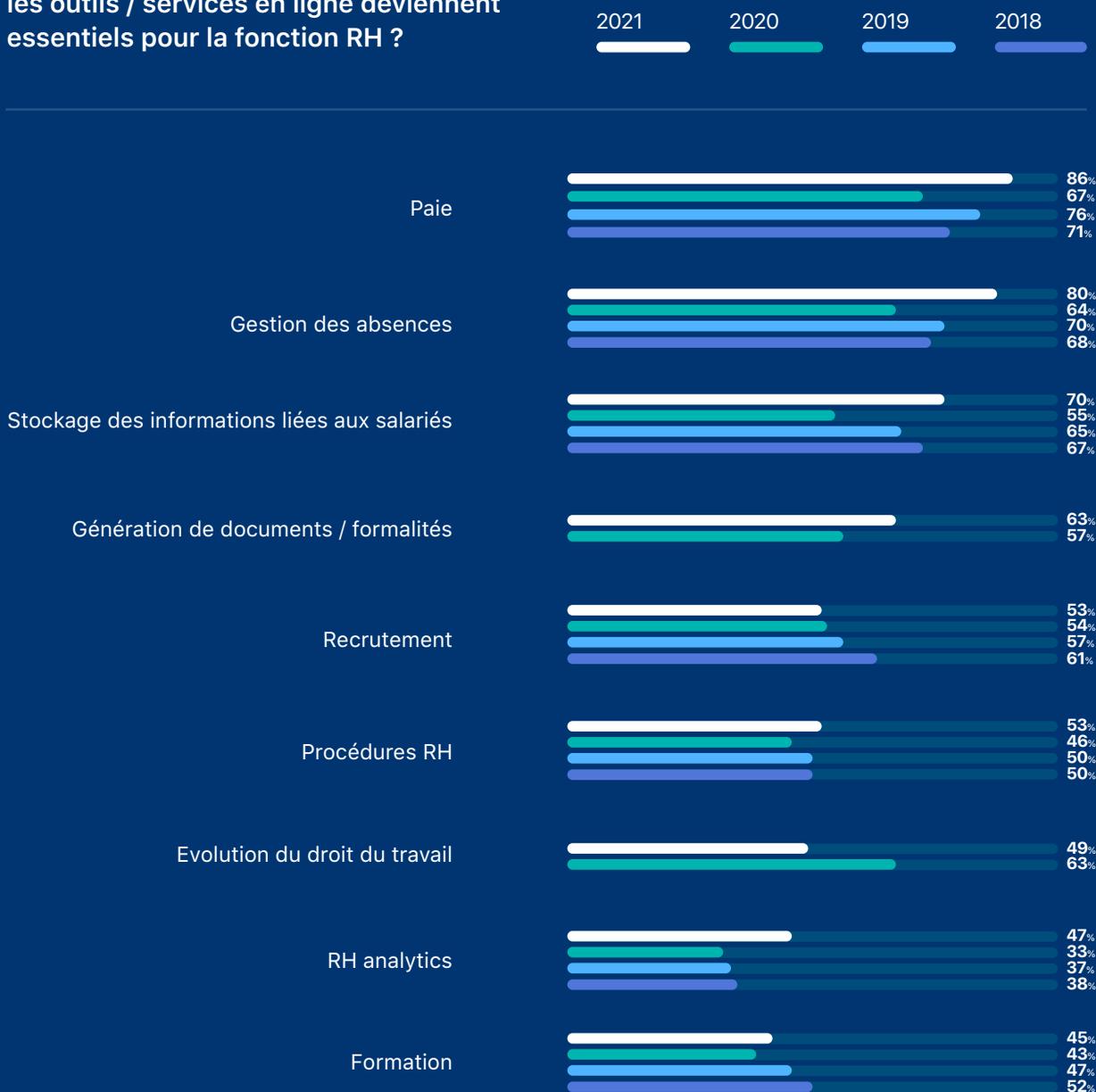
## Paie, absence, stockage des informations, etc.

