

« La force d'Octime, c'est l'alliance de l'ergonomie et de la puissance réglementaire »

Interview de David Brunet, chef de projet - Ingénierie Direction des Ressources Partagées.



Extelia fournit aux entreprises et aux administrations des solutions leur permettant de construire une relation client fidèle et rentable, de faciliter et sécuriser leurs échanges, d'optimiser leurs SI.

Vous utilisez Octime depuis quelques mois... Nous aimerions en savoir plus sur Extelia ?

David Brunet : Extelia est né en 2008 de la reprise des activités « Externalisation des process clients » de la société Experian par le Groupe La Poste. Nous fournissons aux entreprises, aux administrations et aux institutions financières, des solutions leur permettant de construire une relation client fidèle et rentable, d'améliorer la gestion de leurs flux, de faciliter et sécuriser leurs échanges, d'optimiser leurs systèmes d'information. Aujourd'hui nous avons 26 sites répartis sur l'hexagone, soit un effectif de quelque 1600 personnes. Annuellement, Extelia traite 1,3 milliards de chèques, 800 millions de documents numériques, 200 millions de plis courrier, 120 millions d'encaissements, 20 millions de flux dématérialisés entrants/sortants, 10 millions de dossiers clients... Chaque centre a ses « usages » en termes d'horaires (jour et nuit), de traitement des heures supplémentaires, d'organisation... Certains salariés dépendent de la convention collective de la métallurgie, d'autre de celle du Syntec ! Et nous prenons régulièrement des intérimaires... D'où notre intérêt, début 2009, pour un progiciel de gestion des temps et des plannings qui intègre toutes les spécificités de notre activité et soit interfacé avec le logiciel de paie.

Comment avez-vous fait votre choix ?

Jusqu'ici nous fonctionnions avec un logiciel orienté reporting, développé en interne par quelqu'un qui maîtrisait Access. L'outil était vieillissant, impossible à maintenir et plus du tout adapté à l'effectif... Nous avions de plus en plus d'erreurs dans les paies, des difficultés à fiabiliser les données des contrats intérimaires, une visibilité de l'activité par projet quasi impossible. Début 2009, nous avons monté un groupe de travail constitué de responsables de centres, d'acteurs de la paie et du service informatique pour définir un cahier des charges et identifier les produits du marché. Nous avons consulté sept entreprises, puis constitué une short list avec les trois qui, sur le papier, répondaient le mieux à nos demandes. Chacune a été sollicitée pour une présentation, nous leur avons attribué des « notes » sur différents postes : fonctionnalités, formation, ergonomie, compréhension du besoin, compatibilité avec le logiciel de paie ADP, indicateurs... Et c'est Octime qui l'a emporté dans sa version Web !

Qu'est-ce qui a fait pencher la balance en faveur d'Octime Web ?

Plusieurs éléments. Tout d'abord, je dirais « l'équilibre » du progiciel qui est performant sur le plan technique, capable d'intégrer un réglementaire complexe, sans pour autant perdre en ergonomie. Les responsables des centres de production Extelia se sont sentis immédiatement « à l'aise » avec Octime. Ce qui était important pour eux c'était la simplicité de saisie de tous les « événements de la vie d'un salarié », que ce soient les congés, les jours de formation, les heures supplémentaires, les absences... Des données saisies une seule fois et automatiquement transmises au service paie ! Notre volonté était d'harmoniser la gestion des temps et des plannings de nos 1600 salariés avec deux objectifs majeurs : la fiabilisation de la paie et l'optimisation du pilotage des prestations ! L'interfaçage d'Octime avec notre logiciel de paie ADP a évidemment été un argument favorable. La possibilité de « sortir des statistiques d'activités » autour de chaque prestation (temps passé, personnes impliquées...) également. Et puis, il y a eu aussi la disponibilité de l'équipe Octime, prête à nous suivre sur des délais de mise en place très serrés.

Le bilan un an plus tard ?

Mi 2009, nous avons démarré sur trois centres pilotes avec des référents formés par Octime. Début 2010, nous avons basculé tous les centres après quelques ajustements réglementaires. La première paie « nouvelle génération » a été éditée en mai 2010 ! C'est un vrai « plus » pour les managers, pour le service paie et pour les salariés... C'est aussi beaucoup de temps gagné, à reporter sur des tâches à plus forte valeur ajoutée que la saisie. Le progiciel est stable, nous avons peu de « bugs » et quand il y a un souci nous avons toujours un interlocuteur chez Octime. Nous avons encore quelques corrections à intégrer sur le réglementaire mais globalement tout marche bien !

Dans les mois à venir, nous envisageons la saisie des informations par les salariés eux-mêmes, aujourd'hui seuls les managers sont habilités à le faire. Et puis, la création d'un infocentre pour mieux exploiter les données générées par Octime et faciliter le reporting d'activités.