

SUCCESS STORY

Chez Nexity,
l'expérience du
passage d'une solution
de paie en mode
progiciel au mode
externalisé



Interview de Caroline DESMARETZ, directrice de l'expérience utilisateurs et des fonctions support chez Nexity.

Quelles sont les réflexions qui vous ont amené à choisir l'externalisation de paie ?

Premier acteur de l'immobilier en France, Nexity emploie aujourd'hui 10 000 collaborateurs pour la promotion et les services immobiliers. Nos clients sont les particuliers, les entreprises et les collectivités. Nous avons trois pôles de gestion de paie et de nombreux gestionnaires de paie isolés, répartis au sein de petites structures. La gestion informatique de la paie est centralisée à la direction des technologies et des systèmes d'information, avec une solution Sopra en mode progiciel sur nos serveurs depuis 2010. La gestion est assurée par une responsable de projet, qui détient la compétence SIRH en interne.

Notre serveur était devenu vieillissant. De plus, les évolutions légales concernant la DSN, le prélèvement à la source, la fusion Agirc-Arrco, associées à nos croissances externes, rendent le métier de la paie de plus en plus complexe et il ne pouvait plus reposer sur une seule personne. Le passage en mode externalisation nous permet aujourd'hui de sécuriser l'infrastructure technique, la gestion et la maintenance de la paie. Il élargit le champ des responsabilités de Sopra HR et nous aide à moderniser nos processus de gestion de paie.

Enfin, Nexity est en pleine transformation digitale avec une orientation de son Système d'Information vers le Cloud. C'était donc le moment pour changer de modèle. Le projet 'Lift & Shift', nom donné à la démarche industrielle

de passage du mode progiciel au mode externalisation, a duré 5 mois grâce à une gouvernance mixte, partagée entre le groupe et Sopra HR. Il nous fallait migrer rapidement pour intégrer le prélèvement à la source dès septembre.

Quels ont été les freins pour passer à l'externalisation ?

Notre première crainte était le risque de perte d'agilité, due à une relation trop figée, et contraignante avec notre prestataire. En effet les gestionnaires de paie avaient pour habitude de fonctionner comme un club, de manière autonome, avec pour seul interlocuteur la chef de projet. Cette organisation favorisait l'agilité, mais nous avons besoin de mieux sécuriser nos process de production de paie et d'augmenter la puissance de production de nos projets d'évolution. Avant, on jonglait avec les croissances externes, les projets et les souhaits de développement, en fonction de notre plan de charge interne. Nous pouvons désormais mieux affirmer une posture de prestataire de services vis-à-vis de nos filiales et l'externalisation nous permet de leur offrir de nouveaux services plus agiles, comme par exemple ajouter des options dans nos services ou proposer l'externalisation complète. Un autre aspect sur lequel il a fallu convaincre : le respect de la confidentialité des données. Enfin, il existait une inquiétude car nous n'avions pas de documentation de paie à jour à fournir. Malgré cela, Sopra HR a mené à bien cette démarche de 'Lift & Shift'.

Quelle a été votre condition majeure pour passer le cap de l'externalisation ?

Il était essentiel de garder la maîtrise fonctionnelle de l'outil et par conséquent nos connaissances métiers. Nos gestionnaires de paie s'occupent des recettes et nous gérons les commissions de négociateurs et les spécificités de nos métiers. La technicité pour implémenter l'outil est faite en partenariat avec Sopra HR, qui est informé de nos particularités en matière de fonctionnement interne et celles de nos accords collectifs. Sopra HR est garant de la qualité de la recette technique et nous gérons nos spécificités en interne. Il peut y avoir une assistance à maîtrise d'ouvrage ponctuelle, sans aller jusqu'au BPO, ou externalisation complète de la gestion de la paie. On a négocié avec le prestataire le niveau de partenariat, de manière à conserver une grande part d'autonomie dans la gestion de notre paie. Nous voulions une gestion particulièrement fluide dans la production de paie.

Comment procédez-vous pour adapter grâce à votre prestataire votre gestion de la paie aux évolutions réglementaires ?

Le transfert a été naturel, car on centralisait déjà les demandes. Nous avons mis en place un Comité paie qui décide collectivement des actions à faire en fonction des évolutions de la législation. Il pilote par exemple la fusion des caisses de retraite Agirc-Arrco et le prélèvement à la source. Si une entité a une spécificité particulière, qui peut avoir un impact sur l'ensemble de la gestion, le Comité décide des orientations. Notre chef de projet, toujours rattachée à notre direction, gère les rapports avec cette entité, car nous voulons garder la main sur notre gestion. Nous mesurons, en fonction de notre expertise et de nos problématiques internes, ce qui relève de notre gestion interne et ce qui est externalisé.

Quelles sont les nouvelles compétences que vous avez mobilisées en interne ?

Nous avons fait preuve de créativité pour mettre en place un écosystème SIRH. Nous avons retravaillé toutes nos interfaces, afin d'harmoniser l'ensemble des solutions interopérables. Nous avons étoffé nos services RH aux collaborateurs et nous proposons ainsi des 'web services' pour la gestion des temps et des congés. Nous avons également connecté tous nos outils de gestion de la paie, du recrutement, ou de la gestion des compétences. Nous pilotons l'ensemble et avons gagné en sécurité, car les interfaces sont toutes cryptées. L'évolution des interfaces a été plutôt facile à mettre en œuvre.

Quels sont vos conseils pour mener à bien un projet 'Lift & Shift' ?

Il faut une ligne directrice avec le prestataire et mobiliser ses équipes en interne. Ce n'est pas uniquement un projet technique ; il faut que les équipes soient rassurées dès le début et les informer sur les nouveaux process de Tierce Maintenance Applicative. Le service juridique doit également être intégré dans le projet dès la contractualisation avec le prestataire, qui intervient aussi pour le respect du RGPD. Ainsi nous avons lancé en juillet la nouvelle réglementation sur les données personnelles et notre prestataire nous a aidé dans la gestion de nos contrats. Un partenariat est avant tout basé sur l'humain et il est important de créer des relations fortes entre les équipes.

Nexity

Le 1er groupe immobilier français intégré intervenant sur l'ensemble des métiers de la promotion et des services immobiliers

Une gamme unique de conseils et d'expertises, produits, services ou solutions, pour accompagner nos clients tout au long de leur vie immobilière (acquisition, location, gestion, exploitation, commercialisation, investissement...)

10 000 salariés

3,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires 2017

Sopra HR Software



Sopra HR Software, filiale de Sopra Steria, offre des solutions RH complètes parfaitement adaptées aux besoins des Directions des Ressources Humaines et aux organisations de moyennes et grandes tailles, des secteurs public et privé. Spécialiste du pilotage des RH, de la paie et du talent management dans un contexte local et international, Sopra HR accompagne plus de 850 clients, dans plus de 54 pays, en mode « on-premise » ou services d'outsourcing.

Partenaire de la réussite de la transformation digitale de ses clients vers la RH 3.0, Sopra HR, acteur global des Ressources Humaines, privilégie la co-innovation, favorise les enjeux de performance RH et met en avant l'expérience collaborateur. Fort de près de 42 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 3,8 milliards d'euros en 2017.

www.soprahr.com