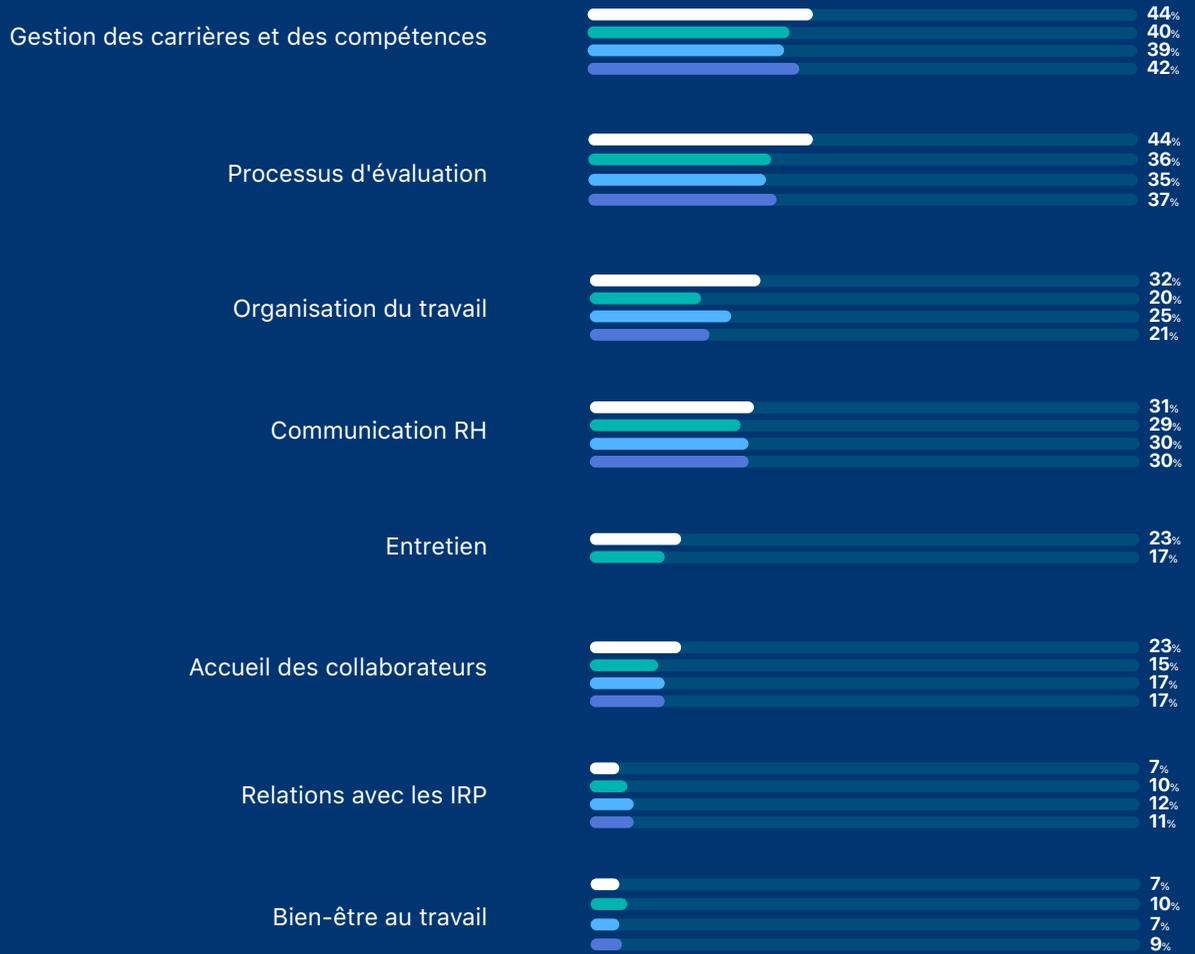
La généralisation du travail à distance semble pousser les RH à la digitalisation. **83 % des personnes interrogées déclarent utiliser des outils digitaux dans leur fonction RH**, soit 7 points de plus qu'en 2020. **Bonne nouvelle, les trois quarts d'entre eux sont satisfaits par leurs outils.** Pour les RH, la gestion de la paie, des absences et le stockage

des informations liées aux salariés sont les trois tâches pour lesquelles les outils digitaux sont essentiels. On notera également l'importance d'outils pour la génération de documents / formalités, pour le recrutement et pour le suivi des évolutions du droit du travail.



