



HR Access Outsourcing
Inspirez, Expirez, Externalisez...

Outsourcing



[Externalisation] : n,f.

Pour une entreprise, recourir à un prestataire externe pour la prise en charge partielle ou totale d'une application, d'un processus ou d'une fonction.

Externaliser tout ou partie de sa gestion des Ressources Humaines, est-ce pertinent ?

Bien que près de la moitié des entreprises ait franchi le pas et que ce modèle apparaisse aujourd'hui comme une évolution organisationnelle adaptée, la question mérite toujours réflexion...

Et si la décision d'externaliser est prise, il reste à déterminer comment, compte-tenu des contextes en présence, et avec qui, afin que l'externalisation contribue à l'atteinte des enjeux de l'entreprise.

La valeur ajoutée d'un tel choix d'organisation, car c'en est un aujourd'hui, est à ce prix.

Vers l'externalisation RH réfléchie, avec HR Access

Externaliser ses Ressources Humaines : une évolution logique ?

Même si, chiffres à l'appui, l'externalisation RH a le vent en poupe en ce début de millénaire, la question mérite toujours d'être posée. D'autant que les échecs de certains projets, relayés par les médias, ont été largement diffusés et commentés.

Et pour cause. Deux motivations principales jouent aujourd'hui dans les entreprises en faveur de l'externalisation : se débarrasser d'un dysfonctionnement nuisant à la qualité d'un service ou réduire le coût jugé élevé d'un processus RH. Prenons le cas d'un dysfonctionnement : par exemple, un pourcentage trop important d'anomalies lors de l'édition de la paie. Si ces anomalies proviennent des informations transmises ou saisies à la source, externaliser cette édition sans revoir le processus amont de récolte des données reviendra à reproduire le problème, et donc ne le résoudra pas. Pire, l'externalisation dans ce cas peut augmenter les coûts.

Pour qu'elle soit une bonne solution, l'externalisation ne doit donc pas être une fin en soi, mais un levier pour plus de valeur ajoutée.

Ce « crédo » est notre marque de fabrique. Et nous nous efforçons, face à l'externalisation, de garder une objectivité qui fait aussi notre force. Le fait d'être éditeur d'un SIRH d'une part, et fournisseur de services externalisés d'autre part, nous y aide : ayant des alternatives à proposer – par exemple la modernisation du SIRH ou la mise en place de centres de services partagés... – nous préférons avant tout réfléchir à la meilleure solution au regard d'un choix d'organisation. Notre crédibilité passe par le fait que la solution que nous privilégierons sera le résultat nuancé d'une réflexion où interviennent enjeux métiers, performances des processus, qualité de services et coûts.

Avec nous, les questions de l'externalisation, car elles sont plurielles, sont réellement posées de façon pragmatique et stratégique, puisque ce choix impacte l'organisation. Est-ce que vos processus sont performants ? A quels coûts ? Quels sont vos objectifs d'efficacité ? Quels sont vos contraintes ? Vos axes d'amélioration possibles ? Les alternatives en termes de solutions ? ...

Et une fois les bonnes questions posées, les leviers de valeur identifiés, les choix effectués, alors seulement nos experts métiers, juridiques et technologiques passent avec vous à l'action ! Pour la meilleure des solutions.

Externalisation : un levier de création de valeur pour votre organisation RH

L'externalisation en marche...

Depuis quatre ans, les analystes observent au sein des entreprises une progression constante de l'externalisation des applications ou processus RH. En 2008 en France, 45% des entreprises interrogées ont franchi le pas, soit 12% de plus qu'en 2007, et le cap des 50% devrait être franchi d'ici 2010. La croissance de l'externalisation ne se fait pas sur un périmètre fonctionnel mais sur le nombre d'entreprises qui externalisent : la croissance est faite par la masse.

... sur un périmètre bien identifié

La paie, citée dans 60% des cas, très chronophage et dépendante de la législation, reste de loin le domaine le plus fréquemment externalisé, suivie de près par la gestion des Temps & Activités et la gestion de la Formation : rien de surprenant de voir les domaines portés par un fort contexte législatif comme étant les plus propices à l'externalisation.

Des motivations et gains pragmatiques hier...

Les entreprises citent comme principales motivations de l'externalisation RH, la possibilité de focaliser les ressources internes à l'entreprise sur des tâches à plus forte valeur ajoutée – par exemple, la définition et le suivi de la politique salariale plutôt que l'établissement des bulletins de salaire – et une meilleure maîtrise des coûts de gestion inhérents aux applications et processus RH. Cette maîtrise est effective dans 48% des cas, le recentrage sur le cœur de métier réel dans 42% des cas et des gains de temps sont mesurés dans 16% des cas.

