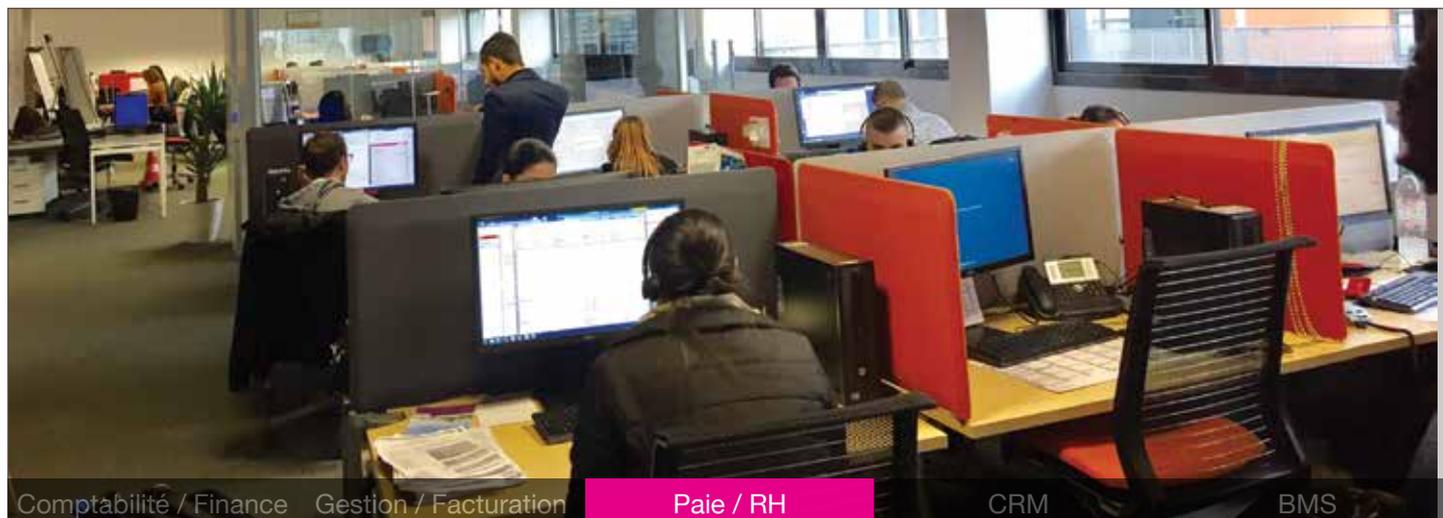




Pro Direct choisit Sage Services Bureau



Comptabilité / Finance

Gestion / Facturation

Paie / RH

CRM

BMS



SERVICES

Pro Direct :

Marketing opérationnel, communication digitale et relation téléphonique

CA : 35 millions d'euros

Effectif : entre 300 et 500 collaborateurs en fonction des périodes

Implantations :

Marseille, Montpellier,

Toulouse (3 sites)

et Paris-Montrouge

A choisi Externa, expert labellisé Sage Services

Bureau, pour gérer sa paie

Pro Direct est spécialisé dans la relation clients en omni-canal : marketing direct, communication digitale et relation téléphonique. Pour gérer les 400 paies établies mensuellement en moyenne pour ses collaborateurs répartis entre ses six centres de relations clients, Pro Direct a choisi d'externaliser la prestation auprès d'Externa, expert labellisé Sage Services Bureau. Retour d'expérience...

Aider à vendre

Pro Direct s'appuie sur six centres de relations clients, répartis entre Paris-Montrouge, Marseille, Montpellier et Toulouse (3), où des équipes gèrent à la fois les relations digitales (clavardage, questions-réponses...) et les relations téléphoniques, dans une perspective de création de trafic multi-canal.

Emmanuel Loyez est le Directeur Général de Pro Direct. « *Les clients de Pro Direct sont principalement dans le secteur de la bancassurance et de l'immobilier. Notre proposition de base consiste à leur apporter des idées pour les aider à vendre* ».

Un effectif souple pour 100 % de réactivité

Pro Direct ajuste en permanence son effectif pour accompagner le calendrier des opérations de ses clients. « *La paie est le cœur de notre relation avec de nombreux collaborateurs occasionnels. L'exactitude des données traitées, le délai de règlement et la qualité du process social sont essentiels pour notre réputation en tant qu'employeur, et au-delà vis-à-vis de nos clients* ». Sage Paie & RH a constitué pendant de longues années le socle grâce auquel Pro Direct a établi son excellente image.