Pour quelles missions RH pensez-vous que les outils / services en ligne deviennent essentiels pour la fonction RH ?



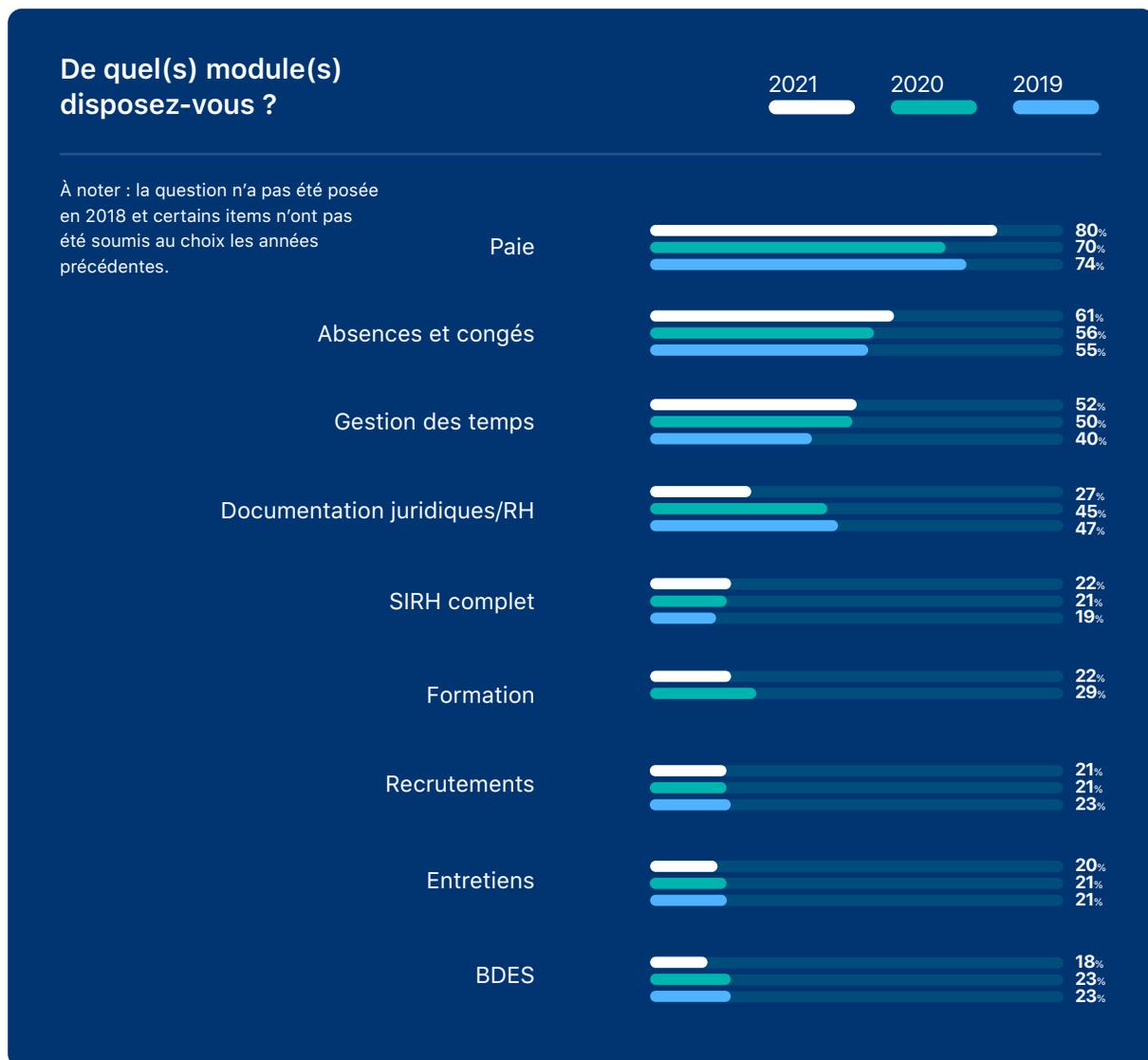


# Panoramas des outils digitaux utilisés par les RH

## La paie en priorité !

80 % des RH sont équipés pour la gestion de la paie (soit 10 points de plus qu'en 2020). Viennent ensuite : la gestion des absences et des congés, la gestion des temps et enfin la documentation

juridique. On note également que 91 % est favorable à la dématérialisation des documents administratifs (contrats, bulletins de paie, etc).