... de plus en plus stratégiques aujourd'hui

Mais les motivations sont en train d'évoluer. L'externalisation n'est plus vue seulement comme un outil de maîtrise des coûts et des délais, mais comme un apport de valeur ajoutée dans l'organisation RH de l'entreprise : elle répond alors à une volonté de la Direction des Ressources Humaines d'améliorer certains processus, de proposer aux collaborateurs un service de meilleure qualité ou encore de bénéficier d'une expertise et de conseils métiers dans un contexte réglementaire mouvant et de plus en plus exigeant.

La réponse de HR Access : qualité et valeur ajoutée

Conscient de ces nouvelles motivations, HR Access a enrichi ses offres avec des services d'expertise, véritables leviers de création de valeur pour ses clients. De plus, pour répondre aux nouvelles exigences de qualité, HR Access mise sur la profondeur de ses engagements. Et parce que l'externalisation est un enjeu organisationnel, HR Access assure la complémentarité de ses services, pour conférer à ses clients une **visibilité** et une **flexibilité** à long terme sur leur stratégie d'organisation.

Le CSP : une solution alternative pour optimiser la productivité RH

Nombre de grandes entreprises ont mis en place un Centre de Services Partagés (CSP) dédié aux RH. Il permet de centraliser au niveau d'une structure commune les ressources et processus RH pour des entités d'un même groupe, source de meilleures transparence et maîtrise des coûts. Le SIRH HR Access se prête parfaitement à cet exercice de centralisation, que par ailleurs les experts de HR Access maîtrisent et savent accompagner. En termes de productivité RH, le CSP a un impact assez proche de celui de l'externalisation. Il peut donc être une étape préparatoire ou une alternative.

HR Access Outsourcing : les grands composants

HR Access Outsourcing propose une gestion du Personnel externalisée composée de services évolutifs, avec un catalogue d'options, pour accompagner les entreprises dans les mutations de leur environnement, de leur organisation et de leurs marchés.

Par gestion du Personnel, nous entendons la gestion de toutes les opérations du cycle de paie : lancement de la production de paie et des travaux associés, conformément aux dispositions contractuelles et au planning du client – paie d'acompte, 13^{ème} mois, DUCS, DADS-U... ; génération des bulletins mensuels et des déclarations légales ; édition de masse et livraison aux collaborateurs.

Basé sur des processus éprouvés et sur le moteur de paie de HR Access, à la robustesse démontrée, ce service optimise les délais de production et réduit à minima les risques d'anomalies et d'erreurs.

Connaissance opérationnelle et métiers : pour plus de sérénité

HR Access, de par son expérience, son expertise et la bonne compréhension des besoins du marché, a la capacité d'aligner ses services et de mettre en œuvre les moyens nécessaires.

- Assistance à la veille législative et maintenance légale : fort de 35 ans d'expertise, HR Access suit les évolutions législatives, analyse les impacts, alerte ses clients et les assiste dans la mise en œuvre de ces évolutions réglementaires. HR Access permet d'anticiper plus que de subir en passant d'un mode réactif à un mode pro-actif.
- Assistance aux gestionnaires et utilisateurs de l'application : pour un partage des meilleures pratiques, HR Access assure un apport d'expertise et un support à la fois technique et fonctionnel, sur le fonctionnement et l'usage du SIRH.
- Maintenance applicative : corrective, préventive ou évolutive, dans le cadre de petits travaux ou en mode projet, elle garantit l'amélioration du fonctionnement du SIRH.
- Exploitation du SIRH avec prise en charge de l'ordonnancement des travaux techniques : échanges de données, sauvegarde/restauration, etc.

Hébergement : pour plus de sécurité

Mise à disposition d'une architecture d'hébergement hautement sécurisée avec : environnement dédié au client, centre d'information certifié BS7799, gestion de l'infrastructure et des réseaux, plan de reprise d'activité...

Ce service garantit la haute disponibilité de l'infrastructure technique de l'application RH de l'entreprise, ainsi que l'intégrité et la sécurité des données qu'elle traite.



Le + HR Access : l'expertise

En plus de ces composants, HR Access propose de l'expertise telle que l'offre Diagnostic Performance RH pour faire un état des lieux objectif de l'organisation RH en place, une analyse des dysfonctionnements et une identification des axes d'optimisation sous forme de plan d'actions.

En amont, cette expertise permet de réfléchir à la meilleure réponse possible en termes d'organisation : CSP, externalisation globale ou partielle... en fonction du contexte, des contraintes et des objectifs de performance du client.



10 bonnes raisons d'externaliser auprès de HR Access

1

La flexibilité pour suivre les changements dans l'entreprise

Parce que nos services d'externalisation sont assortis d'un catalogue d'options, vous bénéficiez de prestations sur mesure, de la plus basique à la plus haut de gamme, pour atteindre au meilleur coût vos objectifs de performance. S'ils changent, tout comme vos contraintes ou votre organisation, nos prestations s'adaptent.

