

## Le CSP RH de la Société Générale gravit une nouvelle marche vers l'excellence opérationnelle avec Neocase HR Power



### En bref :

- Périmètre France : 1 Centre de Services Partagés RH (CSP) réparti sur 2 sites géographiques
- Trajectoire : un total de 4 CSP RH pour une couverture mondiale

### Le défi :

- Améliorer de façon substantielle l'efficacité de la fonction d'assistance aux collaborateurs du CSP RH existant ainsi que l'augmentation de la satisfaction des salariés

### La solution :

- Neocase HR Power déployé auprès des collaborateurs et des Partenaires RH
- Choix du modèle SaaS

### Les résultats :

- En 1 an, prise en charge de 30 % de demandes supplémentaires à effectifs constants
- Mise en place de SLA auprès des clients internes
- Atteinte des KPI : taux de résolution des demandes au niveau 1 supérieur à 75 %; taux de satisfaction des employés supérieur à 85 %
- Pilotage : production et distribution de tableaux de bord à destination des entités clientes

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers avec 154 000 collaborateurs, de 118 nationalités, accompagnent au quotidien plus de 32 millions de clients dans 76 pays du monde.

### Le défi

Améliorer de façon substantielle l'efficacité de l'assistance aux collaborateurs au sein du Centre de Services Partagés RH ainsi que la satisfaction des salariés

Depuis son origine il y a 9 ans, le CSP RH France de Société Générale s'est inscrit dans un cycle d'optimisation continu. Cependant, avec le temps et l'expérience acquise, les objectifs d'accroissement de gain de productivité se sont avérés plus difficiles à atteindre. En permettant au CSP RH France d'absorber une augmentation des demandes de plus de 30 % à effectifs constants, Neocase HR Power a contribué au franchissement d'une étape décisive pour rallier les objectifs de gains de productivité fixés. Sur la base d'un benchmark, des points d'amélioration avaient été identifiés.

En particulier transférer les demandes complexes des employés depuis les gestionnaires du CSP RH vers une cellule dédiée.

Neocase HR Power a permis d'assurer la cohésion des activités entre cette nouvelle équipe Front Office et les équipes de Back Office.

La compréhension des spécificités du domaine des Ressources Humaines et les capacités fonctionnelles de Neocase HR Power ont été des atouts majeurs pour initier cette collaboration.

## Les exigences

### Excellence opérationnelle et maîtrise des coûts

Neocase HR Power a rendu possible la mutation de l'organisation en Front Office/ Back Office en offrant des moyens de gérer, d'automatiser et de mesurer les processus de demandes adressées par les collaborateurs au CSP RH. Thierry Louveau en charge du projet, et aujourd'hui responsable d'un pôle Administration du Personnel, précise: « *Auparavant les gestionnaires répondaient directement aux questions posées par les collaborateurs. D'une part, les gestionnaires se trouvaient interrompus régulièrement, ce qui nuisait à l'organisation de leurs activités. D'autre part, les réponses données aux salariés pouvaient manquer d'homogénéité. Une enquête de satisfaction interne a permis de conforter cette analyse* ».

Le niveau d'exigence de Société Générale, d'autant plus élevé que son expérience était avancée en matière de CSP RH, s'exprimait sur deux axes:

- Excellence opérationnelle
  - Traçabilité
  - Pilotage de l'activité Mise en place de SLA
  - Simplicité d'usage et interface conviviale pour les gestionnaires
- Maîtrise des coûts
  - Adéquation à 100 % au besoin exprimé
  - Coût de la solution
  - Capacité à absorber des volumes supplémentaires à effectifs constants

## La solution

Neocase HR Power déployé auprès des collaborateurs et des HR Business Partners, avec un accent particulier sur la gestion des engagements de service (SLA)

Neocase HR Power a totalement satisfait le cahier des charges de la Société Générale, et en particulier pour sa dimension fonctionnelle:

- Solution dédiée aux Ressources Humaines
- Point de contact unique multicanal (téléphone, self-service, e-mail)
- Gestion et suivi des différents niveaux de validation (Workflows collaboratif)
- Paramétrage accessible sans compétence technique particulière
- Utilisation simple et interface intuitive pour tout utilisateur non initié

- Pilotage de l'activité via un système de gestion d'alertes, avec identification automatique des demandeurs et standardisation des e-mails de réponse
- Qualité de service améliorée grâce à des tableaux de bord dynamiques d'aide à la décision
- Intégration avec le SIRH existant
- Respect de la charte graphique de Société Générale
- Utilisation simultanée par 18 000 salariés

## Résultats

Professionnalisation de l'assistance aux collaborateurs et prise en charge de 30% de demandes supplémentaires à effectifs constants

Stéphane Mignola, Responsable de la Paie et de l'Administration du Personnel de Société Générale: « *Nous avons non seulement réussi à monter le projet dans un temps record de trois mois, mais avons aussi été capable de prendre en charge par la suite plus de demandes à iso-effectif. Ce résultat s'explique par une implication des équipes Neocase à l'implémentation et à leur accompagnement pour conduire le changement, et par une simplicité d'utilisation de l'outil et une ergonomie fonctionnelle* ».

Neocase HR Power a contribué à la professionnalisation de l'assistance aux employés, en s'appuyant sur la traçabilité et les engagements de service (SLA).

En synthèse, Stéphane Mignola rajoute: « *La flexibilité de Neocase HR Power nous a permis de déployer des modèles de processus et de niveaux de services adaptés aux interlocuteurs du CSP RH (employés, HR Business Partners, Managers). Aujourd'hui, nous traitons plus de 8000 demandes par mois. Par ailleurs nous adressons trimestriellement des tableaux de bord sur les volumes, les performances et risques à nos entités clientes pour leur apporter la visibilité nécessaire à la gestion de leur activité* ».

Fort de cette collaboration réussie, Société Générale a décidé de déployer Neocase HR Power mondialement pour prendre en charge "l'Employee Relationship Management" auprès de ses 160 000 collaborateurs. Ses capacités multilingues, multirégionales et multi-processus, tout en permettant une flexibilité locale, font de Neocase HR Power la meilleure solution pour équiper les 4 CSP RH : Paris, Bucarest, Bangalore et Moscou.