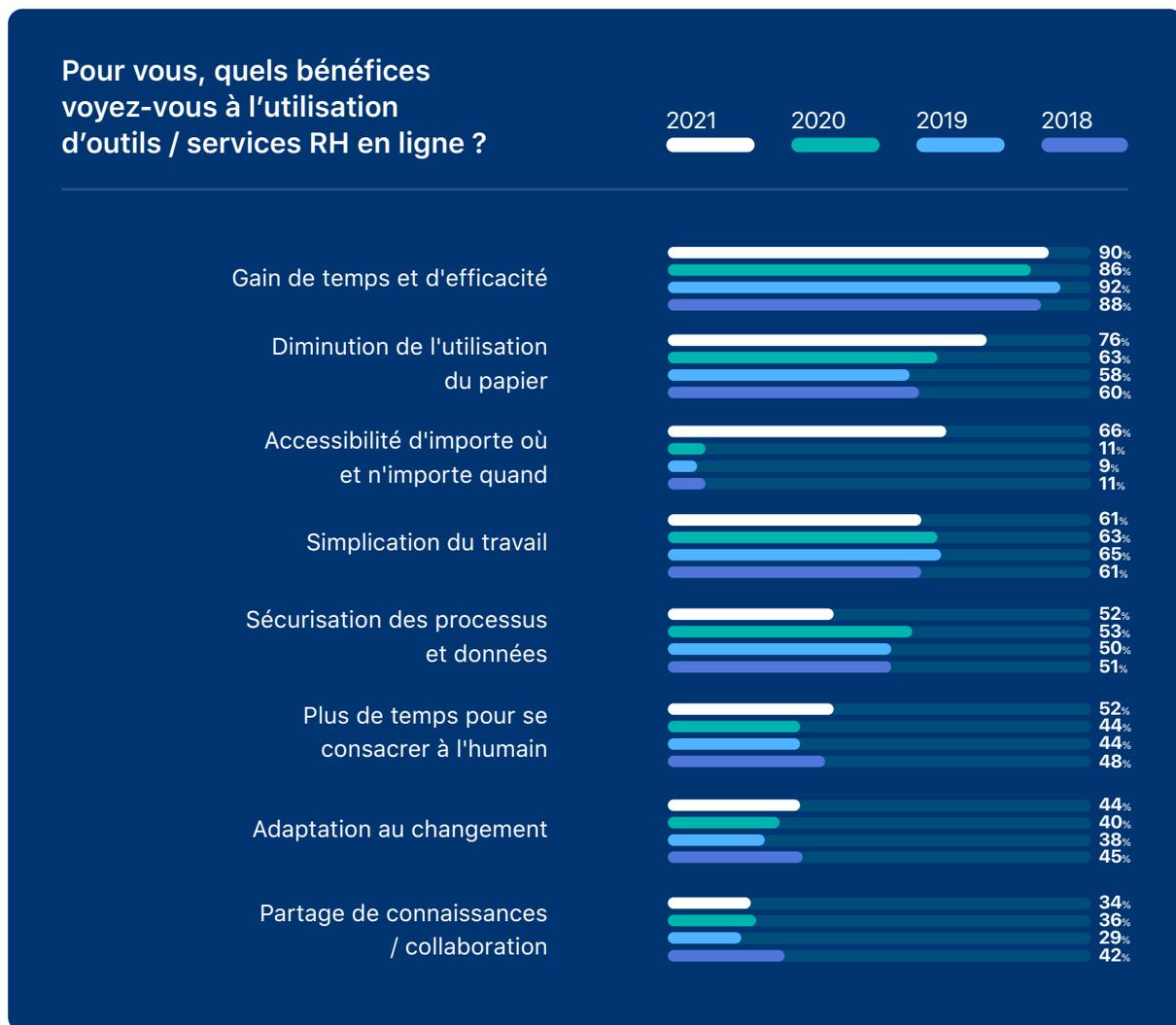


# Outils digitaux : quels bénéfices ?

## Gain de temps, écologie et accessibilité !

En augmentation de 4 points par rapport à 2020, le gain de temps et d'efficacité est toujours cité par la majorité des répondants (90 %). On notera également que les RH pensent à l'écologie puisque la diminution de l'utilisation du papier progresse de

13 points par rapport à 2020. En 2021, le **travail à distance bouleverse les organisations et le critère d'accessibilité devient un réel bénéfice pour 66 % des personnes interrogées**, soit 55 points de plus qu'en 2020 !