2

Le soutien d'experts pour professionnaliser vos équipes

Parce que nous sommes avant tout un spécialiste des RH, vous bénéficiez, avec nos services d'externalisation, d'une prise en charge par des experts métiers qui maîtrisent les impacts de la composante légale sur le SIRH et peuvent assister vos équipes internes.

3

Une logique de progrès pour des améliorations permanentes

Nos prestations d'externalisation s'inscrivent dans une logique de progrès continu. Nous implémentons systématiquement, en toute transparence pour vous, les nouveautés du marché : celles de notre SIRH, mais aussi celle des bases de données sous-jacentes, des ordonnanceurs mis en œuvre, des réseaux, etc. Par ailleurs, nous capitalisons sur les projets réalisés pour nous inscrire dans un cycle continu d'amélioration de nos processus et procédures de service, afin de faire bénéficier nos clients des meilleures pratiques du moment.

4

L'accompagnement dans le changement pour garantir la réussite

Conscients que faire le choix d'externaliser tout ou partie de votre SIRH ou encore vos opérations autour de la paie a des impacts sur votre organisation, nous vous accompagnons dans le changement, en vous faisant bénéficier de nos nombreux retours d'expérience.

« Les solutions HR Access supportent au quotidien plus de 12 millions d'employés ou agents... Aujourd'hui 1 appel d'offre sur 2 comporte un volet d'externalisation ... »

5 Une réversibilité qui préserve réellement l'investissement projet

Avec nous le choix de l'externalisation est totalement « réversible » : non seulement vous récupérez vos données, mais aussi l'application, son paramétrage et sa personnalisation. Vous pouvez donc à tout moment revoir votre stratégie en termes d'organisation sans perdre votre investissement projet.

6 Le moteur de paie le plus puissant du marché

Lorsque vous nous confiez la production de votre paie, vous bénéficiez de la puissance du moteur de paie HR Access, réputé pour sa robustesse et sa fiabilité : de lui dépendent aujourd'hui les bulletins de plus de 12 millions de salariés à travers le monde.

7 Une plateforme unique

Développant continuellement son portefeuille de services, HR Access intègre, via une plateforme unique HR Access ESP, des services de pointe répondant aux standards fonctionnels et technologiques les plus exigeants.

8 L'assurance d'une maîtrise native des solutions externalisées

Assembleur de notre propre plateforme et éditeur de SIRH, la dernière version de HR Access, HRa Suite 7, peut être déployée également chez vous ; lorsque vous faites le choix de l'externalisation, HR Access prend en charge le fonctionnement de votre solution : solution que par nature nous maîtrisons mieux que quiconque et pour laquelle nous vous faisons bénéficier des évolutions en avant-première.

9 L'engagement contractuel sur résultats

Dans le cadre de nos prestations d'externalisation, nous nous engageons contractuellement sur les coûts mais aussi sur des niveaux de services, c'est-à-dire sur des délais et sur la qualité. Par exemple, le fait de terminer le traitement de la paie à l'ouverture des bureaux peut être mentionné explicitement dans le contrat. Et comme nous croyons à la force de nos engagements et à l'importance de leur respect, nous nous engageons avec des pénalités...

10 Un interlocuteur dédié pour une écoute personnalisée

Chez nous, vous n'êtes pas un numéro ! Vous bénéficiez d'une écoute personnalisée, dans la continuité et la proximité. Nos Services Managers sont en relation directe avec vous et suivent les services qui vous sont délivrés.

A propos de HR Access Solutions

Leader européen dans la gestion des Ressources Humaines, HR Access Solutions compte près de 900 collaborateurs - basés en France, en Espagne, en Allemagne, en Belgique, en Italie, en Grande-Bretagne, en Irlande, au Maroc et en Tunisie, et 570 clients répartis dans 52 pays.

Conseils, offres progicielles, mise en œuvre et intégration, externalisation, formation, veille réglementaire, maintenance : HR Access propose une offre globale de solutions et de services couvrant de bout en bout le cycle de vie du SIRH de ses clients, en associant expertise locale et maîtrise de l'international et s'adressant aux secteurs public et privé.


Les solutions HR Access résultent de 35 ans d'expérience, de recherche, de développement, de mise en œuvre et de compétences métiers, en matière de gestion des Ressources Humaines.

HR Access est une marque déposée par la société HR Access Solutions.

Pour plus d'informations : www.hraccess.fr

www.hraccess.fr

Le Triangle de l'Arche - 8, cours du Triangle - 92937 Paris La Défense 12 Cedex - France
Tél. +33 (0)1 70 38 31 00 - Fax +33 (0)1 70 38 31 11

HR Access est une marque déposée.
HR Access Solutions is a  **Fidelity** company.

©2008 HR Access Solutions. Tous droits réservés.

Décembre 2008

 **HR Access**
The smart way to HR success