

GESTION DE LA PAIE ET DES RH : L'importance du prestataire de service

Flash CXP

GESTION DE LA PAIE ET DES RH - L'importance du prestataire de service

Le 10 décembre dernier, le CXP a organisé une table ronde sur le thème : « Externaliser la paie ou la RH ? L'importance du prestataire de service ».

Après une présentation par le CXP de l'état du marché et des offres SaaS et d'externalisation dédiées à la GRH (E-SHOP : voir la [synthèse de notre étude d'opportunité : Les solutions SaaS et offres d'externalisation pour la GRH](#)), deux prestataires sont venus présenter leurs offres de services : Demos Outsourcing et [Vedior Front RH](#).

> L'AVIS DU CXP

[Claire-Marie de Vulliod](#) : Deux points de vigilance : le contrat et la gestion de projet

Dans un projet outsourcing, le contrat est essentiel. Le client doit savoir avec précision quel est le profil de son interlocuteur : est-ce avant tout un prestataire de services qui propose en second temps des outils ou bien un éditeur qui accompagne son offre logicielle de services associés ? Les deux approches sont complémentaires mais pas identiques. Distinguer les moyens du résultat est d'autant plus primordial qu'aujourd'hui, il existe sur le marché un grand nombre d'acteurs offrant un large panel d'outils et/ou services avec des spécificités, des histoires et des cultures différentes.

Lorsque l'on parle de contrat en outsourcing, il est en outre nécessaire de définir les métriques des engagements de résultat et/ou de services.

Demos Outsourcing, 100% orienté service, met en avant le fait que le service est modélisé en fonction des besoins de chaque client. Il n'y a pas deux contrats identiques. Le niveau de service est lié au périmètre des activités externalisées. Les SLA concernent le respect des délais, la fiabilité des informations, la qualité des reportings, l'optimisation des budgets, etc.. Leur mise en place permet d'obtenir des économies sur les budgets de formation (réduction des coûts pédagogiques et des coûts de gestion, un plus grand nombre de personnes formées pour les mêmes dépenses).

Vedior Front RH, de son côté, propose trois types de service : centre d'hébergement et d'externalisation des solutions, centre d'assistance et de maintenance Paie et RH et centre de production de la paie Front RH et Partenaires. Les trois niveaux de services sont liés à la responsabilité et aux engagements : premier niveau - obligation de moyen applicative, deuxième niveau - le premier plus l'obligation de résultat sur l'accès au système d'information et le troisième niveau - obligation de résultat sur la production de paie et sur l'accès au système d'information.

Les deux acteurs ont rappelé l'importance de leur structure organisationnelle et de l'accompagnement des clients dans leurs projets. L'aide au changement d'organisation et la phase de transition restent une pierre angulaire de la réussite d'un projet externalisé. L'aventure est avant tout humaine et stratégique.

Vedior Front RH a présenté sa structure : un service légal, juridique et des experts fonctionnels accompagnant les clients.

Demos Outsourcing associe une double compétence unique sur le marché : l'expertise de la formation, cœur de métier du groupe Demos, et la mise en oeuvre des méthodes et des outils propres à l'externalisation. Son organisation comprend un directeur de transition pour implémenter la solution, un chef de projet responsable des services récurrentes, des équipes de gestionnaires et des consultants experts.

En conclusion, chaque acteur a rappelé la valeur ajoutée de sa solution :

- Demos Outsourcing : l'expertise globale de la fonction formation, des méthodes éprouvées pour une prestation sans faille, des processus industrialisés et personnalisés, un système de gouvernance (pour un plan qualité SLA suivi, un pilotage efficace, un alignement permanent avec la stratégie du client) et une approche en quatre étapes (avec des contrats pluriannuels et une transition sécurisée).
- Vedior Front RH: une offre complète de produits et de services, une technologie full web et un actionnariat solide (Randstad /Vedior pour la puissance et Expertise RH et eFront pour la technologies).

L'CEil Expert, 5 janvier 2010

Mis en ligne le 05/01/2010

[Retour à la liste des actualités](#)