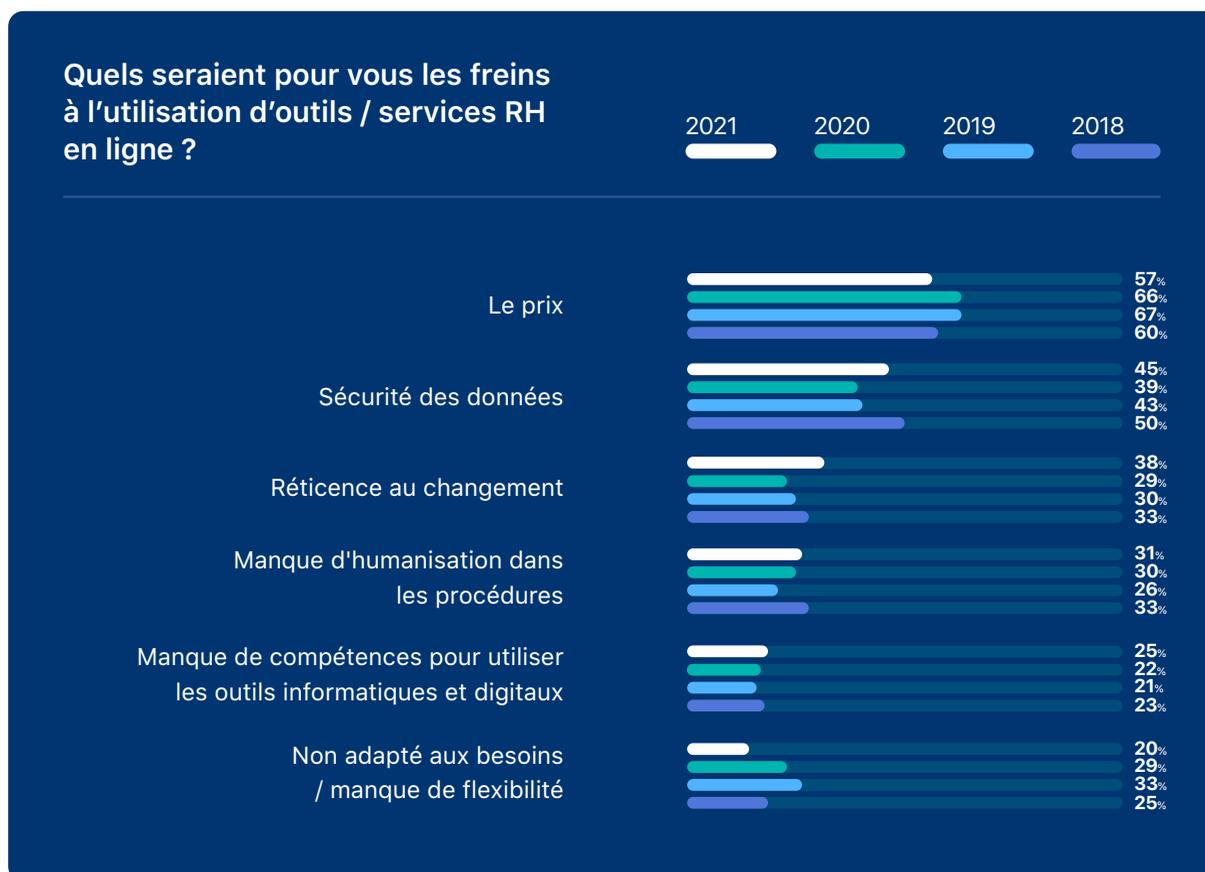


# Outils digitaux : quels freins ?

## C'est trop cher !

Comme les années précédentes et malgré un recul de 9 points par rapport à 2020, le prix est cité comme le frein principal du passage au digital (57 %). La sécurité des données et la réticence au changement qui diminuaient depuis 2018, augmentent

respectivement de 6 et 9 points en 2021. A l'inverse, les outils digitaux semblent être de plus en plus flexibles, puisque le manque d'adaptation aux besoins est cité par seulement 20 % des répondants, en baisse de 9 points par rapport à 2020.



CHAPITRE 6

# Les RH et la crise sanitaire

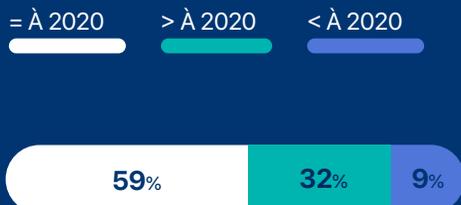


# Les RH au cœur de la gestion de crise en entreprise

## Des RH sur-sollicités

En 2021, 75 % des RH déclarent être davantage sollicités par les salariés, ce qui confirme leur ressenti lors du premier confinement où ils étaient déjà 78% dans ce cas. Ils sont 79 % à indiquer que la direction leur demande plus d'efforts pour mettre en place les meilleures solutions face à cette crise et rassurer les salariés, soit 9 points de moins qu'en avril 2020 : la phase aigüe de la crise est passée mais la charge de travail reste importante. La perspective pour les mois à venir n'est pas réjouissante, car ils sont 91 % à penser que le niveau de sollicitations sera équivalent et même supérieur à 2020.

De manière générale, pensez-vous qu'en 2021, le niveau de sollicitation va être :



Avez-vous le sentiment d'être davantage sollicité par les salariés du fait de la période exceptionnelle que nous vivons ?



Est-ce que le chef d'entreprise vous sollicite davantage pour mettre en place les meilleures solutions face à cette crise et rassurer les salariés ?