Une externalisation de la paie en 2015

Deux raisons ont principalement conduit Pro Direct à prendre la décision d'externaliser la paie : sa croissance, et donc le volume de données à traiter, et la diversité croissante des process à maîtriser, DSN aujourd'hui, prélèvement à la source demain. « *La paie devenait de plus en plus technique, avec un besoin d'expertise de plus en plus pointu et un risque grandissant. On n'était plus assez armés* ». L'agence a donc lancé une consultation pour trouver à l'extérieur la compétence et la conformité indispensables à la poursuite de son développement.

Le choix d'Externa et de Sage Services Bureau

Externa a été choisi au terme de l'appel d'offres. « *Nous avons retenu la proposition Externa pour trois raisons.*



D'abord, pour privilégier la continuité. Le service Sage Services Bureau nous garantissait une évidente fluidité dans la transmission des données depuis notre base gérée par Sage Paie & RH. Ensuite, les références d'Externa en matière d'externalisation de paie ont évidemment compté. Nous ne partions pas dans l'inconnu, ce qui encore une fois était fondamental eu égard à l'aspect stratégique de la paie chez Pro Direct. Enfin, nous avons été complètement convaincus par Externa Link, qui nous permet de conserver chez nous l'exploitation des données. Je garde la main pour préparer un entretien, voir les rémunérations ou encore exploiter les tableaux de bord avant d'aborder les rencontres avec les partenaires sociaux ».

Des utilisatrices convaincues

Isabelle Attali est la responsable administrative pour l'ensemble de Pro Direct. Chaque plateau est géré par une assistante administrative, en relation avec le service centralisé à Marseille. *« Nous avons été soulagées de la décision d'externalisation. Avec la croissance de l'entreprise, la charge de la paie était devenue écrasante ».* Pro Direct bénéficie du support d'Externa pour la paie mais aussi pour les questions sociales. *« Nous n'avons plus à sortir les bulletins, Externa s'en charge à partir des données*

variables que nous lui transmettons via Sage Intranet RH. Le cabinet s'occupe également des déclarations, dans le cadre de la Déclaration Sociale Nominative. Pour nous, Externa est une ressource qui nous permet d'être davantage en relation avec les salariés ». La simplicité de la relation avec le cabinet compte bien entendu dans la satisfaction affichée par l'équipe. *« Nous avons une interlocutrice dédiée chez Externa. Elle se rend disponible pour nous. En cas de besoin, nous pouvons l'avoir dix fois par jour au téléphone ! »*

Une très grande fiabilité pour les bulletins

Sur chaque plateau, l'assistante administrative dispose des droits pour échanger ses données avec Externa via Sage Intranet RH. *« L'assistante saisit pour chaque salarié les événements variables de la paie : congés, absences, maladies, accidents du travail, tickets restaurants, indemnités de transports, acomptes, primes... Externa lui propose en retour en validation les bulletins de paie, toujours via Sage Intranet RH ».*

Le process est bien maîtrisé. *« Les v1 des bulletins sont justes à 95 %, les retours que nous faisons sur les 5 % que nous ne validons pas en v1 sont dûs dans la grande majorité des cas à des retards de déclarations ».*

Un process bien établi pour les mouvements

Le métier de téléconseiller est un métier où il y a beaucoup de mouvements.



« Nous avons beaucoup d'entrées et beaucoup de sorties à traiter chaque mois. Chez Pro Direct, la paie, c'est une activité du quotidien ! Pour les entrées, chaque assistante renseigne une fiche signalétique sous la forme d'un formulaire Word qu'elle transmet une fois par semaine à Externa. Pour les sorties, c'est seulement deux fois par mois. Externa établit l'attestation AED, l'adresse à Pôle Emploi et nous transmet un pdf à imprimer que nous envoyons par recommandé au salarié ».

« Depuis que nous avons externalisé notre paie avec Sage Services Bureau, nous avons encore gagné en fiabilité, alors même que nous avons élargi le périmètre à la gestion de la mutuelle. Une conséquence positive de l'externalisation est également d'avoir modélisé la conception des documents à usage des partenaires sociaux, pour automatiser leur production à partir des tableaux de bord que nous avons définis. Au final, nous avons également amélioré notre communication en Comité d'Entreprise ».

Emmanuel Loyez,
Directeur Général de Pro Direct