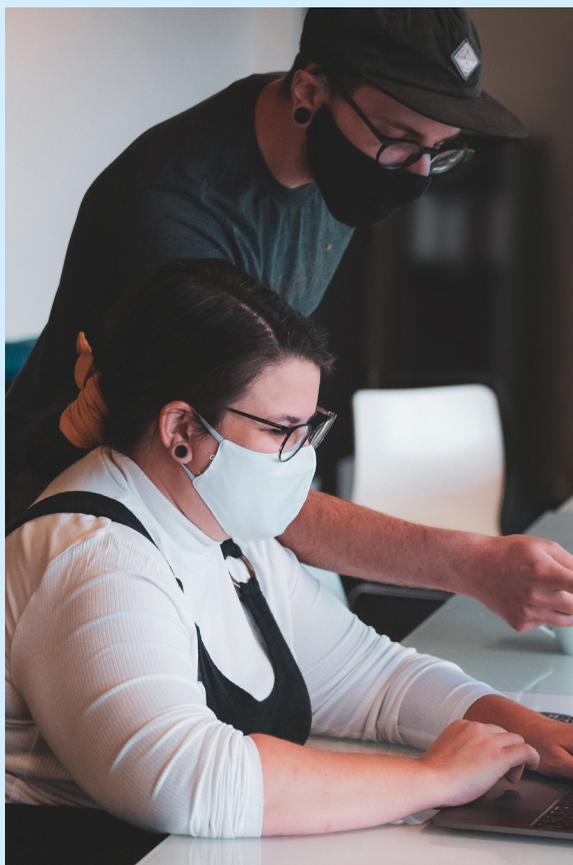
# Une organisation bouleversée

## De nouvelles missions liées à la crise

Sans surprise, les tâches administratives liées à la gestion de la crise sanitaire (mise en place de l'activité partielle, gestion des CP, arrêts de travail, licenciements...) ont mobilisé les RH en priorité, suivies par la mise en place des protocoles sanitaires.

**CLASSEZ CE QUI VOUS A MOBILISÉ DEPUIS LE DÉBUT DE LA CRISE SANITAIRE, SELON LE TEMPS QUE VOUS AVEZ ACCORDÉ :**

- 1 Les tâches administratives liées à la situation (activité partielle, gestion des CP, arrêts de travail, licenciements...)
- 2 La mise en œuvre des protocoles sanitaires
- 3 Le suivi des évolutions réglementaires
- 4 L'information et le soutien des salariés
- 5 L'organisation du travail



## 82 % des entreprises impactées par des changements structurels

La majorité des entreprises a dû faire face à cette crise inédite et revoir ses habitudes en trouvant des solutions adaptées aux salariés. 71 % ont donc opté pour le télétravail, 37 % ont dû se résoudre à mettre en place l'activité partielle et 33 % alternent entre télétravail et présence sur le site de l'entreprise.

Pour faire face à cette crise, actuellement votre entreprise :



CHAPITRE 7

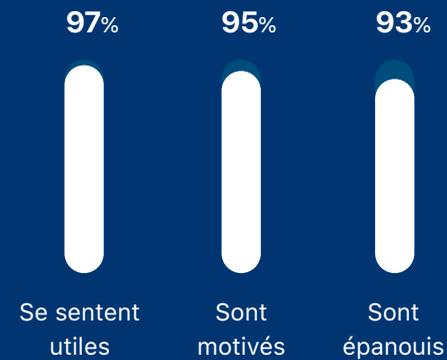
# L'essentiel à retenir



## RH : un métier passion

71 % des RH ont choisi leur métier pour sa dimension humaine et sociale

Aujourd'hui les RH se sentent bien dans leur fonction :



Et cela se ressent au sein de l'entreprise :



# RH : entre rêve et réalité

Toujours trop de tâches administratives  
au détriment des salariés

## DIFFICULTÉS ACCRUES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES SALARIÉS

Les RH aimeraient avoir plus de temps pour travailler sur les sujets qui intéressent les salariés :

- 1 La qualité de vie au travail
- 2 La formation
- 3 La gestion des carrières et des compétences

Mais en réalité 69 % des RH déclarent consacrer au moins la moitié de leur temps de travail à des tâches administratives au détriment de tâches à plus forte valeur ajoutée pour les salariés.

## LES TROIS SOUHAITS DES RH :

- 1 Garantir la conformité juridique des décisions et des écrits
- 2 Maîtriser les évolutions réglementaires
- 3 Alléger les tâches de saisie et notamment de ressaisie



# RH : un quotidien difficile

Près de 2 RH sur 3 manquent  
de temps et de ressources

Un métier de plus  
en plus difficile :

65%



estiment que  
le métier se  
complexifie

36%



ont de plus en  
plus de diffi-  
cultés à suivre  
les évolutions  
réglementaires

Plus d'un RH sur quatre pense même changer de  
métier dans les 10 prochaines années.

Un moral qui fléchit :

82%



se déclarent  
proches de  
l'épuisement

71%



se sentent  
frustrés

71%



sont  
isolés



# Le digital : solution pour libérer du temps au RH

83 % des RH utilisent des outils digitaux

## LES BÉNÉFICES PERÇUS DU DIGITAL :

---

- 1 Gain de temps et d'efficacité
  - 2 Diminution de l'utilisation du papier
  - 3 Accessibilité n'importe où et n'importe quand
- 

Le prix et la sécurité des données restent toujours un frein pour franchir le pas.

## TOP 5 DES OUTILS DIGITAUX ESSENTIELS POUR LES RH :

---

- 1 Paie
- 2 Gestion des absences
- 3 Stockage des informations liées aux salariés
- 4 Génération de documents / formalités
- 5 Recrutement

## Covid-19 : les RH face à la crise

Les RH au cœur de la gestion de crise en entreprise.

**79%** des RH déclarent être davantage sollicités par la direction

**75%** des RH déclarent être davantage sollicités par les salariés

**91%** des RH pensent que le niveau de sollicitations sera équivalent et même supérieur à 2020

82 % des entreprises impactées par des changements structurels.

**71%** favorisent le télétravail

**37%** ont recours à l'activité partielle

**33%** imposent un calendrier de présences par roulement sur le lieu de travail

**16%** imposent des congés payés

### DE NOUVELLES PRIORITÉS LIÉES À LA CRISE

- 1 Les tâches administratives liées à la situation (activité partielle, gestion des CP, arrêts de travail, licenciements...)
- 2 La mise en œuvre des protocoles sanitaires
- 3 Le suivi des évolutions réglementaires



CHAPITRE 8

# Les chiffres clés à retenir



## RH, un métier passion

**71 % des RH ont choisi leur métier pour sa dimension humaine et sociale**



se sentent utiles



sont motivés



sont épanouis

## RH, un métier difficile

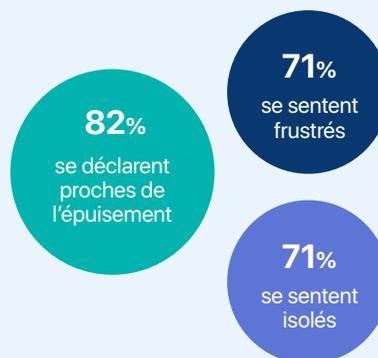
### Les moins du métier

**61%** pointent le manque de temps et de ressources

**65%** estiment que le métier se complexifie

**36%** ont de plus en plus de difficultés à suivre les évolutions réglementaires

### Un moral qui fléchit



## RH, entre rêve et réalité

Les RH aimeraient avoir plus de temps pour travailler sur les sujets qui intéressent les salariés :



La qualité de vie au travail



La formation



La gestion des carrières et des compétences

### LA RÉALITÉ



69 % des RH déclarent passer au moins la moitié de leur temps de travail à des tâches administratives

### L'ESPOIR

Les 3 souhaits des RH

#1

Garantir la conformité juridique des décisions et des écrits

#2

Maîtriser les évolutions réglementaires

#3

Alléger les tâches de saisie et notamment de ressaisie

## Le digital : la solution pour libérer du temps aux RH

**83 % des RH utilisent des outils digitaux**

Top 5 des outils digitaux essentiels pour les RH :



Bénéfices perçus :



## Covid-19 : les RH face à la crise

### Les RH au cœur de la gestion de crise en entreprise



79 % des RH déclarent être davantage sollicités par la direction



75 % des RH déclarent être davantage sollicités par les salariés



91 % des RH pensent que le niveau de sollicitations sera équivalent et même supérieur à 2020

### 82 % des entreprises impactées par des changements structurels



favorisent le télétravail



ont recours à l'activité partielle



imposent un calendrier de présence par roulement sur le lieu de travail



imposent des congés payés

### De nouvelles priorités liées à la crise

2

La mise en œuvre des protocoles sanitaires



1

Les tâches administratives liées à la situation (activité partielle, gestion des CP, arrêts de travail, licenciements...)



3

Le suivi des évolutions réglementaires



Enquête réalisée sur un panel de 825 professionnels des Ressources Humaines en France du 25 janvier au 22 février 2021 par les Editions Tissot et PayFit.

